





**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](http://www.coopquadrifoglio.com)

**Gruppo di lavoro:**

Bernardinello Paolo

Catarsi Elisabetta

Castellano Salvatore

Chiri Alice

Maaroufi Alberto Mohamed

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	5
CHI SIAMO	8
Identità e Mission	8
Servizi	16
ORGANIZZAZIONE E SERVIZI	18
Organigramma	18
Fatturato e numerosità dei servizi	19
Tipologia di servizi	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Attività amministrative	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Accoglienza, assistenza e orientamento	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Inserimento ed inclusione sociale	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Attività alberghiere	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
LAVORO	19
Organico: professionalità, genere e provenienza	19
Organico: inquadramenti contrattuali	21
DEMOCRAZIA E PARTECIPAZIONE	23
Stato, Enti Locali e altre istituzioni	23
Democrazia interna	24
Stakeholder	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
DATI ECONOMICI	25
Produzione e riparto del valore aggiunto	25
Analisi e commenti ai dati	25
QUALITÀ	26
Politica della qualità	26
Indagini di soddisfazione	27
FORNITORI	27
Gestione dei fornitori	27
Procedura valutazione fornitore	28

## Premessa e Principi di Redazione del Bilancio Sociale

Il Bilancio Sociale della Cooperativa Sociale Quadrifoglio Quattro SC ONLUS è stato predisposto e redatto ai sensi dell'art. 14 del Decreto Legislativo n. 117/2017 e vuole essere "strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte dalla cooperativa e dalla sua compagine sociale e operativa. Inoltre è stato redatto



internamente e in autonomia.

Tale strumento vuole favorire da una parte lo sviluppo interno dei processi di rendicontazione, di valutazione e di controllo dei risultati che possono contribuire ad una gestione più efficace e coerente con i nostri valori e la nostra mission per tenere informati i nostri associati, i lavoratori e i terzi e, dall'altra, con la massima trasparenza, rendere visibili i risultati raggiunti nel corso dell'anno e della breve storia della nostra Cooperativa, cercando di aumentare così eventuali terzi interessati ad associarsi o a chiedere il nostro intervento nella gestione di servizi analoghi a quelli già in atto.

Abbiamo redatto il Bilancio Sociale al fine anche di "raccontare" l'operato della nostra organizzazione; si tratta di 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 della nostra cooperativa e dare informazioni utili sulla qualità dell'attività svolta.

Abbiamo preso in considerazione l'identità ed il sistema di valori di riferimento da noi assunti declinandole nelle scelte strategiche, nei comportamenti gestionali nonché nei risultati ed effetti. Tra le numerose informazioni raccolte all'interno del bilancio, troveremo anche il grado di adempimento degli impegni nei confronti degli

stakeholder e le interazioni fra cooperativa e ambiente nel quale operiamo: ecco perché il nostro Bilancio Sociale sarà un documento in divenire, un documento dinamico che rispecchierà la capacità di crescita anche da un punto di vista sociale attraverso il coinvolgimento di diversi attori e interlocutori.

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

Il bilancio sociale è stato redatto tenendo conto del Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche sociali del 4 luglio 2019 - "Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore" - pubblicato in G.U. Serie Generale n. 186 del 9 agosto 2019 ed entrate in vigore a partire dalla redazione dei bilanci relativi all'esercizio sociale 2020 approvati nel 2021. Per la sua stesura abbiamo tenuto conto dei seguenti principi, condivisi dalla nostra Cooperativa:

- **Rilevanza:** sono riportate solo le informazioni rilevanti per la comprensione della situazione e dell'andamento dell'ente e degli impatti economici, sociali e ambientali dell'attività che potrebbero influire in modo sostanziale nelle valutazioni e nelle decisioni degli stakeholder
- **Completezza:** identificazione dei principali stakeholder che influenzano o possono essere influenzati, evidenziando le informazioni che possono servire per valutare i risultati sociali, economici e ambientali
- **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, anche riguardo agli elementi discrezionali adottati
- **Neutralità:** il Bilancio Sociale è imparziale ed indipendente da interessi di parte o di particolari coalizioni
- **Competenza di periodo:** gli effetti sociali sono stati rilevati nel momento in cui si sono manifestati (maturazione e realizzazione dell'impatto sociale)
- **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:** le informazioni sono esposte in maniera chiara e comprensibile, accessibile a tutti i possibili lettori, anche non esperti o privi di particolare competenza tecnica
- **Veridicità e verificabilità dell'informazione:** i dati riportati nel Bilancio Sociale fanno riferimento alle fonti informative

utilizzate

- **Attendibilità:** tutti i dati riportati nel Bilancio Sociale sono reali e sono stati forniti in maniera oggettiva e non sovrastimata se positivi e in maniera non sottostimata se negativi; anche eventuali rischi non sono stati sottostimati e gli effetti incerti, per il momento non sono documentati.

Altri principi considerati nella stesura del Bilancio Sociale:

- **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 all'approprietà 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 (mission)
- **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
- **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



## Informazioni Generali

### CHI SIAMO

#### Identità e Mission

La Cooperativa Sociale Quadrifoglio Quattro s.c. Onlus, di seguito Q4, costituita a Pinerolo (TO) a gennaio 2016, è una Cooperativa Sociale di tipo A, iscritta al Registro delle Imprese di Torino nella Sezione Ordinaria il 02.02.2016, nell'apposita sezione speciale in qualità di Impresa Sociale di diritto dal 27 luglio 2018, costituita il 27 gennaio del 2016 e iscritta all'Albo delle Società Cooperative, tenuto dal Ministero delle Attività Produttive, presso la Camera di Commercio Provinciale di Torino, tra le cooperative a mutualità prevalente di cui agli articoli 2512, 2513 e 2514 del Codice Civile nella categoria società cooperative, in specifico quale Cooperativa Sociale di tipo a.

**Dati Generali:** Cooperativa Sociale Quadrifoglio Quattro s.c. Onlus ha Codice Fiscale e Partita IVA n. 11473920012. E' iscritta alla CCIA di Torino al numero repertorio economico amministrativo (REA) AL - 306017. Ha sede Legale ed Amministrativa in Viale Savorgnan d'Osoppo 4 /10, in Pinerolo (TO) CAP 10064. Al momento la Cooperativa opera sul territorio piemontese, specificatamente nella provincia di **Alessandria**. Al momento non



vi sono altre sedi operative dichiarate in visura camerale.

**Valori, Finalità e attività Statutarie:** Quadrifoglio Quattro 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 eco-



nomiche, 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.

In particolare gestiamo strutture per rifugiati internazionali e



richiedenti asilo. I nostri principi si possono condensare in tre parole: Integrazione – Recupero – Assistenza.

Le modalità di svolgimento delle prestazioni lavorative dei soci sono disciplinate da un apposito regolamento ai sensi dell'articolo 6 della legge 3 aprile 2001, n. 142.

La Cooperativa può svolgere la propria attività anche con terzi e in particolare, al fine del miglior conseguimento dell'oggetto sociale e degli scopi mutualistici, potrà avvalersi di prestazioni fornite da lavoratori anche non soci.

Considerato lo scopo mutualistico della società, così come definito e, in particolare, la ricerca della continuità di occupazione lavorativa per i soci, la Cooperativa, sotto l'osservanza delle disposizioni e delle limitazioni di legge, si propone come oggetto lo svolgimento delle seguenti attività:

- 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.

Rispetto all'oggetto sociale possiamo evidenziare come l'attività svolta nell'anno 2021, rispecchia totalmente il perimetro delle attività statutarie.

### **Attività svolta**

Nel 2016 Quadrifoglio Quattro ha avviato l'attività con la gestione di strutture di prima accoglienza per richiedenti asilo e profughi per conto degli Uffici Territoriali di Governo.

Il fatturato 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. Nell'ultimo biennio l'attività è stata svolta nelle strutture per accoglienza rifugiati site nei comuni di Frassineto Po (AL), Teramo e Quarto d'Asti (AT), queste ultime due chiuse nel corso del 2019 per termine appalto.

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.

## Elenco servizi e strutture

Nella tabella seguente sono riportati tutti i servizi e le strutture che attualmente dipendono dalla Cooperativa.

CANTIERE	TIPO DI SERVIZIO	CITTA'	Provincia
C.A..S. "Nabucco"	Servizi di Pulizia	Frassineto Po	AL



[Frassineto Po (AL), CAS "Byron" - Attività]

Nel perseguire lo scopo di garantire l'occupazione lavorativa ai propri soci, ad oggi, Quadrifoglio Quattro offre un impiego in tale servizio, cercando di incontrare e conciliare le particolari esigenze di ciascuno nello svolgimento dell'attività lavorativa.

## Struttura, governo e amministrazione

**Consistenza e composizione della base sociale / associativa:** la Quadrifoglio Quattro, costituita da 10 soci, il 27 gennaio del 2016 presenta al 31.12.2021 una compagine sociale composta da 10 soci di cui 5 soci lavoratori e 5 soci volontari di cui 4 soci fondatori.

Da Statuto il numero dei Soci è illimitato ma non può essere inferiore al minimo stabilito dalla legge.

Possono assumere la qualifica di Soci Cooperatori coloro che per professione, capacità effettiva di lavoro, attitudine e specializzazione professionale maturate nei settori di cui all'oggetto della Cooperativa, possano partecipare direttamente all'attività dell'impresa sociale e cooperare al suo esercizio ed al suo sviluppo, realizzando lo scambio mutualistico attraverso l'apporto delle proprie prestazioni lavorative.

In particolare possono assumere la qualifica di Soci Cooperatori:

- le persone disoccupate o che si trovino nella necessità di lavorare.

Sono Soci Volontari coloro che prestano la loro attività nella Cooperativa gratuitamente, ai sensi dell'art. 2 della legge 8 novembre 1991 n. 381; i Soci Volontari vengono iscritti in apposita sezione del libro Soci ed il loro numero non potrà superare i limiti previsti dalla legge.

Ai sensi dell'art. 14 della legge 59/92 è altresì consentita l'ammissione come Soci di elementi tecnici e amministrativi nel numero strettamente necessario al buon funzionamento della società.

Ricorrendo i presupposti di legge, possono inoltre essere Soci persone giuridiche pubbliche o private nei cui statuti sia previsto il finanziamento e lo sviluppo delle attività delle cooperative sociali.

Possono infine essere ammessi alla Cooperativa Soci Sovventori, di cui all'art. 4 della legge 31 gennaio 1992, n.59, inclusi nella più generale categoria dei possessori di strumenti finanziari partecipativi, il tutto secondo quanto disciplinato dal Titolo IV dello Statuto Sociale.

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

Sono organi della società:

- a) l'Assemblea dei Soci;
- b) il Consiglio di Amministrazione;
- c) il Revisore Unico Contabile che sostituisce il Collegio dei Sindaci.

La Cooperativa è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da 3 Consiglieri eletti dall'Assemblea ordinaria dei Soci, che ne ha determinato il numero.

I consiglieri del Consiglio di Amministrazione hanno potuto assumere la carica di amministratori in quanto in possesso dei seguenti requisiti di onorabilità:

- non essere interdetto, inabilitato o fallito;
- non essere stato condannato ad una pena che importa l'interdizione, anche temporanea, dai pubblici uffici o l'incapacità ad esercitare uffici direttivi.

L'amministrazione della cooperativa è attualmente affidata esclusivamente a soggetti soci della medesima, nonostante nello Statuto fosse previsto che vi potessero essere anche soggetti non soci, purché la maggioranza degli amministratori fosse scelta tra i soci cooperatori oppure tra le persone indicate dai soci cooperatori quali persone giuridiche.

Gli Amministratori sono stati nominati per un periodo di 3 esercizi e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica; va altresì precisato che gli attuali amministratori da Statuto possono essere rieleggibili.

Il Consiglio di Amministrazione ha eletto nel suo seno il Presidente e un Vice Presidente. Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione e l'amministrazione della società, esclusi solo quelli riservati all'Assemblea per legge. Allo stesso è attribuita la competenza sulle materie previste dall'articolo 2365 comma secondo del Codice Civile.

Da Statuto il Consiglio può delegare parte delle proprie attribuzioni (ad eccezione delle materie previste dall'art. 2381 del Codice Civile, dei poteri in materia di ammissione, recesso ed esclusione dei Soci e delle decisioni che incidono sui rapporti mutualistici con i Soci) ad uno o più dei suoi componenti, oppure ad un comitato esecutivo formato da alcuni dei suoi componenti, determinandone il contenuto, i limiti e le eventuali modalità di esercizio della delega. Nel mese di settembre 2020 il Consiglio di Amministrazione ha deliberato di nominare quale Procuratore della Cooperativa il Sig. Visentin Angelo Francesco in base alle sue competenze e alla sua esperienza.

Il Consiglio di Amministrazione, nel 2021 è stato convocato dal Presidente con le modalità previste dallo Statuto; alle riunioni sono sempre stati presenti in presenza o modalità video chiamata tutti i consiglieri ed anche il Revisore Unico Legale. Tutte le deliberazioni prese nel 2021 sono state prese all'unanimità dei voti dei presenti. Tutti gli Amministratori non hanno avuto rimborsi spese e soprattutto non hanno percepito alcun compenso in ragione della scelta dell'Assemblea dei Soci che ha optato per la gratuità dell'incarico del C.d'A.

La rappresentanza della Cooperativa è del Presidente del Consiglio di Amministrazione sia di fronte ai terzi che in giudizio. Nel 2021 il Consiglio di Amministrazione si è riunito 10 volte ed ha convocato 3 assemblee dei soci.

L'attuale **Consiglio di Amministrazione**, nominato durante l'Assemblea dei Soci del 30 aprile 2019, è composto da 3 membri consiglieri, in carica fino all'approvazione del bilancio di esercizio e del bilancio sociale del 2021, è composto da:

Sig. Visentin Angelo Francesco, in qualità di Presidente del Consiglio di Amministrazione;

Sig.ra Quadro Marina, in qualità di Vice Presidente del Consiglio di Amministrazione;

Sig. Chiatellino Elvio, in qualità di Consigliere del Consiglio di Amministrazione.

Tutti i Consiglieri svolgono a titolo gratuito il loro mandato in Consiglio di Amministrazione.

Per rendere più democratica la vita all'interno della cooperativa oltre a meglio disciplinarne il funzionamento interno, il Consiglio di Amministrazione ha elaborato un Regolamento, sottoposto successivamente all'approvazione dell'Assemblea dei Soci. Tale documento disciplina altresì i rapporti tra la Società ed i Soci, determinando criteri e regole inerenti lo svolgimento dell'attività mutualistica; questo per quanto attiene la tipologia dei rapporti di lavoro, l'organizzazione del lavoro, nonché le modalità di svolgimento delle prestazioni ed il correlato trattamento economico dei Soci lavoratori.

In questa sede pare giusto rammentare come, in quest'ultimo anno è avvenuto un fatto saliente circa l'organizzazione e la strutturazione della cooperativa: nel mese di maggio 2021 la nostra cooperativa ha avuto un'ispezione straordinaria da parte del MISE (Direzione Generale per la vigilanza su enti, il sistema cooperativo e le gestioni commissariali vigilanza sugli enti cooperativi ai sensi del D. Lgs. 2 agosto 2002 n. 220). Gli ispettori hanno verificato tutti i requisiti di natura mutualistica, la prevalenza, le tipologie di socio, il bilancio, gli indicatori di bilancio, il raggiungimento dello scopo sociale, il sistema di amministrazione e di controllo, i versamenti del contributo biennale e il contributo ai sensi dell'art. 11 della Legge 59/92. L'ispezione straordinaria si è conclusa solo alla fine nel mese di luglio 2021 con la proposta, da parte degli Ispettori del MISE, di rilascio del certificato / attestato di revisione. I tempi sono stati piuttosto lunghi in quanto, a seguito di richiesta degli ispettori, si è modificato ed approvato un nuovo Regolamento Interno, depositato presso l'INL di Torino nell'ultima parte del 2021.

Anche in questo anno 2021, come per il passato, nello svolgimento della loro attività i Soci della Cooperativa hanno potuto avvalersi del supporto di alcune società esterne per la gestione di paghe, contabilità e procedure di qualità e sicurezza.

Tutto ciò a comprova degli sforzi, costanti e reiterati, profusi per la realizzazione di una gestione il più possibile trasparente e seriamente partecipata, che identifica nel rapporto diretto e continuativo con la compagine sociale il vero momento della condivisione degli obiettivi mutualistici, di cui i numeri sopra citati ne rappresentano soltanto l'esplicitazione formale.

### 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 dell'organo di Amministrazione di Quadrifoglio Quattro, impegnandola nella definizione di processi e procedure fondati su principi metodologici di:

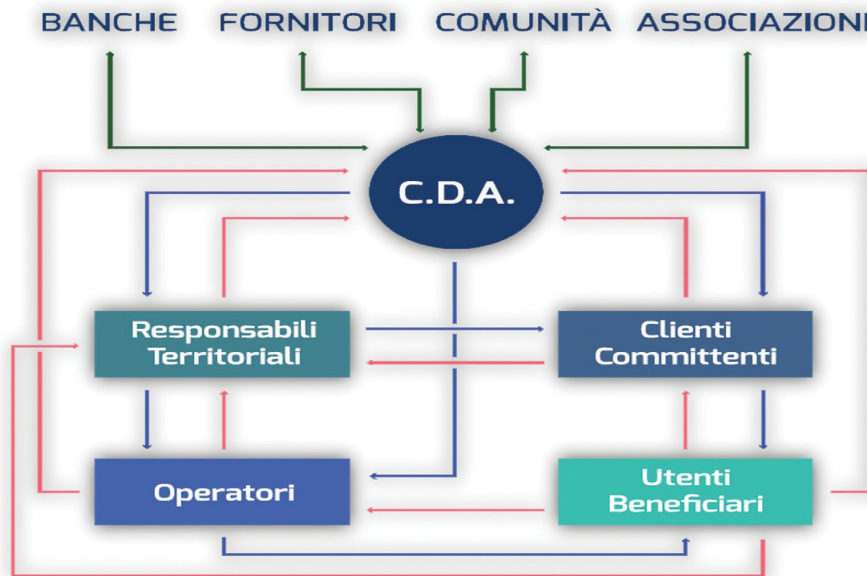
<b>Accessibilità</b>	<b>Trasparenza</b>	<b>Coerenza</b>
----------------------	--------------------	-----------------

<b>Disponibilità Partecipazione</b>	<b>Condivisione Oggettività</b>	<b>Correttezza Flessibilità</b>
---	-------------------------------------	-------------------------------------

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:

<b>STAKEHOLDERS INTERNI</b>	<b>STAKEHOLDERS ESTERNI PRIMARI</b>	<b>STAKEHOLDERS ESTERNI SECONDARI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Amministratori, Soci, Dipendenti, Tirocinanti e Stagisti, Volontari)</li> <li>Assemblee dei Soci</li> <li>• Riunioni di Equipe sui Servizi</li> <li>• Opuscoli informativi</li> <li>• Corsi di Formazione e Aggiornamento e Supervisione Interna</li> <li>Psicologica</li> <li>• Riunioni periodiche dei Responsabili</li> <li>• Colloqui Individuali</li> <li>• Coinvolgimento nella definizione dell'organizzazione e nella progettazione del servizio</li> <li>• Raccolta di suggerimenti</li> <li>• Disponibilità alla Mobilità Interna del Personale</li> <li>Bilancio Sociale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Enti Committenti, Utenti e Famiglie, Partner di A.T.I.)</li> <li>• Riunioni di Programmazione e Verifica dei Servizi</li> <li>• Incontri con gli Operatori dei Servizi</li> <li>• Questionari di "Customer Satisfaction" ed Interviste</li> <li>• Carta dei Servizi</li> <li>• Bilancio Sociale</li> <li>• Relazioni Periodiche e di Progetto</li> <li>• Co-progettazione Programmazione congiunta di Iniziative di Integrazione del Territorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Fornitori, Banche, Istituti Previdenziali, Organizzazioni Sindacali e Centrali Cooperative, Associazioni di Volontariato, Scuole, Altre Cooperative, Enti Pubblici non Committenti...)</li> <li>Incontri Sindacali</li> <li>• Incontri delle Associazioni di Categoria</li> <li>• Carta dei Servizi</li> <li>• Bilancio Sociale</li> <li>• Accordi di Partenariato e Sponsorizzazioni</li> <li>• Attività Promozionali e di Integrazione allargate al Territorio</li> <li>Brochure Informative</li> </ul>

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.



Tra gli Stakeholders coinvolti nei servizi da noi gestiti dobbiamo evidenziare in primis la Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus di Pinerolo (TO) e la Cooperativa Agricola "La Meridiana" di Frassineto Po (AL).

#### 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.

**5**

**Anni di esperienza**

**157.320,00**

**Euro di fatturato nel 2021**

**5**

**Soci Lavoratori**



1

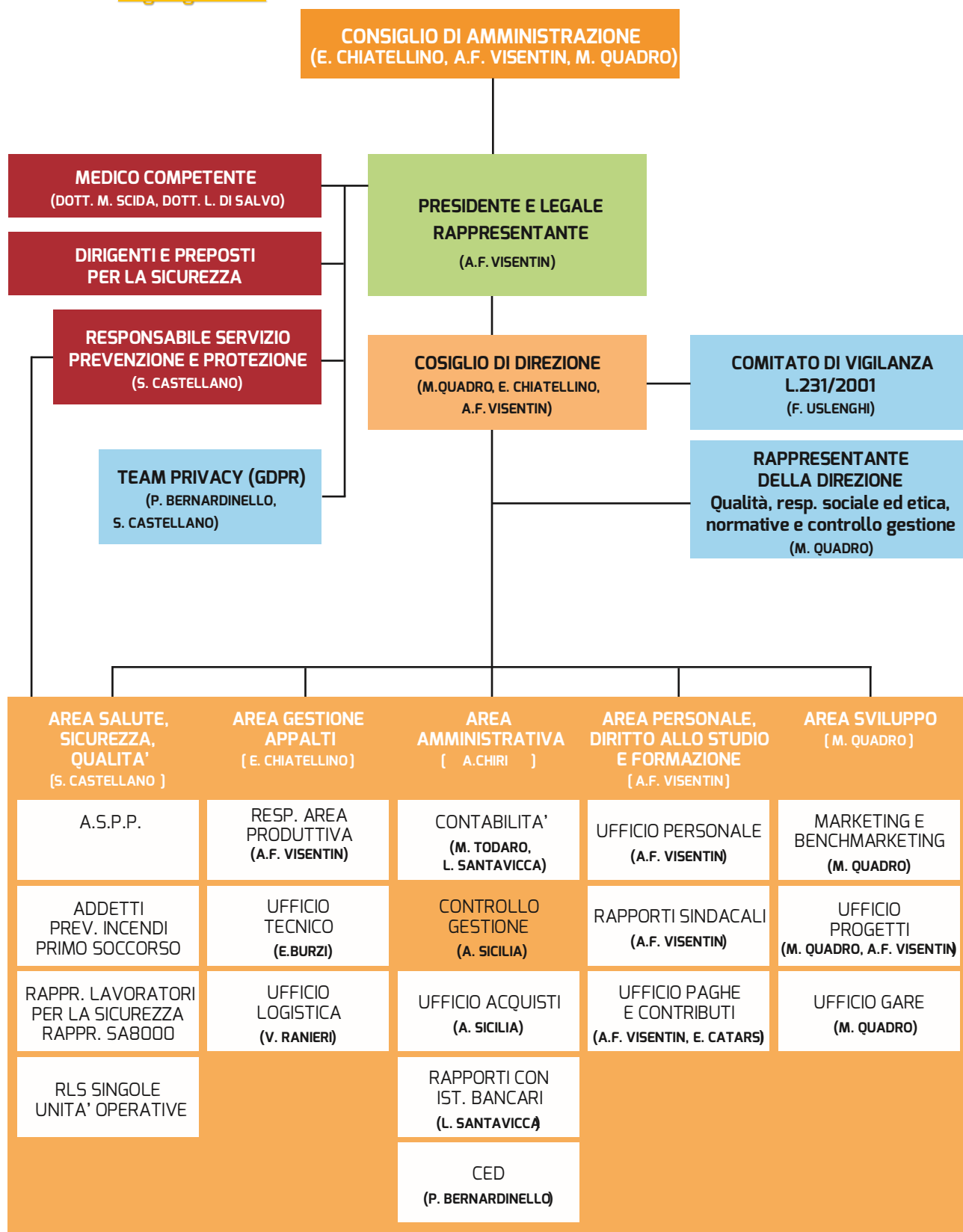
**regione in cui operiamo**

1

**struttura con servizi erogati**

## ORGANIZZAZIONE E SERVIZI

### Organigramma



### Fatturato e numerosità dei servizi

Il fatturato di Quadrifoglio Quattro è generato principalmente dalle prestazioni di servizi volte all'accompagnamento ed all' aiuto alle persone straniere svantaggiate e non abbienti, colpite da esclusione sociale e in condizioni di svantaggio fisico, psichico, economico e familiare, con particolare attenzione ai richiedenti asilo. L'attività è stata svolta nel 2021 nella struttura C.A.S. per accoglienza rifugiati sita nel comune di Frassineto Po (AL).

Figura 1 – numerosità dei servizi



### LAVORO

#### Organico: professionalità, genere e provenienza

La compagine sociale al 31/12/2021 risulta essere composta da 10 soci di cui 5 soci lavoratori; il criterio della mutualità prevalente è rispettato in quanto quasi tutta l'attività è svolta da soci lavoratori.

99,42%	COMUNITA' DI ACCOGLIENZA	€.	156.414,99
0,58%	ALTRO	€.	905,31
		Tot. €.	157.320,00

Figura 2 – Mansioni dei soci Lavoratori

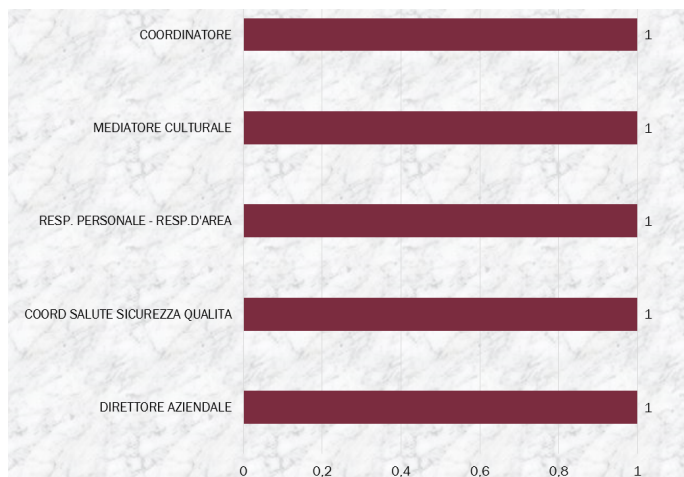


Figura 3 – numero addetti per regione

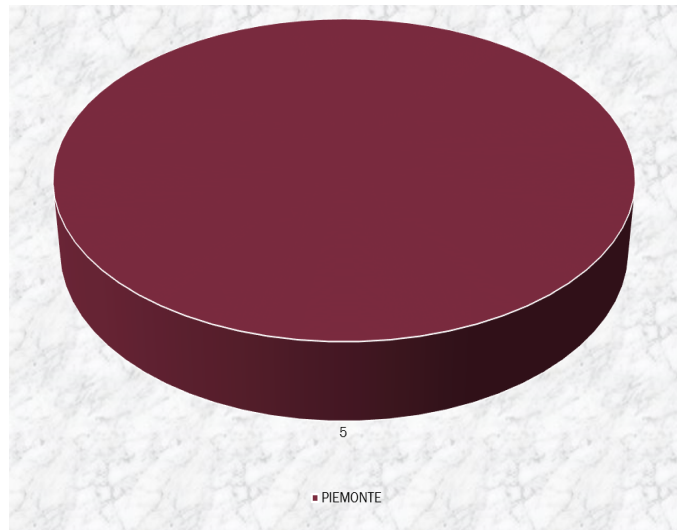


Figura 4 – distribuzione di genere

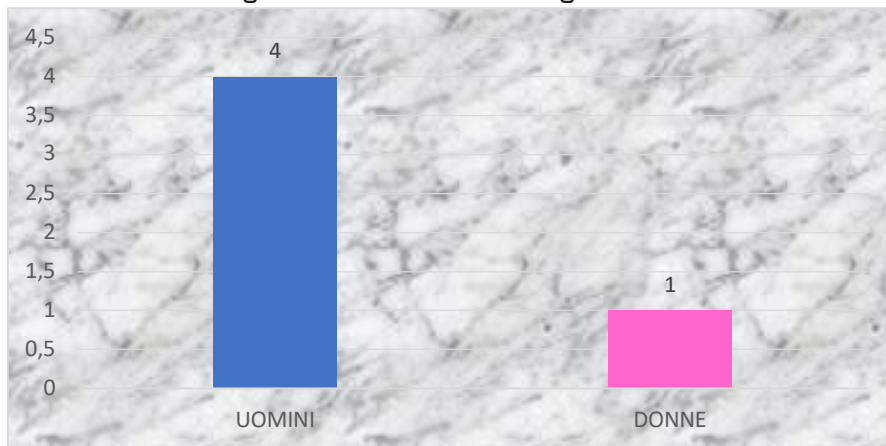


Figura 5 – provenienza dei soci lavoratori

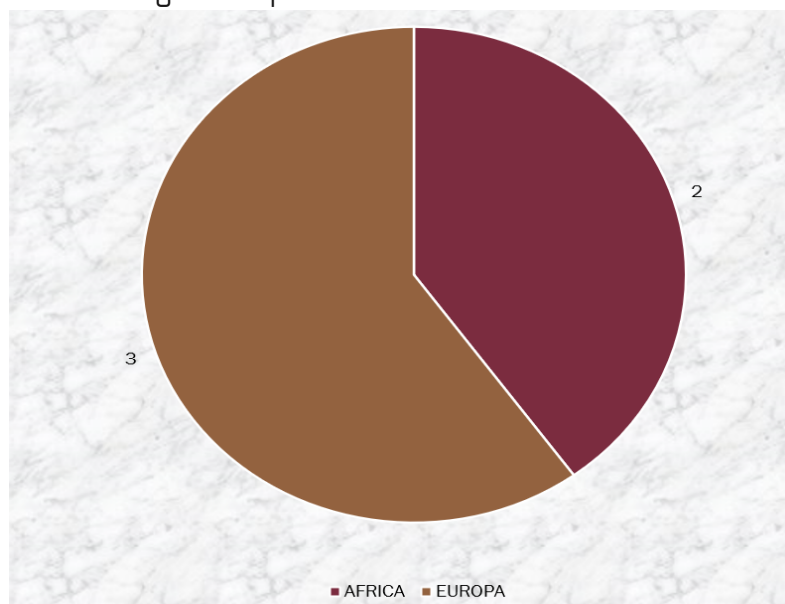
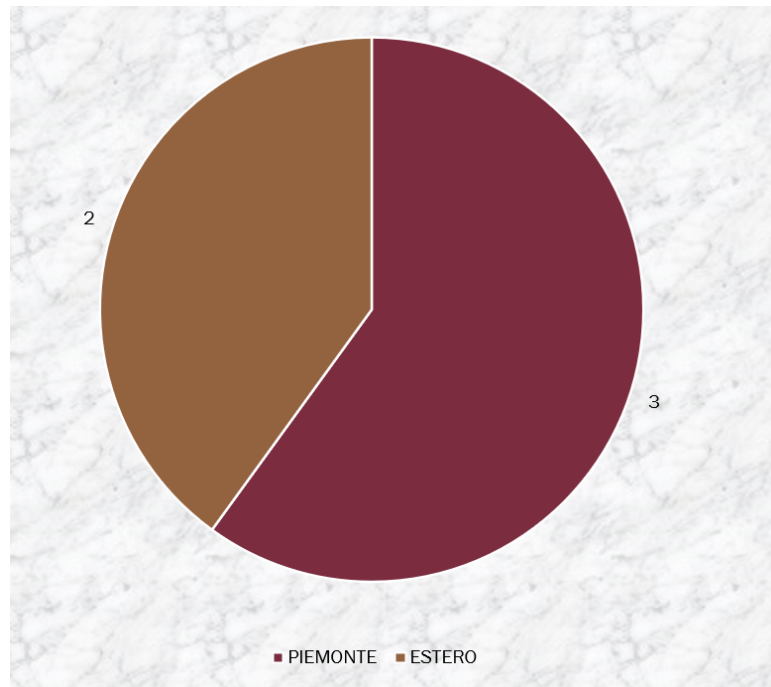


Figura 6 – provenienza dei soci lavoratori per regioni



#### Organico: inquadramenti contrattuali

La maggior parte del personale risulta inquadrata nella categoria contrattuale F2, con un'età anagrafica prevalente nella fascia 30-50 anni. L'80% circa possiede un'anzianità di servizio superiore ad un anno, il restante 20% inferiore ai 24 mesi.

Figura 7 – livello di inquadramento dei soci lavoratori

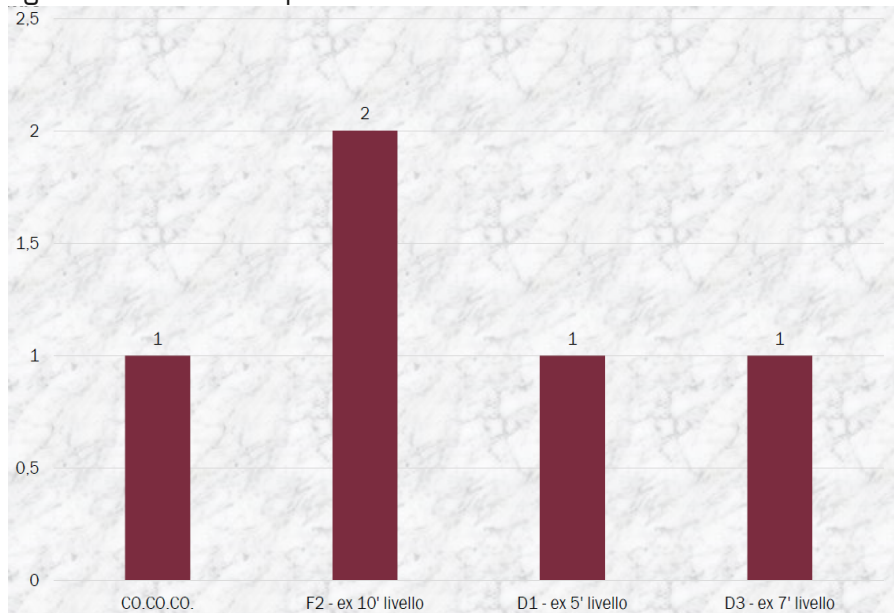


Figura 8 – anzianità anagrafica dei soci lavoratori

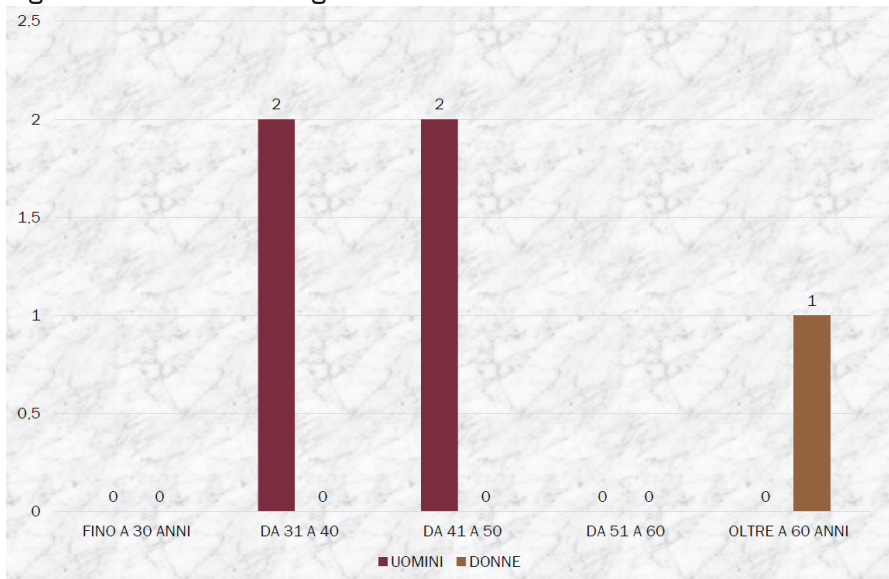


Figura 9 – anzianità in Cooperativa dei soci lavoratori

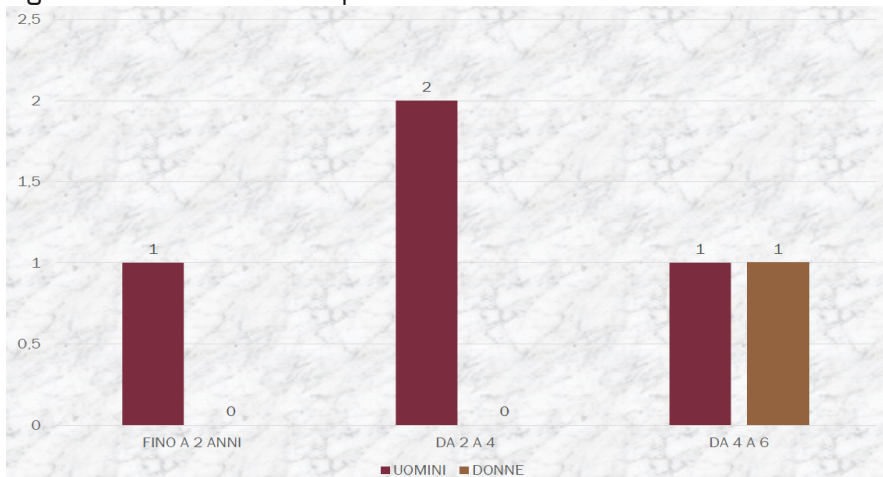


Figura 10 – tipologia di contratto dei soci lavoratori

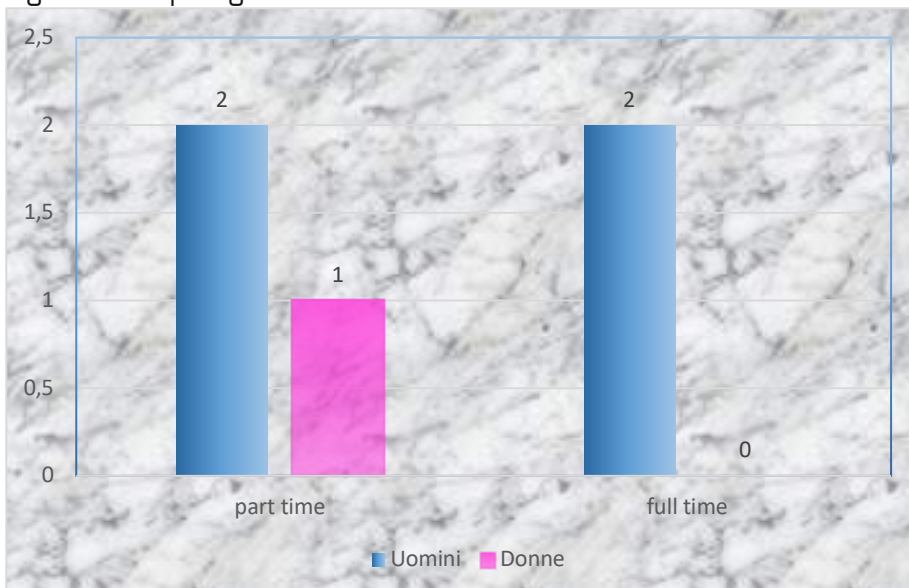
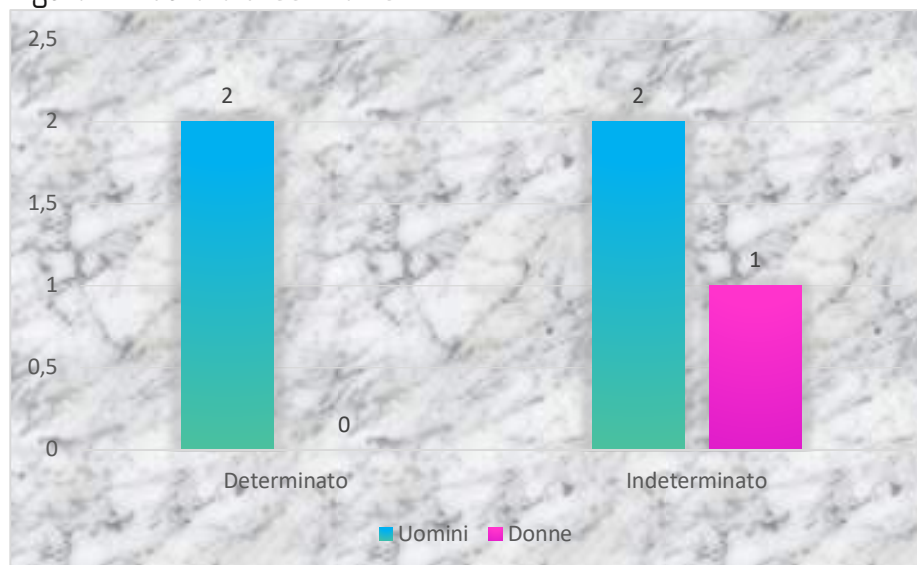


Figura 11 – durata di contratto



## 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, infatti, 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 Quadrifoglio Quattro 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 2022, i soci sono stati convocati inoltre in assemblea per l'approvazione del bilancio relativo all'anno 2021, con il seguente ordine del giorno:

- 1) Approvazione del Bilancio d' Esercizio e del Bilancio Sociale al 31 dicembre 2021, deliberazioni inerenti e conseguenti;
- 2) Decadimento dell'attuale Consiglio d' Amministrazione ed elezione del nuovo Consiglio di Amministrazione.
- 3) Decadimento dell'attuale Revisore Contabile Unico e nomina dello stesso, con attribuzione del controllo contabile e con determinazione compensi.
- 4) Comunicazione risultanze della Revisione Periodica operata ai sensi del D.Lgs. 2 agosto 2002 n. 220 - Disciplina in materia di Vigilanza sugli Enti Cooperativi.



- 5) Provvedimenti in merito all'Organo di Vigilanza ex D.Lgs 231/01.
- 6) Varie ed eventuali.

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 impegnati nell'attività sociale e le modalità di coinvolgimento ed operative in generale, nonché l'andamento dei primi mesi dell'anno 2022 con un'indicazione delle prospettive economiche e dei risultati attesi.

## DATI ECONOMICI

### Produzione e riparto del valore aggiunto



Una delle funzioni attribuite da Quadrifoglio Quattro 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 esi-

stenti 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 Quadrifoglio Quattro. 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.

### Analisi e commenti ai dati

La quota di valore aggiunto destinato ai lavoratori nell'anno 2021 è stata pari a €/k 65 ed è aumentata di €/k 2 (+2,26%) rispetto all'anno 2020. 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 2021 è superiore rispetto al valore aggiunto per un ammontare di €/k 24.

L'esercizio 2021 termina con una perdita pari a €/k24, per tale motivo non sono state versate imposte dirette. Ai sensi dell'art. 2427, comma 1 numero 22-septies del codice civile, si propone di riportare

a nuovo la perdita d'esercizio di € 24.378,00.

## 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 Quadrifoglio Quattro;
- 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 Quadrifoglio Quattro. 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 2021) sia il loro indice di gravità, come evidenziato nella successiva tabella.

Figure 12 – indice di gravità e indice di frequenza degli infortuni nel 2021



Evidenziamo anche che la Cooperativa continua a versare la quota annuale dell'assistenza sanitaria integrativa per ogni socio.

### 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;
- principio di efficacia, la congruità dei propri atti rispetto al conseguimento dello scopo cui sono preordinati;
- principio di correttezza, una condotta leale ed improntata a buona fede, sia nella fase di selezione sia in quella di esecuzione;
- principio di libera concorrenza, l'effettiva contendibilità degli affidamenti da parte dei soggetti potenzialmente interessati;

- 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 magazzinaggio)
- 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, 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 creatasi 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 Quadrifoglio 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](mailto:info@coopquadrifoglio.com)

[www.coopquadrifoglioquattro.com](http://www.coopquadrifoglioquattro.com)