

BILANCIO SOCIALE al 31.12.2021

CAREGIVER SOCIETA'
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Indice

Presentazione	3
Metodologia	4
L'identità	5
Informazioni generali	5
La storia	6
Scopo mutualistico	6
Oggetto sociale	9
Mission e strategie	13
Attività e prestazioni offerte	15
Organizzazione (struttura, governo e amministrazione)	27
Il personale della cooperativa	28
Base sociale	28
Gli stakeholder	29
Analisi del valore aggiunto	30
Dati patrimoniali ed economici	30
Distribuzione del valore aggiunto	31
Altre informazioni	32
Prospettive future	32

PRESENTAZIONE

La realizzazione del bilancio sociale ha permesso a Caregiver Società Cooperativa Sociale Onlus di affiancare al tradizionale bilancio di esercizio, uno strumento di rendicontazione che fornisce una descrizione, oltre che economica, sociale e ambientale del valore creato dalla cooperativa. Il bilancio sociale, infatti, tiene conto della complessità dello scenario all'interno del quale si muove la cooperativa e rappresenta l'esito di un percorso attraverso il quale l'organizzazione rende conto ai diversi stakeholders della propria missione, degli obiettivi, delle strategie e delle attività. Il bilancio sociale si propone infatti di descrivere l'organizzazione attraverso la struttura, le attività, le strategie e le politiche con un occhio particolare alla progettualità in quanto riteniamo sia un segno distintivo di vitalità e di creatività dell'azienda.

L'obiettivo della redazione del presente bilancio è aumentare la comunicazione interna alla cooperativa e verso i portatori di interesse esterni, in particolare:

- migliorare il confronto e la comunicazione tra l'organo amministrativo, il personale, i soci e i collaboratori della cooperativa;
- informare il territorio delle attività svolte e delle prestazioni della cooperativa;
- rispondere ad un adempimento reso obbligatorio ai sensi del D. Lgs. 3 luglio 2017 n. 112 e del D. Lgs. 3 luglio 2017 n. 117 (Codice del Terzo settore).

Si precisa che la cooperativa sociale, pur essendo assoggettata all'obbligo di redazione e pubblicazione del bilancio sociale, ai sensi dell'art. 9, comma 2 del D. Lgs. n. 112/2017, non è soggetta all'obbligo di attestazione di conformità del bilancio sociale alle linee guida ministeriali, di cui all'art. 10, comma 3 del medesimo decreto.

I destinatari del presente documento sono:

- Soci lavoratori e volontari;
- Clienti;
- Enti pubblici;
- Fornitori, banche e finanziatori;
- Reti profit e no-profit.

METODOLOGIA

La bozza di questo Bilancio Sociale relativo all'esercizio 2021, redatta secondo le linee guida del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali di cui al D.M. del 4 luglio 2019, è stata discussa approfonditamente e redatta dal Presidente del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa grazie alle informazioni e ai dati raccolti da tutto il personale della sede secondo le proprie competenze. La bozza sarà quindi sottoposta all'approvazione dell'assemblea dei soci.

L'IDENTITA'

INFORMAZIONI GENERALI

Denominazione	Caregiver Società Cooperativa Sociale Onlus
Indirizzo sede legale	Via Leone Pancaldo, n. 68 – 37138 Verona (VR)
Forma giuridica	Società Cooperativa
Tipologia	Coop. A
Data di costituzione	02/03/2017
CF	04475700235
P.Iva	04475700235
N° iscr. Albo Nazionale Soc. Coop.	C120654
N° iscr. Albo Regionale Coop. Sociali	VR - 0239 Sezione A
Tel.	045/8799356
Adesione a consorzi di Cooperative	Consorzio Auxilium Società Cooperativa Sociale Onlus
Codice Ateco	88.10.00

LA STORIA

CAREGIVER SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS è stata costituita il 02/03/2017 al fine di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini.

L'inserimento nel mondo dell'assistenza è stato principalmente imputabile ad una serie di fattori:

- identificazione di un possibile contesto territoriale in cui l'assistenza domiciliare ed ospedaliera non era costantemente garantita;
- identificazione di numerosi bisogni "insoddisfatti" nel contesto territoriale in cui la cooperativa intendeva insediarsi;
- identificazione della mancanza di servizi e delle prestazioni assistenziali;
- identificazione di soggetti pronti all'erogazione del servizio;

Pertanto solo dopo un'attenta analisi del contesto sociale ove operare, la cooperativa ha scelto di intraprendere il percorso dell'assistenza domiciliare e ospedaliera verso anziani e disabili nel Comune di San Martino Buon Albergo (VR) e San Bonifacio (VR).

SCOPO MUTUALISTICO

La Cooperativa persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale nei settori dell'assistenza sociale e socio-sanitaria e nelle attività direttamente connesse dell'assistenza sanitaria, beneficenza, istruzione, formazione, sport dilettantistico, comunque in favore di persone svantaggiate in ragione di condizioni fisiche, psichiche, economiche, sociali e familiari.

La Cooperativa, conformemente all'art. 1 comma 1 lettera a) della legge 08/11/1991 n. 381, non ha scopo di lucro e si propone di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociali, sanitari ed educativi.

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

La Cooperativa, per poter curare nel miglior modo gli interessi dei soci e lo sviluppo socio economico e culturale delle comunità, si propone di cooperare attivamente con altri enti cooperativi, altre imprese anche sociali e organismi del Terzo Settore, su scala locale, nazionale ed internazionale.

La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali anche mediante il coinvolgimento delle risorse della comunità, dei volontari, dei soggetti svantaggiati ed enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo l'autogestione responsabile dell'impresa.

La Cooperativa, inoltre, è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di speculazione privata ed ha anche per scopo quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i soci lavoratori.

La Cooperativa può svolgere la propria attività anche con terzi.

A norma della legge 3 aprile 2001 n. 142 e successive modificazioni e integrazioni, il socio lavoratore stabilisce successivamente all'instaurazione del rapporto associativo un ulteriore rapporto di lavoro, in forma subordinata o autonoma, o in qualsiasi altra forma, consentita dalla legislazione vigente, compreso il rapporto di collaborazione coordinata

continuativa con cui contribuisce comunque al raggiungimento dello scopo sociale.

La Cooperativa si ispira inoltre ai principi di:

- **UGUAGLIANZA** -> Nell'erogare la prestazione si impegna a non compiere alcuna discriminazione per motivi di religione, etnia, opinioni politiche, sessualità, condizioni psico-fisiche o socio economiche, nel pieno rispetto di quanto stabilito dall'art. 3 della Costituzione Italiana. Pertanto viene garantita la parità di trattamento, di condizioni e di servizio tra gli utenti, non limitandosi a rispondere a generici bisogni, ma offrendo risposte ad "hoc" per il Cliente.
- **IMPARZIALITA' E CONTINUITA'** -> nei confronti degli utenti cerca di mantenere un comportamento il più possibile imparziale, obiettivo e giusto, garantendo continuità nell'erogazione del servizio nonché regolarità a chiunque ne faccia richiesta.
- **DIRITTO DI SCELTA** -> Allo scopo di rendere un servizio il più possibile "su misura" per il cliente garantisce agli utenti l'informazione preventiva e la possibilità di scelta ove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio, in modo da soddisfare le personali esigenze.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** -> I servizi vengono offerti allo scopo di raggiungere la massima efficienza ed efficacia. Ogni operatore viene infatti a svolgere il suo lavoro con l'obiettivo di garantire sostegno a tutela degli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

- **RISERVATEZZA** -> Il trattamento dei dati personali di ogni utente del servizio è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta così come previsto dal Regolamento UE 2016/679 e dal d. lgs. 196 del 30/06/2003 in materia di protezione dei dati, così come di tutte le informazioni di cui si verrà a conoscenza durante la presa in carico, la progettazione, l'erogazione del servizio e la verifica dei risultati, nonché della soddisfazione del cliente.

La cooperativa è socia di Consorzio Auxilium Società Cooperativa Sociale Onlus, proprietario del marchio Permanoaccoglienza, di cui la cooperativa è licenziataria. Permanoaccoglienza è una realtà nata dall'entusiasmo di persone che, con un bagaglio di esperienza ultradecennale nel sociale in rete franchising italiana, hanno sentito l'esigenza di mettersi al servizio della comunità, concentrandosi su una serie di possibili risposte alle esigenze oggi più impellenti nei nuclei familiari: l'accudimento dei propri cari in maniera attenta, capillare e territoriale.

Permanoaccoglienza vuole gestire questa "contiguità" anche fisica fra persone con esigenze diverse, ma che rappresentano un'unica esigenza sociale, proponendo professionisti che si occupano di gestire servizi dedicati alle famiglie sia relativi alla prima infanzia, che all'accudimento di anziani autosufficienti e non e di persone diversamente abili, sia a domicilio che direttamente presso le strutture ospedaliere o accreditate sul territorio.

Quello di Permanoaccoglienza è, quindi, un modello privato di micro-welfare che nella società attuale sarà chiamato sempre più spesso a supporto del

welfare tradizionale ormai in affanno nella gestione delle esigenze numerosissime della comunità.

OGGETTO SOCIALE

La cooperativa, in attuazione dello scopo mutualistico di cui in precedenza, tenuto conto dei requisiti dei soci di cui in prosieguo ed il loro interesse alla partecipazione ai vantaggi mutualistici, ha come oggetto diretto, in appalto o in convenzione con enti pubblici e privati in genere, le seguenti attività in proprio e per conto terzi:

- 1) erogazione di prestazioni di trattamento ambulatoriale e domiciliare;
- 2) erogazione di prestazioni culturali, di formazione professionale, di formazione e aggiornamento del personale, delle famiglie e dei volontari;
- 3) sviluppare iniziative ricreative, di animazione sportiva, sport dilettantistico, per il tempo libero e per il turismo sociale;
- 4) fornire servizi diurni e notturni di assistenza integrativa e/o sostitutiva a quella familiare a domicilio, presso ospedali, presidi sanitari, case di cura, case di riposo, luoghi di villeggiatura, ecc., ad anziani, ammalati, disabili ed ai degenti avvalendosi anche delle prestazioni autonome di collaboratori non soci;
- 5) coordinare e gestire servizi socio-assistenziali generici e qualificati, servizi sanitari, infermieristici, prestazioni specialistiche, sia in proprio che in convenzione con enti pubblici e privati nonché con organizzazioni di servizi;
- 6) organizzare e gestire servizi socio-educativi-assistenziali a tutela della persona, rivolti a ragazzi, giovani, studenti, ecc. per conto di enti pubblici e privati nonché con organizzazioni di servizi;

- 7) favorire la formazione professionale dei propri soci tramite appositi corsi utili ad elevare il livello delle prestazioni che i soci svolgono presso terzi;
- 8) adoperarsi affinché ciascun socio possa effettuare le proprie prestazioni professionali nel rispetto delle proprie capacità e della sua dichiarata disponibilità;
- 9) favorire un rafforzamento del livello di autonomia dell'utente nel suo contesto di vita e nel rispetto della sua autodeterminazione;
- 10) assistere e promuovere la cura di bambini, anziani, ragazze - madri, soggetti disabili psichici e fisici, volte all'integrazione nella vita sociale con riferimento alle leggi emanate ed emanande;
- 11) promuovere e sviluppare la realizzazione e la gestione d'opere per l'inserimento dell'anziano e del disabile psichico o fisico nella società (parchi pubblici, stabilimenti idrotermali, locali di ritrovo, biblioteche, alberghi, o villaggi turistici, sale per concerti ed attività socio-culturali);
- 12) promuovere e sviluppare la realizzazione e la gestione di case famiglie, comunità alloggio, case albergo, servizi residenziali e semiresidenziali per minori, ragazze - madri, disabili psichici e fisici, anziani ed altri soggetti privi d'assistenza familiare;
- 13) promuovere e sviluppare la gestione d'asili nido, scuole materne, nonché dei servizi ausiliari di collegamento; della gestione di strutture sociali scolastiche e parascolastiche. Nell'ambito di quant'altro può essere necessario per assicurare condizioni materiali e sociali che permettano la realizzazione del diritto alla maternità ed il libero ed armonico sviluppo del bambino;

- 14) promuovere e sviluppare l'istituzione e la gestione del tele - soccorso, tele - assistenza e tele - medicina;
- 15) promuovere e sviluppare la realizzazione e/o la gestione di soggiorni climatici marini, montani e termali nell'ambito dei servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari per anziani, disabili e ammalati;
- 16) promuovere e sviluppare la realizzazione e/o la gestione di centri diurni;
- 17) organizzare e gestire l'assistenza domiciliare integrata anche in convenzione e con personale specializzato;
- 18) sviluppare la prestazione dell'assistenza e della cura degli anziani, dei portatori di handicap a domicilio o presso ospedali, case di cura, case di riposo e luoghi di villeggiatura, compreso il loro accompagnamento anche tramite automezzi;
- 19) organizzare e gestire del servizio di segretariato sociale ed informagiovani;
- 20) gestire servizi d'aiuto domestico alle famiglie dei portatori di handicap, trasporto ed assistenza igienico-sanitario nelle scuole;
- 21) sviluppare la realizzazione e/o la gestione di strutture extraospedaliere, residenza sanitaria assistenziale r.s.a., per anziani prevalentemente non autosufficienti e disabili non assistibili a domicilio e richiedenti trattamenti continui, finalizzata a fornire accoglienza, prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero funzionale e sociale.

La Cooperativa può svolgere ogni altra attività connessa all'oggetto sociale o comunque finalizzata al perseguimento degli scopi sociali nonché compiere tutte le operazioni imprenditoriali e contrattuali ritenute necessarie o utili

per la realizzazione dell'oggetto sociale o comunque sia direttamente che indirettamente attinenti al medesimo.

Le attività di cui al presente oggetto sociale saranno svolte nel rispetto delle vigenti norme in materia di esercizio di professioni riservate per il cui esercizio è richiesta l'iscrizione in appositi albi o elenchi.

La Cooperativa potrà partecipare a gare d'appalto indette da Enti Pubblici o Privati, direttamente o indirettamente anche in A.T.I., per lo svolgimento delle attività previste nel presente Statuto; potrà richiedere ed utilizzare le provviste disposte dalla CEE, dallo Stato, dalla Regione, dagli Enti locali o organismi Pubblici o Privati interessati allo sviluppo della cooperazione.

MISSION E STRATEGIE

La mission di Caregiver Società Cooperativa Sociale Onlus è attivare servizi rivolti alle persone malate, anziane, disabili e alle loro famiglie in grado di dare loro risposte a bisogni sociali espressi dalla comunità, in modo tale da favorirne il benessere e l'integrazione.

La mission si declina in diverse aree di intervento che in particolar modo comprendono:

- servizi sociali quali compagnia, sorveglianza, controllo, attività ricreative, gestione della casa e commissioni esterne, teleassistenza;
- servizio assistenziale quale igiene personale, aiuto pasto, aiuto alla vestizione, supporto assistenziale generico, prevenzione e telesoccorso;
- servizio sanitario quali terapie intramuscolari, somministrazione medicinali, cura piaghe, assistenza fleboclisi, medicazioni, gestione e/o

cambio di cateteri, telemedicina, prestazioni infermieristiche e mediche, terapie riabilitative;

- servizi di trasporto o rientro da e per ospedale o casa di cura e accompagnamento generico.

Tali servizi possono essere erogati sia a livello domiciliare che presso i luoghi di ricovero, degenza e/o convalescenza in cui l'utente eventualmente si trova.

Per quanto riguarda inoltre i tipi/interventi di assistenza essi sono suddivisibili in:

-assistenza semplice (erogata da un operatore non qualificato con almeno esperienza biennale nei servizi di assistenza alla persona);

-assistenza qualificata (erogata da un operatore qualificato ed abilitato da specifico attestato pubblico);

-assistenza infermieristica e fisioterapica (erogata da un operatore sanitario professionale in possesso dei relativi diplomi ed iscritto ai vari albi professionali previsti);

-assistenza medica (erogata da un operatore sanitario medico abilitato ed iscritto all'ordine professionale).

La cooperativa si propone di raggiungere queste finalità attraverso i seguenti orientamenti strategici:

- migliorare con continuità le prestazioni della cooperativa promuovendo un'alta professionalizzazione dei soci e dei lavoratori senza mai trascurare la formazione in modo da raggiungere la piena soddisfazione dell'utente finale;
- garantire la soddisfazione di tutto il personale della cooperativa;

- avvalersi di volontari il cui ruolo non prevede la sostituzione del personale della cooperativa ma l'affiancamento e l'integrazione;
- raggiungere e mantenere la soddisfazione del committente utente, in un'ottica di collaborazione di lunga durata, comprendendo le sue esigenze espresse o implicite e soddisfacendole.

ATTIVITA' E SERVIZI OFFERTI

La cooperativa offre tre principali tipologie di servizio:

- sociale;
- assistenziale;
- sanitario.

Per l'erogazione di tutti questi servizi la cooperativa ha pertanto sviluppato un vademecum che individua per ciascun tipo di prestazione sia di tipo sociale, assistenziale che sanitaria il numero di operatori necessari, il tempo minimo di durata della prestazione ed il tipo di comportamento che deve essere mantenuto dall'operatore, nonché comportamenti alternativi nel caso in cui si riscontrino particolari difficoltà. Tale prontuario trova pertanto diretto collegamento con un report che va redatto dall'operatore nel quale trovano esplicita indicazione il giorno di lavoro, l'orario di lavoro di inizio e fine, la famiglia/persona cui la prestazione è diretta, il tipo di prestazione eseguita e le eventuali difficoltà incontrate. Ovviamente nell'erogare la prestazione l'operatore terrà in debito conto gli effettivi bisogni dell'utente e cercherà di adattare il servizio alle esigenze dello stesso, pur con l'obiettivo di raggiungere la massima efficienza e soddisfazione dello stesso.

Tutti i tipi di intervento sono comunque caratterizzati da alcune azioni comuni quali:

- accesso all'abitazione con tesserino di riconoscimento;
- presentarsi, informarsi sulle condizioni dell'anziano direttamente o con il familiare;
- informare e coinvolgere la persona sull'intervento che si andrà a fare e stimolare la sua collaborazione nel rispetto delle sue autonomie residue;
- prepararsi allo svolgimento della prestazione e indossare il camice pulito, lavarsi le mani prima di mettere i guanti monouso;
- verificare la presenza di strumenti – materiali - ausili per l'intervento sia nella camera sia nel bagno, accertarne l'idoneità e posizionarli nei punti dove sono utilizzabili;
- verificare che gli indumenti puliti necessari per il cambio siano pronti;
- ad intervento ultimato riporre il camice nell'apposito spazio separato dal materiale pulito;
- verificare il livello di gradimento dell'intervento dell'anziano e con la famiglia;
- fornire informazioni;
- dare suggerimenti sulla cura dell'anziano;
- garantire sostegno psicologico e supporto all'anziano e ai familiari.

Per quanto riguarda le prestazioni in concreto offerte dalla cooperativa, ad oggi si segnalano le seguenti:

- **ALZATA** -> Tale prestazione è principalmente rivolta alle persone anziane o comunque in difficoltà, siano esse malate o meno, allo scopo

di aiutarle ad assolvere al normale e quotidiano bisogno, una volta svegli, di alzarsi dal letto, lavarsi determinate parti del corpo, e prepararsi alla giornata facendosi la barba, pettinandosi i capelli fino a vestirsi. La così detta “alzata”, che da soli non solo in grado di fare, o comunque trovano difficoltà nel farlo. E' un tipologia di servizio offerta dall'operatore che, con mezzi propri o della cooperativa, si recherà direttamente presso il luogo di residenza dell'utente sia essa la sua casa, una casa di cura o un istituto.

Per la realizzazione delle stesse la cooperativa affida l'incarico ad operatori socio sanitari, con il supporto parziale di altri operatori o di altre persone quali familiari o assistenti privato, o addirittura se la gravità della situazione lo richiede di un medico.

In linea di massima l'operatore in questo senso provvederà alla svestizione dell'utente, alla pulizia personale in primis delle parti intime e successivamente all'igiene del resto del corpo, partendo dal viso e concludendosi con le gambe ed i piedi¹. Provvederà inoltre a rivestire l'utente e a rifare il letto, ed eventualmente a prepararlo all'uscita. Qualora l'utente abbia particolari ausili si provvederà inoltre al riposizionamento degli stessi. L'operatore provvederà inoltre al riordino della camera e del bagno.

Ovviamente la tipologia di servizio offerto verrà in primis definito con l'utente stesso o suo familiare, ed è soggetto a modifiche legate ovviamente ai problemi di volta in volta riscontrati.

¹ Per quanto riguarda inoltre prestazioni quali la pulizia del soggetto o il rifacimento del letto vengono inoltre fornite a ciascun operatore delle “linee guida” da seguire quali l'individuazione e preparazione del materiale occorrente; la posizione della persona e l'esecuzione della prestazione.

Qualora inoltre l'utente del servizio sia autonomo e in grado di deambulare, con o senza sostegno è prevista la possibilità di lasciarlo autonomo nello svolgimento delle operazioni di alzata, e pertanto il ruolo dell'operatore sarà semplicemente di aiuto nel fornirgli le informazioni necessarie sul da farsi, nell'aiutarlo a sedersi o alzarsi, nell'asciugarlo, nel fornirgli gli indumenti, portarlo fuori dal bagno e successivamente nella propria camera. L'intervento potrà addirittura prevedere il riordino della stanza, il lavaggio della biancheria e il controllo dell'ambiente in cui vive l'anziano.

Sulla base del progetto assistenziale di fatto individuato con l'utente il servizio potrà prevedere il supporto parziale di un altro operatore o di altre persone quali ad esempio familiari, nonché l'ausilio di sollevatori o altri apparecchi ed attrezzature necessarie per lo svolgimento della prestazione.

Tale tipo di prestazione inoltre è stata diversificata a secondo dello stato "fisico" dell'anziano/persona in difficoltà. In particolar modo sono state individuate n. 4 tipologie di alzate:

- alzata con soggetto malato/ in difficoltà non collaborativo: tale prestazione particolarmente complessa richiede l'intervento stimato di n. 2 operatori socio sanitari e dovrebbe avere una durata stimata minima di 50 minuti;
- alzata con soggetto malato/in difficoltà collaborativo: tale prestazione richiede l'intervento stimato di n. 1 operatore socio sanitario e dovrebbe avere una durata stimata minima di 60 minuti ;
- alzata con soggetto malato/in difficoltà in carrozzina o con gravi limitazioni alla deambulazione: tale prestazione particolarmente

complessa richiede l'intervento stimato di n. 2 operatori socio sanitari, e dovrebbe avere una durata stimata minima di 50 minuti;

- alzata con soggetto malato/in difficoltà parzialmente autonomo, in grado di deambulare con sostegno o che ha necessità di supporto verbale: tale prestazione richiede l'intervento stimato di n. 1 operatore socio sanitario e dovrebbe avere una durata stimata minima di 45 minuti.
- **CURA DELLA PERSONA** -> Tale tipo di prestazione è principalmente rivolta a soggetti anziani/ malati/ in difficoltà e consiste nell'igiene intima, dei capelli, dei piedi, del catetere, dello stoma, sia essa fatta a letto o in bagno; nella medicazione di eventuali ferite, nell'applicare protesi o tutori; nel far indossare il busto o applicare apparecchiature elettromedicali. Anche in questo caso le prestazioni prevedono un numero minimo di operatori pari ad 1, massimo 2 e un tempo minimo di realizzazione che va dai 15 ai 45 minuti. Anche in questo caso la tipologia di servizio offerto verrà in primis definito con l'utente stesso o suo familiare, ed è soggetto a modifiche legate ovviamente ai problemi di volta in volta riscontrati.

Anche in questo caso l'operatore con mezzi propri o della cooperativa, si recherà direttamente presso il luogo di residenza dell'utente sia essa la sua casa, una casa di cura o un istituto.

Per la realizzazione della stessa la Cooperativa affida l'incarico ad operatori socio sanitari, con il supporto parziale di altri operatori o di altre persone

quali familiari o assistenti privato, o addirittura se la gravità della situazione lo richiede di un medico o di un operatore con competenza infermieristica.

- **BAGNO** -> Tale prestazione presenta le medesime caratteristiche di quella di cui sopra per quanto riguarda il luogo di erogazione della prestazione e la tipologia di operatore che andrà a svolgerla con l'unica differenza che per bagno si intende la pulizia completa di tutto il corpo in un unico momento (e non a pezzi) sotto la doccia o nella vasca da bagno. Anche in questo caso sono state individuate alcune tipologie di servizio quali: il bagno a letto o il bagno in vasca o doccia. Il servizio viene erogato sia a soggetti allettati o non con gravi disabilità fisiche, tali per cui l'essere messo in doccia o vasca rappresenta un rischio o comporta una difficile o non corretta esecuzione sia a persone non autosufficienti ma comunque accompagnabili in bagno che a coloro che sono parzialmente autosufficienti, ed in grado di deambulare con sostegno o che hanno necessità di supporto verbale.

A livello di tempistiche necessarie è prevista una durata minima di 45 minuti e gli operatori necessari per ogni prestazione vanno da un minimo di 1 ad un massimo di 2.

- **MESSA A LETTO** -> Tale prestazione rappresenta l'opposto dell'alzata e di fatto consiste nel mettere a letto la persona anziana/malata o in difficoltà e pertanto dal punto di vista degli utenti, tipo di operatore richiesto, e luogo di realizzazione nulla diverge dalla stessa. La prestazione di fatto si concretizza nel portare l'utente in bagno e prepararlo alla notte, riportarlo in camera, svestirlo, controllare eventuali cateteri, cute, piaghe o altro,

mettergli il pannolone o qualsiasi altro supporto necessario per la notte, vestirlo per la notte, e metterlo a letto.

Tale tipo di prestazione inoltre è stata diversificata a seconda dello stato “fisico” dell’anziano/persona in difficoltà. In particolar modo sono state individuate n. 4 tipologie di messa a letto:

- messa a letto con soggetto malato/ in difficoltà non collaborativo: tale prestazione particolarmente complessa richiede l’intervento stimato di n. 2 operatori socio sanitari, e dovrebbe avere una durata stimata minima di 20 minuti;
- messa a letto con soggetto malato/in difficoltà collaborativo: tale prestazione richiede l’intervento stimato di n. 1 operatore socio sanitario e dovrebbe avere una durata stimata minima di 30 minuti ;
- messa a letto con soggetto malato/in difficoltà in carrozzina o con gravi limitazioni alla deambulazione: tale prestazione particolarmente complessa richiede l’intervento stimato di n. 2 operatori socio sanitari, e dovrebbe avere una durata stimata minima di 30 minuti;
- alzata con soggetto malato/in difficoltà parzialmente autonomo, in grado di deambulare con sostegno o che ha necessità di supporto verbale: tale prestazione richiede l’intervento stimato di n. 1 operatore socio sanitario e dovrebbe avere una durata stimata minima di 45 minuti.

Si precisa inoltre che la messa a letto può essere fatta anche durante il giorno e ogni qual volta l’utente voglia riposare.

- **MOBILIZZAZIONE** -> Si considera come un vero e proprio intervento quando non è effettuato durante l'alzata o la cura della persona. Essa normalmente richiede la preventiva verifica da parte di un fisiatra o fisioterapista dello stato fisico della persona e successivamente sulla base delle indicazioni dallo stesso fornite potrà essere eseguito da uno o più operatori socio sanitari. Tale prestazione consiste di fatto nel mantenimento o recupero delle funzionalità muscolari/scheletriche, allo scopo di:

- prevenire ulteriori lesioni secondarie come retrazioni muscolo-tendinee, ipotrofie, lesioni cutanee, osteoporosi, danni alle cartilagini;
- mantenere lo schema corporeo;
- favorire il mantenimento della capacità deambulatoria.

Si può attuare con persone allettate, in carrozzina o deambulanti e consiste nell'eseguire movimenti:

- attivi;
- assistiti;
- passivi.

Possono essere inoltre svolti interventi di mobilizzazione complessa a letto o in carrozzina; mobilizzazione semplice; esercizi di deambulazione assistita; trasferimenti a letto o in carrozzina e viceversa; coadiuvare nell'utilizzo di sollevatori o deambulatori.

L'operatore che si avvicina a questo tipo di intervento deve essere sostenuto da un corretto ottimismo, poiché tale prestazione risulta tra le più complesse, e deve cercare di instaurare con l'utente una buona relazione interpersonale in modo da stimolarne la fiducia e la collaborazione.

Per quanto riguarda tale tipo di prestazione sono state individuate alcune tipologie di intervento da parte dell'operatore quali:

- Deambulazione assistita complessa all'interno o all'esterno dell'abitazione: tale tipo di prestazione consiste nel permettere all'utente dopo averlo preparato all'uscita, di deambulare, e nella verifica, una volta che la stessa è stata effettuata del gradimento dell'intervento, delle eventuali modifiche da apportare, ed eventualmente nel fornire a familiari o all'assistenza privata le informazioni utili per poter proseguire nell'intervento autonomamente. Tale tipo di intervento è principalmente rivolto a soggetti autonomi e in grado di deambulare senza l'ausilio di una carrozzina, ma anche a soggetti che necessitano della stessa. Richiede normalmente l'intervento di n. 2 operatori socio sanitari e la durata minima prevista è di 20 minuti.
- Mobilizzazione semplice/complessa a letto o semplice/complessa in carrozzina: essa consiste nell' eseguire una serie di esercizi, prese non traumatiche, collegati alla respirazione ai fini di permettere un miglioramento della mobilità dell'utente o semplicemente permettergli un allineamento posturale che da solo non riuscirebbe a fare. La classificazione dell'intervento come semplice o complesso dipende dalla condizione fisica dell'utente e tale tipo di intervento è rivolto sia a soggetti autonomi e in grado di deambulare senza l'ausilio di una carrozzina, sia a soggetti che necessitano della stessa. Richiede

normalmente l'intervento di n. 2 operatori socio sanitari e la durata minima è prevista di 20 minuti.

- passaggi posturali semplici/complessi: essi consistono in specifiche sequenze motorie atte a favorire una riduzione del bisogno di assistenza e il conseguimento dell'autonomia, non solo per l'utente ma anche per i familiari/assistenza privata che dovrebbero essere messi in grado di ripetere tali sequenze autonomamente. In questo caso l'operatore, nell'attuare il processo assistenziale, diventa "educatore" non solo dell'utente, ma anche dei familiari e deve stimolare l'apprendimento delle specifiche sequenze motorie.
- **PASTO A DOMICILIO** -> Tale prestazione consiste nella preparazione e aiuto all'assunzione della colazione, pasto o cena domiciliare. Qualora l'operatore debba provvedere alla preparazione della colazione/pranzo/cena è necessario capire cosa l'utente desidera mangiare, compatibilmente con quanto a disposizione e con eventuali piani alimentari che lo stesso è tenuto a rispettare. Essa prevede normalmente l'intervento di un solo operatore socio sanitario e la durata, diversa a seconda che sia prevista o meno la preparazione del cibo, va dai 20 ai 45 minuti. Al termine della somministrazione è prevista inoltre la possibilità di lavare le stoviglie, controllare il frigo, l'ambiente.
- **CURA DELLA CASA** -> Tale prestazione rientra nel piano di interventi finalizzati non solo all'igiene ambientale, ma soprattutto al controllo della situazione ed a uno stimolo al mantenimento delle capacità

psico-fisiche dell'utente. Gli interventi di riordino, pulizia possono riguardare cucina, stanza da bagno, da letto, sala; il riordino di armadi e cassetti; il lavaggio/riordino della biancheria anche a domicilio (se l'abitazione è provvista degli elettrodomestici necessari) ; la preparazione e/o riordino della biancheria con lavaggio all'esterno (se l'ambiente domestico risulta inadeguato). Normalmente tutti questi interventi devono essere svolti con l'intento di coinvolgere l'utente nelle cose, soprattutto se ancora in grado di farle autonomamente, stimolandolo nella cura e mantenimento quotidiano dell'ambiente anche in assenza dell'operatore. La durata minima dell'intervento va dai 15 ai 60 minuti, ed è previsto l'intervento di un operatore socio sanitario.

- **ACCOMPAGNAMENTI** -> Essi consistono nell'accompagnare l'utente là dove richiesto (es. ospedale per una visita, commissioni, supermercato, ritiro pensione, acquisti vari, centro diurno ecc.), semplicemente portandolo sul posto all'orario convenuto, o addirittura entrando con lui , affiancandolo e/o assistendolo nella visita-commissione. Tale prestazione richiede preventivamente pertanto che l'operatore: si informi sulle condizioni del soggetto prima di accompagnarlo, verifichi dove abita, l'orario di accompagnamento, il luogo da raggiungere; verifichi la presenza di eventuale documentazione necessaria; prenda accordi con l'utente; lo aiuti a prepararsi qualora necessario; lo aiuti negli spostamenti abitazione – auto - luogo di destinazione. A visita/commissione conclusa l'operatore aiuterà l'utente a tornare in auto, si informerà sull'esito della visita/commissione e lo

riaccompagnerà al proprio domicilio. Tale tipo di prestazione è pertanto rivolta a chiunque necessiti di essere accompagnato in un determinato luogo, e non sia in grado di farlo autonomamente. L'operatore in questo caso varierà l'intervento a seconda della tipologia di utente, e potrà farsi aiutare da un altro operatore o da altre persone quali ad esempio familiari. La durata della prestazione varia pertanto a seconda degli imprevisti che si possono riscontrare ma in linea di massima la durata minima prevista è di 30 minuti e si suddivide in interventi brevi o lunghi. Gli accompagnamenti inoltre variano a seconda delle condizioni fisiche dell'utente e pertanto sono stati individuati i seguenti tipi di accompagnamento:

- semplice utente parzialmente autonomo in grado di deambulare con sostegno o che ha necessità di supporto nello svolgimento dell'attività all'esterno dell'abitazione
 - complesso utente con gravi limitazioni nella deambulazione, o in carrozzina.
 - **CONTROLLI, COMMISSIONI**-> Tra gli ulteriori interventi previsti si segnalano inoltre quelli di preparazione e ausilio all'assunzione dei farmaci; controlli sporadici o con cadenza regolare delle condizioni abitative, alimentari, psicofisiche, e di salute dell'anziano; commissioni brevi/ lunghe senza l'utente quali spesa, ritiro e trasporto ausili, segretariato quale ritiro ricette, acquisto farmaci e qualsiasi altra commissione sia necessaria all'utente. Tali prestazioni richiedono normalmente l'intervento di un operatore socio sanitario, e la durata minima è di 30 minuti. E' inoltre previsto un controllo ex post del

servizio per verificare la soddisfazione dell'utente ed eventualmente il segnalare le anomalie riscontrate.

SORVEGLIANZA-> Tale prestazione consiste nel sorvegliare durante il giorno o la notte l'utente. La durata minima non è stata stimata, e la prestazione può essere normalmente svolta da un operatore socio sanitario.

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione è il Signor Nicastro Davide, nominato alla carica con verbale del 04/07/2021, socio della cooperativa.

Consigliere. Il Consigliere è la Signora Nicastro Erica, nominata alla carica con verbale del 04/07/2021, socia della cooperativa.

Consigliere. Il Consigliere è il Signor Nicastro Mirko, nominato alla carica con verbale del 30/09/2021, non socio della cooperativa.

IL PERSONALE DELLA COOPERATIVA

BASE SOCIALE

Il totale dei lavoratori soci al 31/12/2021 è di 45, di cui n. 6 di sesso maschile e n. 39 di sesso femminile.

Per quanto riguarda la distribuzione del personale per età si riportano i dati di seguito:

- n. 4 soci di età compresa tra i 18 e 25 anni;
- n. 6 soci di età compresa tra i 26 e i 35 anni;
- n. 9 soci di età compresa tra i 36 e i 45 anni;
- n. 17 soci di età compresa tra i 46 e i 55 anni;
- n. 9 soci di età compresa tra i 56 e i 73 anni.

GLI STAKEHOLDER

Gli stakeholder sono i portatori di interesse, ovvero i soggetti con i quali Caregiver Società Cooperativa Sociale Onlus attiva relazioni dirette o indirette di diversa natura o scambio di servizi e informazioni. Essi sono gli interlocutori che influenzano, attraverso le proprie azioni, le attività, gli obiettivi e le strategie adottate da Caregiver Società Cooperativa Sociale Onlus.

Tra i portatori di interessi della società troviamo:

- l'organo amministrativo della cooperativa;
- l'Assemblea dei soci con la quale l'organo amministrativo si relaziona per prendere le decisioni che riguardano l'intera cooperativa;
- i collaboratori;
- i soci lavoratori ordinari e volontari;
- gli utenti e i loro familiari con i quali la cooperativa cerca di instaurare un rapporto di fiducia reciproca;
- fornitori;
- associazioni;
- banche;
- ospedali e case di cura;
- Consorzio Auxilium Società Cooperativa Sociale Onlus;
- Enti pubblici.

ANALISI DEL VALORE AGGIUNTO

DATI PATRIMONIALI ED ECONOMICI

	<u>2021</u>
Fatturato	568.625
Patrimonio netto	52.227
di cui capitale sociale	1.350
di cui riserva legale	7.185
di cui altre riserve	19.089
di cui perdite pregresse	-
di cui utile d'esercizio	24.603

Caregiver Società Cooperativa Sociale Onlus nel 2020 ha evidenziato un risultato d'esercizio positivo, rilevando un utile pari a 10.216,00, così come il bilancio d'esercizio 2021 ha rilevato un utile pari ad Euro 24.603.

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Il prospetto di distribuzione fornisce una puntuale rappresentazione della ripartizione del valore aggiunto globale creato fra i portatori di interesse e costituisce un buon indicatore per valutare, in termini quantitativi e monetari, l'impatto sociale della cooperativa sulla collettività.

	2021
a) Valore della produzione	586.514
Ricavi per prestazioni di servizi	568.625
Altri ricavi e proventi	17.889
b) Costi intermedi della produzione	549.240
Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo	4.008
Costi per servizi	401.766
Costi per il godimento di beni di terzi	24.084
Costi per il personale	70.128
Ammortamenti	21.964
Variazione rimanenze	-
Oneri diversi di gestione	27.290
Valore aggiunto lordo	37.274
Saldo gestione finanziaria	-1.715
Imposte correnti	10.956
Valore aggiunto globale lordo	24.603

ALTRE INFORMAZIONI

Per quanto riguarda la segnalazione dei principali fatti di rilievo intervenuti nel corso dell'esercizio 2021, si segnala, che pur esistendo un'incertezza economica generalizzata sul futuro, derivante dagli effetti provocati dall'emergenza sanitaria COVID-19, non vi è stato un impatto sul business in quanto l'attività non è stata oggetto di sospensioni dovute al contenimento della pandemia.

PROSPETTIVE FUTURE

Nonostante il perdurare della situazione emergenziale, la società ha proseguito l'attività nel rispetto delle normative in vigore, atte al contenimento del contagio e della diffusione del virus e, gli obiettivi che la cooperativa si è prefissata per il prossimo futuro sono quelli di migliorare la qualità dei servizi offerti agli utenti assicurando la massima competenza, professionalità e serietà, assumere personale per far fronte alla crescente domanda di servizi richiesti, e promuovere direttamente la formazione, qualifica o riqualificazione, aggiornamento degli operatori socio sanitari in un'ottica di collaborazione continuativa e duratura con l'utente e la sua famiglia.