



# Bilancio Sociale 2024



**Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A.**

Via Ferruccio Belli, 8 Cava Manara (PV)

Tel. 0382557311

Fax 0382557329

[www.arcobalenoassistenza.it](http://www.arcobalenoassistenza.it)



*L'opera umana più bella è di  
essere utile al prossimo*

*Sofocle*

# INSIEME SI CRESCE



## 1. PREMESSA



GENTILI STAKEHOLDERS,

VORREI PROPORVI UNA RIFLESSIONE DELLO SCRITTORE MARK TWAIN “CI SONO DUE TIPI DI PERSONE. QUELLE CHE FANNO LE COSE E QUELLE CHE AFFERMANO DI AVERLE FATTE”.

IL PRIMO GRUPPO E’DECISAMENTE MENO AFFOLLATO POSSO AFFERMARE SENZA DUBBIO, CHE TUTTI VOI APPARTENETE AL PRIMO GRUPPO DI PERSONE, SIETE STATI TRA QUELLI CHE FANNO LE COSE.

HO DAVVERO APPREZZATO L’IMPEGNO E LA DEDIZIONE DI OGNUNO DI VOI ALL’INTERNO DELLA COOPERATIVA E DI QUESTO VE NE SONO GRATO.

TUTTI NOI SAPPIAMO, CHE DOBBIAMO SEMPRE GUARDARE AVANTI SENZA FERMARCI RICORDANDO, CHE LO SPIRITO CHE CI DEVE MOTIVARE E’ QUELLO DELLA COOPERAZIONE SOCIALE, VALE A DIRE IMPEGNO, SOLIDARIETA, CORRETTEZZA, COESIONE E MUTUALITA’.

DA QUESTO DOCUMENTO, EMERGONO IMPORTANTI INDICAZIONI PER IL FUTURO, DI CUI LA COOPERATIVA FARA’ TESORO, IL BILANCIO SOCIALE INFATTI, INTENDE OFFRIRE UN’INFORMAZIONE CHIARA E IMMEDIATA DI QUANTO REALIZZATO NELL’ANNO 2003.SIAMO UNA REALTA’ CHE SI PROPONE DI ESSERE APERTA AL DIALOGO E AL CONFRONTO CON LE ISTITUZIONI, CON I CLIENTI, CON I FORNITORI E CON TUTTI GLI STAKEHOLDERS.

MI AUGURO CHE LO SFORZO COMPIUTO PER LA REALIZZAZIONE DI QUESTO BILANCIO SOCIALE POSSA ESSERE COMPRESO ED APPREZZATO.

Il Presidente

*Cav. Carmine Napolitano*

## 1.2 Nota di metodo

Gli stakeholder, sono tutti portatori di una domanda di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici, chiedono e pretendono, che l'azienda sia trasparente ed a tal fine, esigono delle informazioni, come condizione per concedere il loro consenso e legittimare socialmente l'organizzazione.

Il Bilancio Sociale è redatto **secondo le linee guida adottate con il 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".

Tali linee guida definiscono i seguenti principi di redazione del bilancio sociale:

- **completezza:** vanno identificati tutti i principali stakeholder e inserire le informazioni rilevanti di interesse di ciascuno;
- **rilevanza:** inserire senza omissioni tutte le informazioni utili ad una valutazione da parte degli stakeholder;
- **trasparenza:** vanno chiariti i criteri utilizzati per rilevare e classificare informazioni;
- **neutralità:** le informazioni vanno rappresentate in modo imparziale, documentando quindi aspetti positivi e negativi;
- **competenza di periodo:** vanno documentate attività e risultati dell'anno di riferimento;
- **compatibilità:** vanno inseriti per quanto possibile dati che consentano il confronto temporale (come un certo dato varia nel tempo) e spaziale (confrontando il dato con quello di altri territori/Enti);
- **chiarezza:** necessario un linguaggio accessibile anche ai lettori privi di specifica competenza tecnica;
- **veridicità e verificabilità:** va fatto riferimento alle fonti utilizzate;
- **attendibilità:** bisogna evitare sovrastime o sottostime e non presentare dati incerti come se fossero certi;
- **autonomia:** laddove sia richiesto a soggetti terzi di collaborare alla redazione del bilancio, ad essi va garantita autonomia e indipendenza nell'esprimere giudizi.

La struttura del Bilancio Sociale è composta essenzialmente di 6 sezioni, così identificate:

- Premessa
- Identità dell'organizzazione
- Portatori d'interesse
- Relazione sociale
- Dimensione economica e analisi del valore aggiunto
- Prospettive future

Il documento, fotografa il volto della Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. ampio spazio è dedicato ad una ricognizione quanti-qualitativa delle molteplici attività svolte e delle risorse umane coinvolte, con particolare attenzione alla composizione della base sociale.

Vengono infine presentati i dati economici, gli scenari futuri e le sfide affrontate e ancora da affrontare.

Dagli obiettivi descritti, si denota, la volontà di condividere con i portatori di interesse interni ed esterni, le nostre scelte strategiche, anelando al raggiungimento di un sistema di gestione aperto; apertura nel segno della trasparenza, della capacità di mettersi in discussione e della volontà di innescare processi virtuosi utili a migliorare il nostro operato.

### **1.3 Modalità di comunicazione**

Il presente Bilancio Sociale è stato diffuso attraverso i seguenti canali:

#### ➤ **Assemblea dei soci**

La diffusione del Bilancio di rendicontazione sociale presenta due aspetti rilevanti:

- Coerenza interna della politica di comunicazione, per cui il Bilancio sociale non si configura come azione isolato, ma si inserisce in un dialogo tra Ente Gestore ed i vari portatori d'interesse;
- L'applicazione pratica del principio di "trasparenza " in cui opera la Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A.

### **1.4 Riferimenti normativi**

Il presente documento, è stato redatto, ispirandosi liberamente sia ai principi di redazione del Bilancio Sociale elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale(GBS) del 2001, sia agli Standard Internazionali del G.R.I (Global Reporting Iniziative) e successivi aggiornamenti.

dal punto di vista normativo.

La nuova normativa sulle "imprese Sociali prevista dal D.lgs.112/2017" ha previsto l'obbligo della stesura del Bilancio Sociale per tutte le Cooperative Sociali che sono considerate di diritto Imprese Sociali.

Secondo quanto stabilito dall'art. 9 comma 2 D.lgs.112/2017 la redazione del Bilancio Sociale deve avvenire in base alle linee guida definite con decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali sentito il Consiglio Nazionale del Terzo Settore.

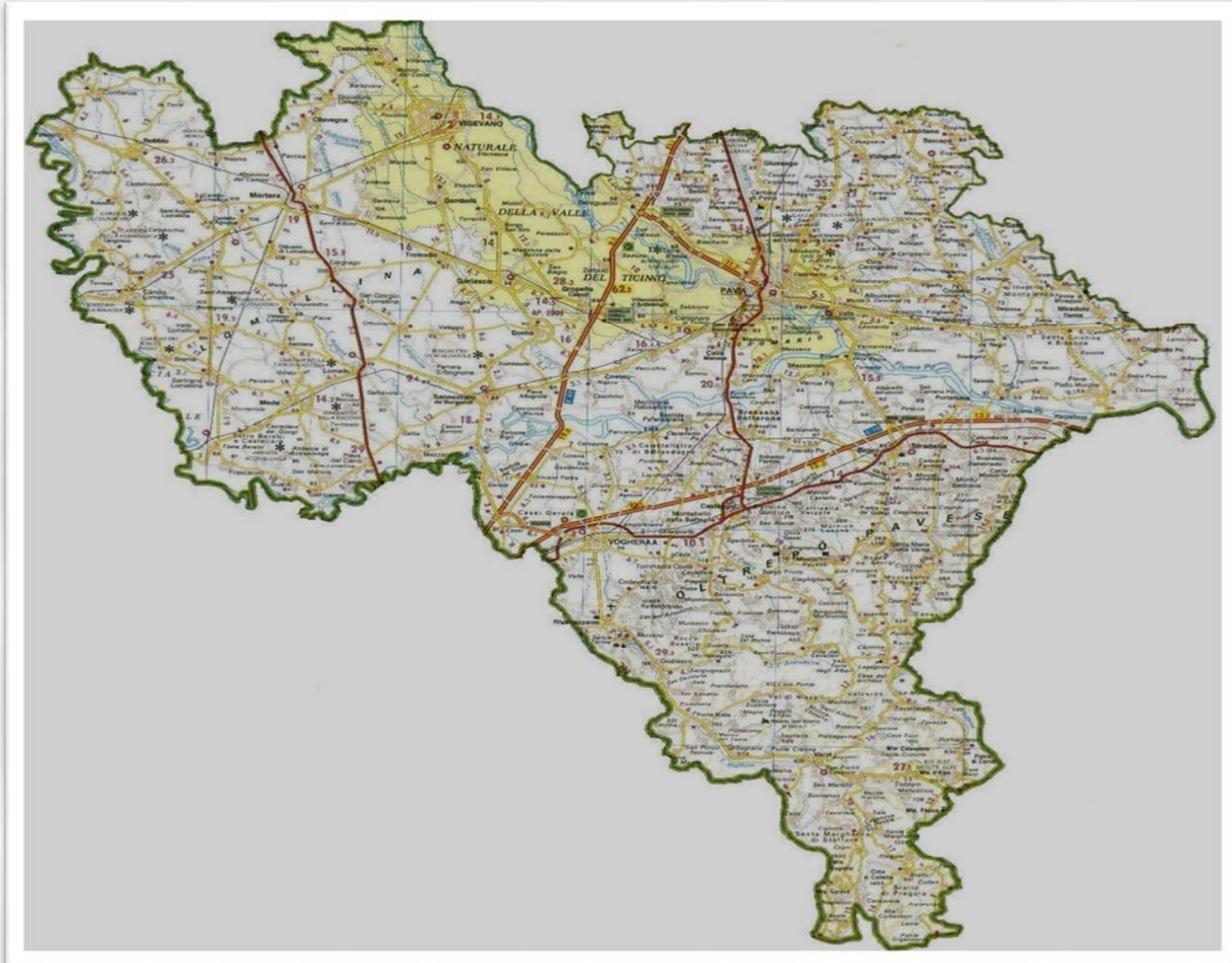
Le linee guida sono state pubblicate nel 2019 e a queste abbiamo adeguato lo schema di Bilancio Sociale.

Riferimenti Normativi per la Redazione del Bilancio Sociale:

- Decreti attuativi del Ministero della Solidarietà Sociale del 24 gennaio 2008 (legge delega 118/05 e decreto Legislativo 155/06 della legge sulle imprese sociali);
- Delibera della Giunta Regionale della Lombardia 5536/2007 la quale ha sancito l'obbligatorietà del Bilancio di Rendicontazione Sociale da parte delle cooperative sociali iscritte all'albo Nazionale delle società Cooperative, fissandone il termine di presentazione entro il 31/07 di ogni anno a partire dal 2008
- Linee Guida per il Bilancio Sociale delle Cooperative Sociali della Lombardia, Regione Lombardia – Circolare r. 29.05.2009, n.23;
- Legge 06 giugno 2016 n 106 "Delega al Governo per la riforma del terzo settore, dell'impresa sociale e per la disciplina del servizio civile universale;
- D.lgs. 03 luglio 2017 n 117 "Codice del Terzo Settore"
- D.lgs. 04 luglio 2019 "Adozione delle Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale degli Enti del Terzo settore "G.U. n 186 del 09/08/2019

## **2.0 GOVERNANCE E PRESENZA**

### **2.1 Il nostro territorio**



## 2.2 La nostra Storia

La prima Residenza Sanitaria Assistenziale Arcobaleno, è stata realizzata grazie all'iniziativa del Cavaliere Carmine Napolitano e dei suoi Soci, su progetto dell'Arch. Marabelli di Pavia e con il supporto dell'Amministrazione Comunale di Cava Manara.

La Residenza, è stata inaugurata nell'aprile 2003 ed è gestita dalla Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. con sede in Cava Manara (PV)- Via Ferruccio Belli, 8.

Grazie al buon operato dell'Ente Gestore ed alla competenza della Direzione, il distretto territoriale di Pavia ed in particolare di Cava Manara, può contare su un valido strumento di cura e assistenza. Dal 2003, c'è stato un impegno costante, affinché la Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. potesse erogare un servizio di qualità ed efficienza, basato sui seguenti principi:

- Porre la missione aziendale al di sopra delle logiche imprenditoriali;
- Ricercare costantemente la soddisfazione degli Utenti e dei loro congiunti, attraverso modalità operative e mezzi finalizzati al miglioramento della qualità della vita e al mantenimento ed incremento delle capacità residue;
- Offrire assistenza personalizzata ad ogni Ospite organizzata in modo integrato e coerente attraverso la collaborazione di diverse figure professionali qualificate;
- Favorire al massimo l'integrazione tra gli Ospiti;
- Porsi nei confronti dell'Utente sempre con il massimo rispetto e cortesia, prestando la dovuta attenzione alle sue esigenze ed aspettative giornaliere;
- Verificare costantemente i risultati del lavoro multidisciplinare svolto attraverso la formulazione di programmi terapeutici e riabilitativi;
- Valorizzare la capacità professionale dei collaboratori, mediante l'esecuzione di efficaci attività di selezione, valutazione, formazione ed aggiornamento;
- Dotare la Struttura di uno stile più familiare e meno impersonale, attraverso arredi e forniture adeguati, incremento degli ambienti comuni di dimensioni ridotte piuttosto che grandi locali, di più facile gestione, in modo da favorire la socializzazione tra gli Ospiti;
- Offrire servizi di qualità anche per quanto riguarda la nutrizione, attraverso l'approvvigionamento di alimenti freschi reperiti presso fornitori qualificati e con comprovata esperienza;
- Operare sempre nel rispetto della dignità personale di ciascun assistito, attraverso la cura continua dell'igiene e dell'aspetto;
- Favorire e sollecitare la presenza e collaborazione delle famiglie degli Ospiti, in modo che si mantengano vivi i legami;
- Rendere trasparenti all'esterno le varie attività della Struttura garantendo orari di visita elastici (sempre nel rispetto della privacy degli Ospiti);
- Garantire al personale ed agli Utenti, l'utilizzo di mezzi ed attrezzature efficienti e sicure

- Prevenire i problemi ed intervenire comunque con celerità per risolvere quelli che si siano manifestati, definendo azioni per evitare che si reiterino;
- Rispettare la legislazione vigente e svolgere continua attività di monitoraggio degli aggiornamenti legislativi in materia socio- assistenziale;

L'Ente Gestore, mette in atto, in ottemperanza alla normativa vigente tutti gli accorgimenti necessari per garantire le migliori condizioni di sicurezza ed antinfortunistica, garantendo a tutte le lavoratrici e lavoratori un luogo di lavoro sicuro e salubre, adottando tutte le misure adeguate per prevenire incidenti e danni alla salute, che possano verificarsi. Al fine di minimizzare, per quanto sia ragionevolmente praticabile, tali rischi ascrivibili all'ambiente di lavoro, ha posto in essere le seguenti azioni (così come previsto dal D.lgs. 81/2008 e successive modifiche):

- Nomina del Responsabile Prevenzione e Protezione;
- Nomina addetti Pronto Soccorso e Antincendio;
- Nomina del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza;
- Nomina del Medico Competente, responsabile di attuare la sorveglianza sanitaria ai lavoratori;
- Redazione del Documento di Valutazione dei Rischi, che identifica tutti i rischi connessi con le attività della Cooperativa e le azioni che si impegna a porre in essere per prevenirli;
- Redazione e illustrazione a tutti gli interessati di opportune Istruzioni Operative sull'eliminazione o la riduzione dei rischi individuati nel D.V.R.;
- Redazione ed attivazione dei piani di evacuazione;
- Consegna dei Dispositivi di Protezione Individuale previsti dalla normativa vigente  
Inoltre la Cooperativa garantisce, che il personale riceva una regolare e documentata formazione in materia di sicurezza e salute, e che tale formazione sia ripetitiva per il personale nuovo e riassegnato in modo da sostenere l'incolumità degli operatori e quella degli stessi Ospiti.

L'Ente Gestore, in questi anni, ha investito in termini economici e di energia, impiegando importanti risorse al fine di ampliare le unità d'offerta, quali:

- Attivazione, nel 2004, del Centro Diurno Integrato che prevede la fruizione dei servizi offerti in struttura dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 19.00, orario concordabile secondo le esigenze individuali;
- Attivazione nel 2008 di un nuovo nucleo denominato "R";
- Attivazione, nel 2009, del Centro Diurno Disabili;
- Attivazione, nel 2009, del servizio di accoglienza per degenti in stato vegetativo od affetti da patologie dei motoneuroni;
- Avvio, nel 2010, del servizio Pasti a Domicilio per Persone in condizioni di fragilità;
- Attivazione nel 2010, del Servizio Qualità all'interno della Residenza;
- Attivazione, nel 2013, della R.S.A. Arcobaleno Plus;
- Attivazione, nel 2013, di numero 15 alloggi protetti per anziani;

Attivazione, nel 2013, del servizio di Residenzialità Leggera;

Attivazione, nel 2013, del servizio di Residenzialità Aperta;

Attivazione, nel 2013, del Progetto Assistenziale per Post Acuti "Una Bussola per la famiglia";

Ristrutturazione e ammodernamento, nel 2014, della Cappella interna;

Stabilizzazione, nel 2015, del Progetto Assistenziale "Una Bussola per la famiglia" nell'Unità Operativa di "Cure Intermedie";

Attivazione, nel 2015, dell'Unità d'offerta di RSA Aperta (invio di Personale sanitario – assistenziale presso il domicilio);

Avvio, nel 2015, dell'organizzazione per ampliamento dell'Unità di Offerta: Alloggi Protetti;

Definizione modalità di assistenza Unità di offerta "Cure Intermedie" ex "Bussola per la famiglia";

Completamento ed attivazione, nel 2016, di ulteriori 42 Alloggi Protetti per Anziani Arcobaleno con capacità recettiva totale di 102 Persone;

✚ Completamento e Avvio, nel 2016, del secondo punto cottura con annessa sala ristorante presso gli Alloggi Protetti per Anziani Arcobaleno;

Completamento e messa a regime, nel 2016, della Sala Polivalente degli APA Arcobaleno;

✚ Nel 2016, avvio dei lavori di completamento del nuovo Centro Diurno Integrato, con maggiore capacità di accoglienza, circa 30 Utenti;

✚ Nel 2017 ampliamento del CDI da 15 posti a 40 posti e contestuale trasferimento presso gli spazi annessi agli APA;

✚ Nel 2018 apertura degli Alloggi Protetti Arcobaleno sede di Linarolo – 16 Alloggi con capacità recettiva massima di 24 Persone;

✚ Servizio di parrucchiere e di pedicure;

✚ Servizio lavanderia, che per i residenti delle strutture Arcobaleno e Arcobaleno Plus è incluso nella formula "base" dei servizi erogati;

✚ Assistenza religiosa e celebrazione della S. Messa una volta alla settimana presso la Cappella presente nel polo di strutture di utilità sociale;

✚ Incremento di attività di animazione e di socializzazione aperte agli Ospiti e alle loro Famiglie;

✚ introduzione del calendario di gite e uscite per gli Utenti in buone condizioni di salute Psicofisica;

✚ Miglioramento del Menù proposto agli Utenti con introduzione di maggiore variabilità e alternative;

✚ Miglioramento del sito internet e della presenza delle interazioni dell'azienda sui canali di comunicazione classica e sui social network;

✚ Avvio Monitoraggio e pianificazione di strategie di intervento finalizzate ad elevare gli Standard qualitativi del Servizio Medico Aziendale;

- ✚ Miglioramento ed incremento dei contenuti e dell'accessibilità del Sito internet aziendale [www.arcobalenoassistenza.it](http://www.arcobalenoassistenza.it), mettendo a disposizione, una immediata panoramica dei servizi offerti ed altre utili informazioni, a coloro che si accostato alla nostra realtà;
- ✚ Rimodulazione del Servizio di Psicologia, Educazione e Animazione, implementando i momenti di scambio e confronto con il territorio e costruendo una programmazione di attività di stimolazione cognitiva sempre più orientata al concetto di "Palestra cognitiva" per sostenere la conservazione negli ospiti delle capacità residue;
- ✚ Consolidare la Squadra Operativa della Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. fornendo strumenti e metodi sempre più sofisticati e funzionali a migliorare il rapporto efficienza/efficacia – tempo;
- ✚ Apertura di uno spazio operativo aziendale nel settore della Progettazione Sociale funzionale a cogliere opportunità e aprire nuovi orizzonti;

Ulteriori novità, sono in programma per gli anni a venire, al fine di migliorare ed implementare ulteriormente i servizi per gli Utenti presi in carico in regime Residenziali, Semi residenziali e presso i loro domicili.

### 2.3 Informazioni generali –Carta d'identità dell'organizzazione al 31/12/2024

<b>Denominazione</b>	<b>COOPERATIVA SOCIALE ARCOBALENO S.p.A.</b>
<b>Indirizzo sede legale</b>	<b>Via F. Belli, 8 – 27051 Cava Manara - Pavia</b>
<b>Forma giuridica e modello di riferimento</b>	<b>S.p.A.</b>
<b>Tipologia</b>	<b>Coop. A</b>
<b>Data di costituzione</b>	<b>17/06/2002</b>
<b>C.F.</b>	<b>01967560184</b>
<b>P.IVA</b>	<b>01967560184</b>
<b>N° iscrizione Albo Regionale Cooperative Sociali</b>	<b>A - 118896</b>
<b>Tel</b>	<b>0382/557311</b>
<b>Fax</b>	<b>0382/557329</b>
<b>E-mail</b>	<b>info@arcobalenoassistenza.it</b>
<b>E-mail Pec</b>	<b>coopsocarcobaleno@pec.it</b>
<b>Sito internet</b>	<b>www.arcobalenoassistenza.it</b>
<b>Adesione a consorzi di Cooperative</b>	<b>CONF COOPERATIVE PAVIA</b>
<b>Codice Ateco</b>	<b>873000</b>

La funzione della Cooperative è riconosciuta dalla Costituzione della Repubblica Italiana, come recita all'art. 45 comma 1:

"La Repubblica riconosce la funzione sociale della cooperazione a carattere di mutualità e senza fini di speculazione privata. La Legge ne rimuove e ne favorisce l'incremento con i mezzi più idonei e ne assicura, con gli opportuni controlli il carattere e le finalità"

La Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A., è una Cooperativa sociale di tipo "A", che eroga servizi socio-sanitari ed educativi, senza finalità di lucro e con "lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini" (art.1, Legge 381/91).

Questi principi ispirano lo stile di un lavoro fatto di efficienza e flessibilità, concepito come investimento per lo sviluppo delle persone e delle loro condizioni di vita.

Lo scopo, che i soci lavoratori della Cooperativa intendono perseguire, è quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata e con la prestazione della propria attività lavorativa, la continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali.

I criteri principali seguiti nella gestione sociale per il conseguimento dello scopo mutualistico, sono quelli previsti dall'art. 2545 del Codice Civile, che richiama e assorbe l'art 2 della L. 59/92, in conformità con il carattere cooperativo della società e con l'obiettivo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione di servizi socio-assistenziali ed educativi a favore di soggetti deboli e lo sviluppo, la promozione di servizi alla persona, mantenendo e sviluppando il livello occupazionale dei soci lavoratori della cooperativa e creando inoltre nuova occupazione in particolare tra i giovani.

## **DALLO STATUTO .....**

### **ARTICOLO 3 – Attività mutualistica**

La società cooperativa, non ha finalità di lucro ed è retta e regolata dai principi della mutualità ai sensi dell'art 2512 comma 1,2 del Codice Civile. La Cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi socio-sanitari ed educativi. Lo scopo che i soci della cooperativa intendono perseguire è quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata dell'azienda alla quale prestano la propria attività di lavoro, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche sociali e professionali. In sintonia con l'applicazione della Legge 3 aprile 2001, n° 142, il socio lavoratore stabilisce con la propria adesione o successivamente all'instaurazione del rapporto associativo un ulteriore e distinto rapporto di lavoro, in forma subordinata o autonoma o in qualsiasi altra forma, ivi compresi i rapporti di collaborazione coordinata non occasionale, con cui contribuisce comunque al raggiungimento degli scopi sociali. Dall'instaurazione dei predetti rapporti associativi, e di lavoro in qualsiasi forma derivano i relativi effetti di natura fiscale e previdenziale e tutti gli altri effetti giuridici rispettivamente previsti dalla presente legge, nonché in quanto compatibili con la posizione del socio lavoratore, da altre leggi o da qualsiasi altra fonte. Per i rapporti di lavoro diversi da quello subordinato ci si richiama espressamente alle norme di legge vigenti. La tutela dei soci lavoratori viene esercitata dalla cooperativa o dalle associazioni di rappresentanza nell'ambito delle leggi in materia, degli statuti e dei regolamenti interni.

Su delibera del Consiglio di Amministrazione la cooperativa potrà partecipare al rafforzamento delle Associazioni Nazionali di categoria riconosciute che promuovono la funzione sociale della cooperazione a carattere di mutualità e senza fini di speculazione.

#### **ARTICOLO 4 – Oggetto**

La Cooperativa, senza fini speculativi, si propone di far partecipare i soci ai benefici della mutualità e al conseguimento dello scopo di cui al precedente articolo 3 mediante l'attuazione del seguente oggetto sociale:

1. Organizzare e gestire attività assistenziali, di cura e vigilanza, educative ricreative a carattere domiciliare o simile, in strutture o centri residenziali o semiresidenziali a favore dell'infanzia, di minori, di anziani di infermi o disabili, di portatori di handicap, e di chiunque si trovi in condizioni fisiche, psichiche o sociali che determinano stati di bisogno o di emarginazione;
2. Gestire servizi territoriali a carattere residenziale, semiresidenziale o in strutture protette che si propongono il miglioramento della condizione fisica o psichica, morale o intellettuale, sia direttamente che indirettamente o per conto di Enti pubblici o privati, dello Stato, Province, Comuni e di istituzioni pubbliche private comunque denominate;
3. Gestire strutture per minori in età prescolare per servizio di puericultura continuata e temporanea;
4. Gestire attività e strutture ludico-ricreative, di spettacolo e di intrattenimento con finalità socializzanti e aggregative;
5. Gestire attività di ristorazione e di pulizia presso strutture assistenziali, educative, ludico ricreative, di spettacolo e di intrattenimento con finalità socializzanti e aggregative;
6. Organizzare e gestire corsi, lezioni, seminari, dibattiti e conferenze per la formazione, l'aggiornamento, il perfezionamento professionale, per i soci e non, per singole figure professionali o specializzazioni anche allo scopo di elevare il grado delle prestazioni, nonché ricerche nei campi di attività esercitati dalla Cooperativa;
7. Organizzare e gestire viaggi, gite, campeggi centri estivi e invernali, centri ricreativi e polisportivi a carattere ricreativo- culturale, di studio e di ricerca specie nei campi di attività analoghe e complementari a quelli esercitati dalla cooperativa.
8. Esercitare attività complementari all'insegnamento della scuola primaria e secondaria inferiore e superiore, che siano di ausilio alla didattica dell'insegnamento istituzionale e del programma degli stessi;
9. Stipulare contratti, convenzioni con amministrazioni pubbliche e con privati, partecipare ad appalti indetti da privati, dallo Stato, Province, Comuni, Enti Locali; assumere la concessione di servizi inerenti all'oggetto sociale;

10. Chiedere ed utilizzare le provvidenze disposte dalla CEE, dallo Stato, dalle Regioni, dalle Provincie, dai Comuni, dagli Enti Locali e in genere da istituzioni pubbliche e private comunque denominate;
11. Intraprendere quante altre attività atte a procurare lavoro ai propri soci.

## 2.4 Tipologia di governo

Nella tabella sottostante, vengono schematizzate alcune informazioni inerenti la composizione del CDA attualmente in carica:

Nome e Cognome	Carica	Fine mandato
Carmine Napolitano	Presidente del Consiglio di Amministrazione	31.12.2027
Domenico Rendina	Consigliere con Delega	31.12.2027
Calandrino Carmelina	Consigliere	31.12.2027
Manna Rosa	Consigliere	31.12.2027
Monaco Teresa	Consigliere	31.12.2027

### Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione, è l'organo collegiale, al quale è affidata la gestione della Cooperativa, decide ed esegue gli atti Amministrativi nell'ambito degli indirizzi stabiliti dall'Assemblea dei Soci e sceglie tra i suoi membri il Presidente ed il Vice-Presidente. Il CDA è convocato dal Presidente e delle deliberazioni della seduta si redige il verbale, che viene sottoscritto dal Presidente e dal Segretario.

L'impegno del Consiglio di Amministrazione nei confronti dei Dipendenti è quello di:

- ✚ Garantire l'ampliamento e il rinnovamento della base sociale indicando nello Statuto, le condizioni di ammissione, recesso e decadenza da socio, secondo i principi di equità e trasparenza, coerentemente con lo scambio mutualistico secondo il cd. Principio della "porta aperta";
- ✚ Garantire un'adeguata informazione circa l'attività della Cooperativa, sull'andamento della gestione, che implichi anche il confronto dei risultati di bilancio con quello dell'esercizio precedente, tutto ciò al fine di una partecipazione attiva dei Dipendenti.

### Il Presidente

Il Presidente ha la firma sociale e la legale rappresentanza della Società nei confronti dei terzi ed in giudizio e convoca e presiede le riunioni del Consiglio di Amministrazione.

Dall'anno di fondazione (2003), il Presidente della Cooperativa è il Cav. Carmine Napolitano, il quale ha sempre creduto fortemente nel progetto intrapreso, attivandosi con impegno ed energia per lo sviluppo sociale ed economico della Cooperativa e per il continuo miglioramento dei servizi erogati.

## **L'Assemblea dei Soci**

Ha il compito principale di indirizzare l'attività della Cooperativa, eleggendo ogni 3 anni le cariche sociali. L'Assemblea dei Soci, viene convocata in via ordinaria e straordinaria, la prima è convocata almeno una volta all'anno per discutere e approvare il Bilancio d'Esercizio entro il 30 aprile dell'anno in corso.

### **2.5 Organi di controllo**

L'organo di controllo della Cooperativa è:

**CONFCOOPERATIVE Via Mascheroni, 68- 27100 Pavia**

### **2.6 Processi di gestione**

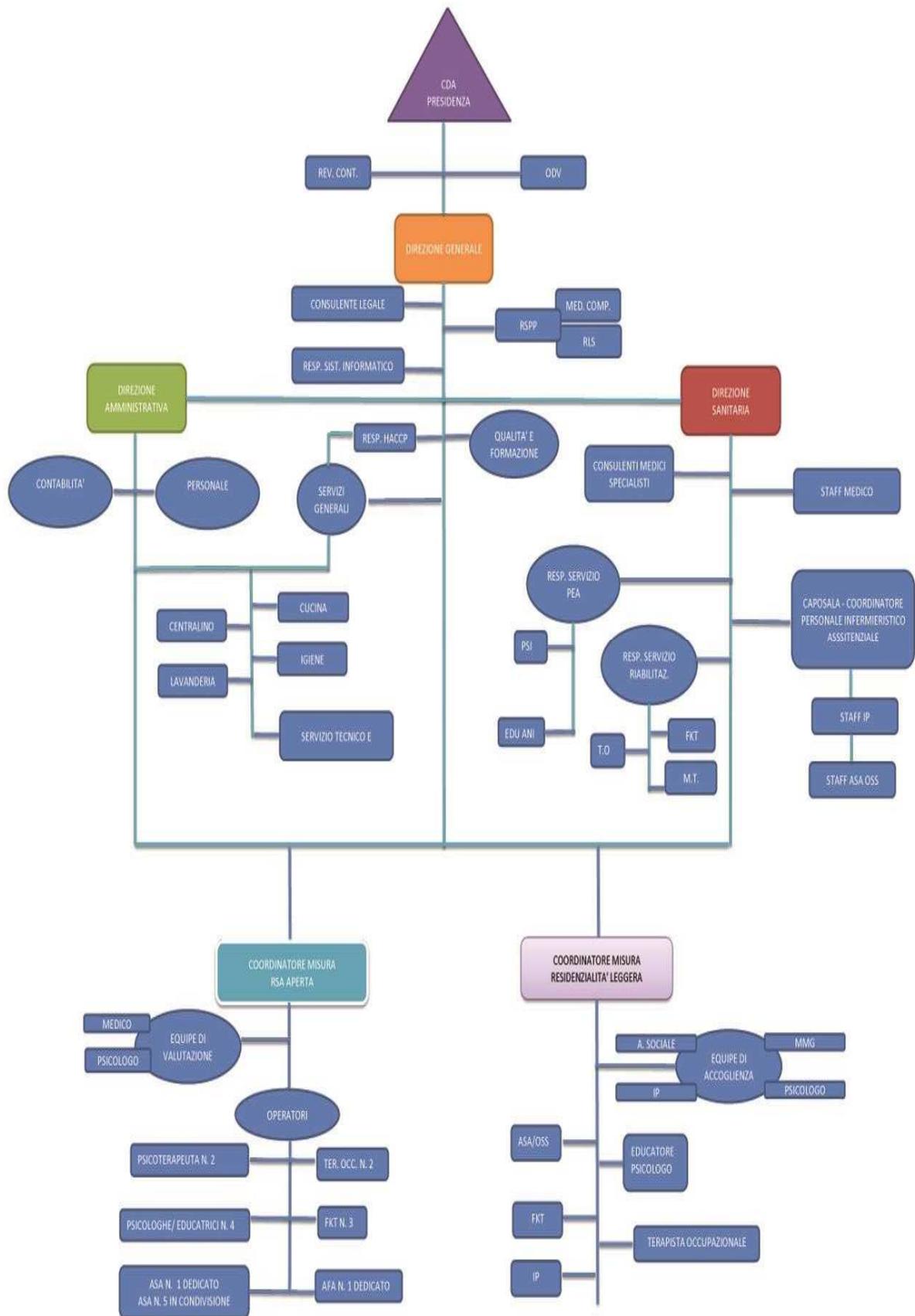
Il Bilancio Sociale ed il Bilancio d'Esercizio, sono documenti indipendenti ma complementari, sia perché i dati di quest'ultimo riguardano la produzione e la distribuzione della ricchezza, sia d'altro canto per il fatto, che i risultati sociali negativi, possono essere indicatori di rischi economico finanziari.

Le finalità perseguite, attraverso i due strumenti in questione, sono profondamente differenti, in quanto il Bilancio d'Esercizio assolve una funzione volta a trasmettere in modo chiaro, sintetico e trasparente l'andamento dell'azienda, mentre il Bilancio Sociale, ha ad oggetto il soddisfacimento, secondo modalità chiare, ragionevoli ed attendibili delle esigenze informative degli stakeholder dell'organizzazione.

#### **2.6.1 Struttura di governo**

La partecipazione all'Assemblea dei Soci, è un atto di controllo democratico da parte degli stessi, sull'operato degli Amministratori e rappresenta nel contempo, anche un'importante indicatore di condivisione del progetto imprenditoriale sotteso all'organizzazione.

## 2.6.2 Struttura organizzativa – Organigramma aziendale



### **3.0 LA NOSTRA MISSION**

La COOPERATIVA SOCIALE ARCOBALENO S.p.A., in accordo con la legge 381/91, si incardina sulla seguente finalità istituzionale:

➤ **Gestione dei servizi socio-sanitari ed educativi**

Come cooperativa sociale di tipo A è "retta è disciplinata dai principi della mutualità senza fine di speculazione privata e senza scopo di lucro", mutualità e solidarietà nei confronti dei Dipendenti e dei fruitori dei servizi. Nei confronti dei fruitori dei servizi, la Mission dell'organizzazione può essere così riassunta:

- ✚ Garantire un'elevata qualità dal punto di vista assistenziale, senza mai dimenticare la dimensione umana nell'approccio con l'utenza;
- ✚ Sviluppare un modello organizzativo dinamico e capace di soddisfare le diverse esigenze dei fruitori dei servizi;
- ✚ Concepire un nuovo modo di intendere la salute in accordo con l'Organizzazione mondiale della sanità (OMS) che, prescindendo dallo stato di salute cerca di valorizzare le funzioni presenti in ogni singola persona, aprendosi alla incentivazione delle diverse abilità;
- ✚ Incentrare ogni tipo di approccio con l'utente in un'ottica di rispetto, uguaglianza ed imparzialità;
- ✚ Intraprendere un cammino graduale di crescita delle diverse professionalità, garantendo formazione ed aggiornamento continui.

Nei confronti dei propri Dipendenti, la COOPERATIVA SOCIALE ARCOBALENO S.p.A. persegue i seguenti obiettivi:

- ✚ Continuità di occupazione lavorativa
- ✚ Garantire le migliori condizioni economiche, sociali e professionali

Lavoriamo per creare legami, per organizzare, sviluppare, intrecciare relazioni competenti, finalizzare la nostra creatività, contrastare le ingiustizie, condividere, dare significato. Offriamo servizi diversificati ed efficaci, entriamo in relazione e costruiamo ponti solidi con il territorio di appartenenza.

Ci impegniamo per il benessere della persona e della comunità che la circonda, lavoriamo per noi e per gli altri, attraverso un percorso di conoscenza collettiva, di aiuto costruttivo e concreto maturato nel tempo. La Mission della COOPERATIVA SOCIALE ARCOBALENO S.p.A. è attenta alla gestione "del fare" sociale e a perseguire con attenzione gli obiettivi di sostenibilità economica e di garanzia finanziaria e nel contempo si focalizza nell'essere "sociale", cioè aperta ad una dimensione comunitaria degli interessi e degli obiettivi strategici.

L'Ente Gestore, s' impegna a perseguire un comportamento socialmente corretto e responsabile, in ottemperanza ai principi contenuti nella dichiarazione ONU (Organizzazione delle Nazioni Unite) dei Diritti dell'uomo ed alle Leggi nazionali ed alle Direttive Comunitarie vigenti ed applicabili al settore delle Cooperative Sociali. La nostra è una Mission in divenire, come è in divenire il Terzo Settore e la Cooperazione Sociale, in divenire nel mutare delle condizioni economiche e legislative dell'esercizio

delle proprie attività, nelle istanze di sussidiarietà presenti nella comunità, nell'evolversi e trasformarsi del modo e della percezione di appartenenza cooperativa dei propri soci. In divenire, infine, perché, come ogni sogno, è nel contempo punto di partenza e traguardo mai pienamente raggiunto.

### **3.1 I NOSTRI VALORI**

L'Ente Unico Gestore Cooperativa Sociale Arcobaleno S.P.A., fonda la propria gestione su valori rilevanti e nei quali crede fermamente quali:

#### **+ Affidabilità e coerenza**

Rispetto della politica della qualità e soprattutto degli impegni assunti.

#### **+ Collaborazione efficace ed efficienza**

Affiatamento nell'elaborazione e nell'esecuzione del programma di lavoro. Lo staff assistenziale deve avere come obiettivo il miglioramento continuo del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali motivato dalla condivisione della missione, sull'esercizio della professionalità e sul raggiungimento dell'utilità sociale.

#### **+ Propensione al miglioramento**

Aggiornamento costante e ricerca continua, finalizzata ad ottenere una buona gestione e conseguentemente l'erogazione di un servizio sempre migliore.

#### **+ Assunzione di responsabilità**

Suddivisione chiara dei ruoli e assunzione di responsabilità durante lo svolgimento del proprio operato.

#### **+ Gestione Democratica, Equa e solidale**

Ogni socio è un tassello importante dell'organizzazione, da preservare e da porre nelle condizioni più idonee, affinché possa svolgere la propria attività lavorativa con serenità in un ambiente solidale e democratico.

#### **+ Salute e sicurezza**

La Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A., garantisce ai propri dipendenti e collaboratori a vario titolo, un ambiente di lavoro sicuro e salubre in ottemperanza al D.lgs. 81/2008 e successive modifiche.

#### **+ Privacy**

La Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. s'impegna a rispettare la normativa vigente in materia di Privacy D.lgs. 10 agosto 2018 n 101 in adeguamento al "Codice in materia di protezione dei dati personali D.lgs. n 196" in ottemperanza alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 GDPR. Nel rispetto sia dei propri Utenti, Dipendenti, Collaboratori, Fornitori etc.

#### Trasparenza

La Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. garantisce la trasparenza di ogni atto e azione riguardante l'erogazione dei propri servizi e vuole tendere ad un continuo miglioramento della qualità dei servizi e propendere ad una professionalità sempre più elevata. Si costruiscono spazi per il pensiero, capaci di dare senso a quelli dell'azione, puntando alla centralità dei diritti delle persone più vulnerabili.

### **3.2 Le nostre attività**

TABELLA 1 – Aree di intervento e settori di attività:

<b>AREA DI INTERVENTO</b>	<b>RESIDENZIALE</b>	<b>DIURNA</b>	<b>ALLOGGI PROTETTI</b>	<b>DOMICILIO</b>
<b>ANZIANI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>
<b>DISABILI FISICI, PSICHICI E SENSORIALI</b>		<b>SI</b>		
<b>OSPITALITA' E GESTIONE STATI VEGETATIVI E PATOLOGIE DEI MOTONEURONI</b>	<b>SI</b>			



### **3.2.1 Area Anziani**

La Residenza Sanitario Assistenziale Arcobaleno e la Residenza Sanitaria Assistenziale Arcobaleno Plus, integrano servizi sanitari e socio-assistenziali, rispondendo in chiave multidisciplinare alle esigenze della persona in età geriatrica, che a causa dello stato di non autosufficienza o a causa della presenza di patologie, necessita di un adeguato intervento professionale - assistenziale.

Le unità di offerta per soggetti anziani, devono garantire prestazioni, che apparentemente possono sembrare tra loro in contraddizione: devono essere delle Residenze, quindi luoghi organizzati per creare condizioni di vita il più possibile serene ed un clima familiare, ma nel contempo devono essere anche sedi di cure sanitarie e quindi orientate verso modelli di funzionamento di tipo ospedaliero.

Le risposte progettate e gestite dall'Ente Gestore a favore delle persone anziane, spaziano in un ambito di offerta di accoglienza residenziale o semiresidenziale.

#### **Tipologia di offerta**

- ✓ **Offerta Residenziale RSA Arcobaleno (Sole/Luna)**
- ✓ **Offerta Residenziale RSA Arcobaleno Plus**
- ✓ **Offerta Residenziale in Unità di Cure Intermedie**
- ✓ **Offerta Semiresidenziale (diurna) CDI Arcobaleno**
- ✓ **CDD Arcobaleno**
- ✓ **Alloggi Protetti APA Arcobaleno**
- ✓ **Offerta Domiciliare in regime di RSA Aperta**

## Offerta Residenziale a lungo termine

L'offerta residenziale a lungo termine, è rivolta ad anziani con età pari o inferiore ai 65 anni (o di età inferiore ai 65 anni, se in condizione di non autosufficienza e solo attraverso deroga concessa dall'ATS territorialmente competente), non autosufficienti, non assistibili a domicilio, portatori di patologie geriatriche, neurologiche stabilizzate. La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) Arcobaleno Sole/Luna, offre un livello medio di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, accompagnata da un alto livello di assistenza tutelare e alberghiera. La Residenza, è disposta su due piani ed è suddivisa in nuclei abitativi per un totale di 134 posti letto. La Residenza Arcobaleno nel luglio 2019 è stata suddivisa in Sole e Luna, quindi in nuclei funzionali differenziati in base al profilo degli Ospiti. Nella RSA Arcobaleno Luna, è presente un Nucleo Protetto per un totale di 34 posti, che ospita Utenti affetti da malattia di Alzheimer, il nucleo è caratterizzato da protezioni strutturali adeguate alla particolare "fragilità" dell'Utente.

Le camere di degenza, nel Nucleo Protetto, sono concepite tecnicamente con "battente libero" e hanno colori differenti per facilitarne il riconoscimento da parte dell'Ospite.

La Residenza Sole al primo piano, dispone di un reparto dedicato ad Utenti in Stato Vegetativo o affetti da malattia dei motoneuroni (Delibera Regione Lombardia n VIII/0100160 del 16 settembre 2009) che abbiano esaurito il percorso riabilitativo, per un totale di 8 posti letto. A questa tipologia di Utenti, viene garantita adeguate prestazioni socio-sanitarie, attraverso il coinvolgimento di un'equipe multidisciplinare interna alla struttura e di consulenze specialistiche adeguate. Nella RSA/Sole reparto Rosso/Giallo, sono inoltre a disposizione altri 6 posti letto autorizzati ad accogliere Utenti in condizione di Stato Vegetativo permanente(SVP).

### **Servizi erogati**

- ✚ Progetti assistenziali individualizzati definiti dopo la valutazione multidimensionale dell'Ospite;
- ✚ Assistenza medica nell'arco delle 24 ore;
- ✚ Igiene e cura della persona;
- ✚ Vitto ed alloggio;
- ✚ Sostegno psicologico;
- ✚ Riabilitazione psico-fisica;
- ✚ Servizio di animazione;
- ✚ Assistenza religiosa e SS. Messa una volta a settimana;
- ✚ Reception con centralino telefonico attivo da lunedì a domenica dalle 8.00 alle 20.00;
- ✚ Servizio lavanderia gratuito per i residenti;
- ✚ Servizio parrucchiere (1 taglio e una piega al mese compresi nella retta di degenza);

### ➤ **Prestazioni a pagamento:**

- ✚ Servizio telefonico in camera (a richiesta)
- ✚ Servizio parrucchiere (prestazioni oltre 1 taglio e 1 piega)

- ✚ Servizio manicure e pedicure
- ✚ Gite programmate

### **Ospitalità temporanea o di sollievo**

Presso la R.S.A Arcobaleno, è possibile accedere a ricoveri temporanei di sollievo, secondo l'autorizzazione concessa con decreto n 2/50 del 16/01/2007 dall' A.T.S. territorialmente competente per un totale attuale di 14 posti letto.

Il ricovero di sollievo o ricovero temporaneo programmato, è fruibile da soggetti geriatrici non autosufficienti, che si trovano in condizioni tali da richiedere prestazioni assistenziali non erogabili al proprio domicilio.

Questa unità d'offerta, è utilizzabile a blocchi di 60-90 giorni rinnovabili per un massimo di 3 volte nell'arco temporale di un anno.

Il rinnovo è però subordinato a due condizioni essenziali:

- Il permanere della necessità per l'anziano non autosufficiente di prestazioni assistenziali non erogabili a domicilio;
- Il permanere delle condizioni per cui la famiglia dell'anziano non possa provvedere all'assistenza dello stesso al domicilio per motivi di salute o altri motivi contingenti.

La normativa di riferimento:

- Legge 328/2000 " Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- Decreto Legge 13/09/2012 n 158 "Disposizioni urgenti per promuovere lo sviluppo del Paese mediante un più alto livello di tutela della salute"
- Legge Regionale della Lombardia 30/12 2009 n 33

### **Offerta Semiresidenziale (Centro diurno integrato C.D.I)**

L'offerta semiresidenziale o (C.D.I.), si configura come un servizio rivolto prevalentemente ad anziani del territorio, con vario grado di autosufficienza, che per il loro declino funzionale e/o cognitivo, esprimono bisogni non sufficientemente gestibili a domicilio, ma non ancora tali da richiedere un ricovero stabile in strutture residenziali, che in tale modo viene pertanto ritardato o addirittura evitato. Il centro diurno è quindi una risorsa significativa, per il mantenimento della qualità della persona senescente, ponendosi come risorsa intermedia, tra il disagio legato all'istituzionalizzazione e la serenità, che può essere mantenuta attraverso la conservazione del proprio domicilio. Il C.D.I. fornisce un sostegno integrato alla vita quotidiana, orientata alla valorizzazione delle funzioni residue, impedire l'isolamento dell'Utente, favorire le relazioni interpersonali e promuovere una rete di contatti con il mondo esterno. Al C.D.I Arcobaleno, viene valorizzato il benessere psicofisico dell'Utente, con le seguenti finalità:

- Mantenere le capacità residue nelle attività strumentali e nella vita quotidiana;
- Agevolare l'autonomia motoria;
- Favorire la socializzazione;

- Monitorare l'assunzione di eventuali farmaci;

Il C.D.I Arcobaleno, offre un servizio garantito dalle ore 8.30 alle ore 19.00 per sei giorni a settimana (lunedì-sabato), gli orari sono comunque concordabili con la Direzione, a seconda delle singole esigenze.

### **Servizi erogati**

- ✚ Progetti di assistenza individuale, dopo la valutazione multidimensionale dell'Ospite;
- ✚ Assistenza medica;
- ✚ Assistenza infermieristica;
- ✚ Igiene e cura della persona;
- ✚ Vitto e alloggio;
- ✚ Sostegno psicologico;
- ✚ Servizio animazione;
- ✚ Assistenza religiosa;
- ✚ Reception con centralino telefonico attivo dal lunedì alla domenica dalle ore 8.00 alle ore 20.00

### **Prestazioni a pagamento**

- ✚ Servizio pedicure
- ✚ Servizio parrucchiere
- ✚ Gite programmate

### **Camere di degenza**

Le camere di degenza messe a disposizione degli Ospiti in regime residenziale o semiresidenziale, sono in prevalenza strutturate a due letti e sono dotate di ogni confort (televisione, climatizzatore d'aria, letti a due snodi e tre sezioni ad altezza variabile, filodiffusione).

### **Locali comuni**

Presso la Residenza sono usufruibili da parte degli Ospiti i seguenti locali ad uso comune:

- ✚ Sala intrattenimento con possibilità di piccola ristorazione;
- ✚ Sala da pranzo presso ogni nucleo di degenza;
- ✚ Sala televisione;
- ✚ Sala polivalente;
- ✚ Sala coiffeur e pedicure;
- ✚ Palestra;
- ✚ Chiesa;
- ✚ Biblioteca;
- ✚ Spazio verde esterno

### **Servizio Relazioni con il Pubblico**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), è situato all'ingresso della Struttura ed ha lo scopo di fornire informazioni chiare, precise e utili, circa i servizi offerti, riceve inoltre reclami, a cui il

Responsabile del Servizio è tenuto a rispondere in modo celere e comunque non oltre 5 giorni dalla segnalazione.

### **Offerta Residenziale RSA Arcobaleno Plus Ospitalità a lungo termine**

L'offerta residenziale a lungo termine, è rivolta ad anziani, non autosufficienti, non assistibili a domicilio, portatori di patologie geriatriche, neurologiche stabilizzate. La struttura è ubicata in ambito urbano a destinazione residenziale con gli elementi essenziali per rendere varia, completa ed organizzata la vita degli ospiti. E' in accordo con l'organizzazione dei servizi sanitari di zona e con quelli di carattere socializzante: attività culturali, ricreative, sportive e del tempo libero. Si trova all'interno de una rete di pubblici trasporti che favoriscono la continuità dei rapporti familiari e sociali. Disposta su due piani è suddivisa in quattro nuclei abitativi per un totale di n. 80 posti letto tutti accreditati e non a contratto.

### **Camere di degenza**

Sono disponibili camere 1 o 2 posti letto, con servizi igienici annessi attrezzati di ausili per la non autosufficienza e dotate di ogni comfort: climatizzazione dell'aria, televisione, telefono, erogatore di ossigeno, letti a due snodi e a tre sezioni di altezza variabili dotati di materassi e cuscini antidecubito e filodiffusione.

### **Servizi erogati**

- ✚ Progetti assistenziali individualizzati, definiti dopo la valutazione multidimensionale dell'ospite;
- ✚ Assistenza medica nell'arco delle ventiquattro ore;
  - ✚ Assistenza infermieristica;
  - ✚ Igiene e cura della persona;
  - ✚ Vitto ed alloggio;
  - ✚ Sostegno psicologico;
  - ✚ Riabilitazione psico-fisica;
  - ✚ Interventi educativo - animativi;
  - ✚ Assistenza religiosa;
  - ✚ Portineria con centralino telefonico;
  - ✚ Servizio lavanderia effetti personali;
  - ✚ Servizio parrucchiere (una piega e un taglio al mese)

### **Prestazioni a pagamento**

- ✚ Servizio telefonico in camera per telefonate esterne;
- ✚ Servizio parrucchiere per prestazioni ulteriori rispetto ai tagli e piega mensili compresi nella retta
- ✚ Servizio estetista;
- ✚ Gite programmate;
- ✚ Servizio di trasporto per eventuali visite, esami etc. verso l'esterno della Struttura;

- ✚ Servizio di consulenza relativo alla predisposizione del ricorso per la nomina di Amministratore di Sostegno ed agli incombeni ad esso correlati, su richiesta di coloro i quali, legittimati a proporre il ricorso, siano eventualmente interessati a tale servizio. Sarà in ogni caso cura della Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. informare il competente ufficio dell'ATS sulle condizioni psicofisiche degli assistiti, qualora si ritenga la necessità della nomina di un Tutore o di un Amministratore di Sostegno.

### **Servizio relazioni con il pubblico**

L'Ufficio relazioni con il pubblico è situato all'ingresso della Struttura ed ha lo scopo di fornire informazioni chiare precise e utili, circa i servizi offerti, riceve inoltre reclami, a cui il responsabile del servizio è tenuto a rispondere in modo celere e comunque non oltre cinque giorni dalla segnalazione.

### **Servizio pulizia e sanificazione ambientale**

Il servizio è svolto in relazione alla pianificazione dei lavori elaborata dal personale responsabile garantendo l'igiene e la sanificazione cadenzale di ogni ambiente ed il mantenimento in tutta la Struttura.

### **Lavoro per progetti individualizzati**

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni. Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa viene definito un progetto operativo al fine di raggiungere un certo risultato per prevenire, rallentare ed impedire il decadimento funzionale. Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Vengono organizzati corsi di formazione obbligatori allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati.

### **Ufficio ascolto dell'Ospite**

Obiettivo della Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. è quello di rendere il soggiorno dell'Ospite, il più sereno e confortevole possibile, perciò diventa fondamentale conoscere l'opinione dello stesso e dei suoi familiari circa la percezione della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, raccogliendo suggerimenti ed osservazione e gestendo reclami e segnalazioni. Per questo motivo è stato istituito l'ufficio "Ascolto dell'Ospite" dove è possibile per l'Utente e i suoi familiari effettuare segnalazioni o fornire suggerimenti circa i servizi ricevuti, compilando un apposito modulo a loro disposizione. E' compito del Responsabile dell'Ufficio Ascolto dell'Ospite, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, fornire risposta alle segnalazioni nel più breve tempo possibile e comunque entro cinque giorni. Inoltre periodicamente viene consegnato agli Ospiti ed ai loro familiari un questionario di gradimento dei servizi offerti al fine di conoscere il loro grado di soddisfazione, attuando in questo modo un percorso di miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate.

### **Servizio Ristorazione**

Per tutte le Unità di offerta, i pasti vengono preparati internamente da personale qualificato ed i menù proposti, sono a regime bilanciato e predisposti da una dietista, che collabora con la Struttura. L'ospite, ha la possibilità di optare tra differenti piatti proposti nel menù, sia a pranzo che a cena, con variazione settimanale delle pietanze e con particolare attenzione alla stagionalità dei prodotti alimentari e provenienti da filiera corta. Il menù giornaliero e settimanale viene esposto negli appositi spazi predisposti in ogni nucleo abitativo, affinché l'Ospite possa effettuare la scelta alimentare a sé più confacente.

Sono inoltre previste diete speciali personalizzate in base alle diverse tipologie dismetaboliche (diete per epatici- diabetici-neuropatici- etc).

Al fine di rilevare la soddisfazione degli Ospiti, viene somministrato annualmente un questionario sul grado di soddisfazione e qualità dei servizi offerti.

### **Offerta Residenziale in regime di Cure Intermedie**

Trattasi di ricovero temporaneo a seguito di evento acuto occorso all'Utente. L'ingresso all'interno di questa unità di offerta avviene come di seguito descritto:

- a) Il potenziale Ospite, in dimissione da struttura di ricovero e cura, tramite l'utilizzo di un protocollo per le dimissioni protette in seguito a fase di acuzie, viene valutato dall'equipe medico infermieristica dell'ente che si appresta alla dimissione;
- b) L'equipe multidimensionale della RSA Arcobaleno Plus, valuta il bisogno assistenziale in capo al soggetto fragile e dispone l'accettazione del ricovero dell'Utente in base al profilo attribuito. Non possono accedere al regime di cure intermedie gli Utenti che presentano le seguenti caratteristiche all'atto della dimissione: Patologie psichiatriche attive, condizioni per cui già esistono interventi specializzati attivi (come per malattie dei motoneuroni, stati vegetativi, etc.), condizioni di instabilità in corso, acuzie irrisolte, diagnosi incomplete;
- c) Il potenziale Ospite accede alla struttura residenziale scelta accompagnato dai propri familiari (potenzialmente le stesse persone che lo accompagneranno lungo il percorso di riattivazione o rientro a domicilio), con loro incontra il Care Manager, viene informato circa il percorso di assistenza e le condizioni di ingresso e monitoraggio del percorso;
- d) In struttura residenziale si acquisisce la scheda di valutazione multidimensionale redatta sulla base dei principi della DGR X 3383 del 10 04 2015, la scheda relativa alla dimissione dopo la fase sub acuta o di cure intermedie, si definisce il Progetto Individuale secondo le medesime modalità previste dalla normativa regionale per le R.S.A;
- e) L'Ospite e la sua famiglia, accolti in struttura, incontrano tutte le figure professionali che gestiranno il bisogno dell'assistito e contestualmente acquisiranno informazioni circa la gestione del Progetto Individuale.
- f) Al termine del Progetto Assistenziale della durata prevista di 40-60gg, l'Ospite viene accompagnato dal Care Manager o al domicilio oppure all'interno di una unità d'offerta del sistema socio assistenziale.

g) Per il ricovero in regime di cure intermedie, è indispensabile che i soggetti abilitati (Medico ospedaliero, Medico di medicina generale, Medico di Unità di offerta socio-sanitaria) compilino la richiesta di ricovero su ricettario regionale (modulo delle prescrizioni - rosso) insieme alla scheda unica di valutazione.

I servizi erogati sono in genere simili a quelli offerti in regime di RSA con la differenza sostanziale, che in questo regime riceve la copertura totale delle spese assistenziali e clinico –sanitarie da parte del sistema sanitario regionale.

### **Alloggi protetti per Anziani (APA)**

La Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. impegnata dal 2003 nella rete dei servizi socio-sanitari assistenziali, ha ampliato la gamma dei servizi offerti, nell'anno 2013, con la realizzazione di una nuova unità di offerta sociale, costituita da un complesso residenziale di quindici unità abitative "Residenza Fiordaliso" – c.d. "Alloggi Protetti per anziani" (APA) – con caratteristiche omogenee, ciascuna indipendente, ma funzionalmente collegata alle altre, da spazi dedicati ai servizi generali, a quelli di utilità comune e di uso collettivo. Tale complesso è gestito a misura dalle esigenze di un'utenza anziana priva di un'adeguata rete di protezione familiare o sociale, con lievi difficoltà, che ravvisi la necessità o anche semplicemente l'utilità di garantirsi, in un ambiente controllato e protetto la sicurezza personale, il comfort di vita e un'adeguata rete di relazioni nel rispetto delle proprie esigenze di autonomia abitativa e di privacy.

Per la loro ubicazione, adiacente e connessa alla R.S.A. e C.D.I. e per le particolari caratteristiche strutturali, si pongono come presidio socio-assistenziale, con l'obiettivo di fornire possibilità residenziali di vita autonoma nella sicurezza di un ambiente controllato e protetto.

Nel 2016 è stato completato l'ampliamento con l'inaugurazione di 3 nuove Residenze: Girasole – Orchidea e Tulipano.

Gli alloggi protetti del Complesso Arcobaleno di Cava Manara hanno una capacità ricettiva massima di 102 Ospiti, i destinatari sono persone di età superiore ai 65 anni, singoli o coppie, con fragilità sociali che conservano un sufficiente grado di autonomia e che, tuttavia, necessitano della sicurezza di un ambiente controllato e protetto. Non possono usufruire dell'Unità di offerta sociale "Alloggi Protetti per anziani", le persone anziane sole e non autosufficienti, necessitanti di assistenza socio- sanitaria continua, che trovano la loro migliore collocazione nella rete di unità d'offerta socio-sanitaria. Possono essere accolti, prioritariamente, soggetti che presentano almeno una delle seguenti problematiche:

- Reti familiari rarefatte e residuali;
- Un'abitazione non adeguata;
- Diminuzione dell'autonomia nelle sole funzioni di tipo strumentale;
- Patologie gestibili a domicilio;
- Condizioni di solitudine

E' una struttura abitativa progettata ed attrezzata in modo da garantire la massima autonomia della persona, la tutela della privacy, il mantenimento dei rapporti familiari e sociali, la conservazione delle abitudini e degli interessi di vita dell'Utente e allo stesso tempo assicurare un livello di sicurezza nella vita quotidiana, rispondendo ai bisogni pratici della persona. I 57 alloggi sono del tutto privi di barriere architettoniche e sono dotati dei più moderni ausili. Consistono in monocali e bilocali, completamente arredati costituiti da una zona giorno con cucina a vista dotata di elettrodomestici (frigorifero e forno a microonde) e da una zona notte, oltre al bagno corredato di box doccia per disabili e seggiolino ribaltabile. L'Utente ha la possibilità di personalizzare gli spazi interni dell'alloggio con propri complementi di arredo e suppellettili. Gli Alloggi Protetti per Anziani, sono collocati in zona urbana con efficienti collegamenti alla rete di trasporto pubblico, al fine di favorire la continuità dei rapporti parentali e sociali dell'Utenza. In ogni alloggio, sono garantiti: impianto di condizionamento dell'aria estivo/invernale, acqua calda e fredda, illuminazione, luci di sicurezza, luci notturne e portoncino blindato, tv, telefono, videocitofono oltre ad un impianto di chiamata per le emergenze. Le Unità abitative garantiscono agli occupanti la massima fruibilità degli spazi, tenendo conto delle specifiche esigenze di anziani anche con ridotta capacità motoria e/o sensoriale. Gli utenti possono usufruire di ambienti comuni per la socializzazione, nonché di spazi verdi dedicati e di una corte comune attrezzata ad uso esclusivo. Inoltre nel 2016 è stata completata e attivata la sala ristorante e la cucina in loco che permette un'autonoma gestione del servizio pasti per questa unità di offerta.

Ancora nel febbraio 2018 è stato inaugurato il complesso residenziale per anziani presso il Comune di Linarolo (PV). Un ambizioso impegno della Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. una continuità nel territorio pavese, vissuta nel complesso abitativo sviluppato a Cava Manara (PV).

La Residenza Arcobaleno di Linarolo (PV) è completamente integrata nel centro storico del Paese, sorge sul piazzale della Parrocchia di San Leonardo Confessore e mantiene la caratteristica strutturali delle classiche case padronali di residenza. La sfida nello storico paese, a pochi chilometri dalla città di Pavia, è quella di sostenere gli Ospiti nel continuare a vivere pienamente la serenità e la familiarità che solo un piccolo centro può ancora garantire. Il tempo che scorre lento, tra silenzio, verde e strade ancora percorribili a piedi. La comodità e la sicurezza di avere Personale ASA/OSS capace di assistere nelle piccole esigenze di cura quotidiana, con professionalità e discrezione, in un perfetto matrimonio con la privacy e l'autonomia del proprio appartamento. Il giusto spazio da dedicare alla vita privata e le sale di vita comune per trascorrere momenti di condivisione e socializzazione (pasti e tempo libero).

L'anziano può in piena autonomia raggiungere la rete di negozi e servizi, ancora presenti e attivi lungo le vie della frazione (bar, parrucchiere, fioraio, alimentari, farmacia, ecc.) e dunque, mantenere inalterate le abitudini di una vita. La Residenza gode di un punto cottura autonomo in loco che garantisce una cucina attenta alle esigenze dei residenti e immediatamente fruibile, per deliziare il palato e la vista dei diversi Ospiti. Inoltre il Complesso Residenziale è dotato di

un ampio giardino, attrezzato e allestito, a completa disposizione degli Inquilini. La struttura ha un potenziale di accoglienza è di 24 persone in 14 alloggi protetti (monocalci e bilocali).

### **Finalità ed obiettivi**

- Permettere all'anziano di vivere in un'abitazione, che sente come propria pur avendo la disponibilità dei servizi di cui avverta la necessità;
- Garantire una domiciliarità' che rispetti il bisogno di privacy, il mantenimento dell'autonomia abitativa dell'identità personale e della libertà di autogestione anche associata;
- Migliorare la qualità di vita dell'anziano, sollecitando le azioni quotidiane di gestione del sé, al fine di limitare la dipendenza.
- Prevenire l'isolamento e l'emarginazione favorendo rapporti e relazioni interpersonali;
- Prevenire ricoveri impropri;
- Dare sollievo alle famiglie

### **Servizi erogati compresi nella retta**

- ✚ Presenza/reperibilità di un operatore sociale 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno;
- ✚ Servizio medico di emergenza 24 ore su 24;
- ✚ Dispositivo per chiamate di emergenza;
- ✚ Riscaldamento invernale e condizionamento estivo dell'alloggio;
- ✚ Erogazione di energia elettrica, acqua calda e fredda;
- ✚ Apparecchio telefonico per chiamate a numeri interni; è escluso il traffico telefonico verso numeri esterni;
- ✚ Illuminazione delle parti comuni dell'edificio (atri, scale, corridoi e giardino);
- ✚ Pulizia delle parti comuni dell'edificio;
- ✚ Tassa sui rifiuti e sui servizi (TARES);
- ✚ Pulizia settimanale dell'alloggio;
- ✚ Fornitura e cambio settimanale della biancheria (camera e bagno);
- ✚ Uso della cantina;
- ✚ Uso dell'ascensore;
- ✚ Uso del giardino;
- ✚ Uso di ambienti comuni per la socializzazione;
- ✚ Assistenza religiosa.

### **Prestazioni aggiuntive a pagamento**

- ✚ Colazione, pranzo, merenda e cena;
- ✚ Pulizia supplementare alloggio;
- ✚ Fornitura e cambio biancheria da tavola;
- ✚ Cambio supplementare biancheria da bagno;
- ✚ Cambio supplementare biancheria da letto;

- ✚ Servizio lavanderia;
- ✚ Assistenza medica su richiesta;
- ✚ Assistenza infermieristica su richiesta;
- ✚ Bagno assistito;
- ✚ Igiene personale;
- ✚ Parrucchiera/estetista;
- ✚ Box auto;
- ✚ Bar

### **Servizio ristorazione**

Gli utenti degli alloggi che lo desiderano possono usufruire del servizio ristorazione interno previa prenotazione. I pasti possono essere consumati nel proprio alloggio o presso la sala ristorante dedicata agli utenti degli Alloggi Protetti, in orari prestabiliti. Il servizio è aperto anche a familiari ed amici degli utenti così da favorire il mantenimento della rete sociale primaria e secondaria. Il menù è disponibile presso l'Ufficio Accoglienza ed è affisso nelle apposite bacheche presenti all'ingresso di tutte le Residenze e nelle sale di vita comune. Oltre al menù di base, sono fornite diete specifiche per coloro che, affetti da particolari problematiche, necessitano di un regime dietetico differenziato. E presso il Ristorante è stato introdotto il Menù alla carta, per offrire un servizio sempre più qualificato e rispondendo alle esigenze dei singoli.

### **Servizio lavanderia**

Tutti gli alloggi protetti sono predisposti per l'installazione di una lavatrice, gli utenti che lo desiderano invece, possono usufruire del servizio di lavanderia interno a pagamento.

### **Referente alloggi protetti**

E' il riferimento per Utenti e Familiari, sia per quanto riguarda le condizioni generali dell'Utente, sia per quanto riguarda l'andamento dei servizi erogati.

Il Referente degli Alloggi Protetti raccoglie dall'Utente e dal familiare segnalazioni e suggerimenti, garantisce un buon andamento del servizio e crea un clima accogliente e familiare. Tra le sue principali competenze evidenziano l'impegno alla promozione della qualità di vita dell'Utente.

E' presente/reperibile 24 ore su 24, 365 giorni all'anno.

### **Servizio accoglienza**

Il primo incontro con gli alloggi protetti avviene attraverso il Servizio Accoglienza, attivo dal lunedì alla domenica dalle ore 08,00 alle ore 20,00. Tra i compiti più utili all'utente si segnala:

- Accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa alla Struttura e alle pratiche di accesso;
- Consegna della modulistica;
- Gestione del centralino e smistamento;
- registrazione o esecuzione di chiamate per conto degli Utenti;
- Indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi degli alloggi;
- Prenotazione servizi vari.

### **Reclami segnalazioni e suggerimenti**

L'Ente gestore garantisce la funzione di tutela nei confronti degli Utenti degli alloggi protetti, anche attraverso la possibilità di sporgere reclami, segnalazioni di disservizi e suggerimenti che sono molto utili per comprendere le problematiche e prevedere gli interventi di miglioramento necessari alla qualità dei servizi offerti. Possono essere presentati al Referente degli Alloggi Protetti utilizzando un apposito modulo oppure inoltrati nell'apposita cassetta predisposta presso l'Ufficio Accoglienza. La Cooperativa Sociale Arcobaleno si impegna a rispondere con celerità e comunque entro e non oltre cinque giorni dalla ricezione.

### **Valutazione del grado di soddisfazione**

Tra le buone pratiche di welfare aziendale della Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. il "Questionario di soddisfazione dei servizi" ha un ruolo centrale. Attraverso la somministrazione, al cliente interno ed esterno, di strumenti e questionari di valutazione, viene indagata la congruenza tra servizi e aspettative. Il cliente, dunque, diventa soggetto attivo del miglioramento dei servizi offerti e contemporaneamente del controllo dello standard di qualità dei servizi erogati dalla cooperativa stessa. Ciò che emerge dall'elaborazione dei dati viene sottoposto alla commissione qualità aziendale, al fine di integrare tale dato nella programmazione per agire immediatamente sulla qualità dei servizi offerti rendendoli sempre più performanti e rispondenti alle esigenze della clientela.

### **Assistenza Sanitaria**

Tutti gli Alloggi Protetti sono dotati di chiamata di emergenza, viene infatti garantito un servizio medico di emergenza 24 ore su 24, compreso nella retta mensile.

In base alle proprie esigenze e bisogni sanitari è possibile per gli Utenti degli Alloggi Protetti richiedere prestazioni sanitarie integrative (visite mediche, specialistiche, assistenza infermieristica e assistenza fisioterapica) svolte da personale qualificato.

### **Interventi di assistenza personale**

Ogni utente degli Alloggi Protetti può richiedere a pagamento interventi per l'igiene personale o per il bagno assistito. Il servizio è svolto da personale qualificato (operatori socio sanitari e ausiliari socio assistenziali).

### **Servizio di cure estetiche**

E' previsto il servizio a pagamento di parrucchiere ed estetista erogato da professionisti del settore ed è prenotabile o direttamente col Salone di bellezza interno o presso l'ufficio accoglienza.

### **Servizio telefonico**

Ogni alloggio è dotato di apparecchio telefonico per chiamate interne, il traffico telefonico esterno invece è a carico dell'Utente.

### **Assistenza religiosa**

Per gli utenti cattolici, all'interno della Struttura è presente una cappella per la celebrazione della Santa Messa e l'organizzazione di incontri di riflessione religiosa.

## **Offerta Domiciliare in regime di RSA Aperta**

Servizio gestito in convenzione con l'ATS competente per territorio, l'accesso e la gestione avviene nelle modalità di seguito descritte:

La **RSA APERTA** si inserisce nell'attuazione delle misure previste dalla **DGR X/7769/2018**.

### **DEFINIZIONE E DESTINATARI DELLA MISURA:**

La misura si caratterizza per l'offerta di interventi di natura prioritariamente socio-sanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da demenza certificata (da centri/ambulatori C.D.d. ex UVA presenti sul territorio) e di anziani, di età pari o superiore a 75 anni, in condizioni di non autosufficienza con invalidità civile al 100% e che in fase di valutazione risultino avere una compromissione dell'autonomia nelle azioni primarie di vita quotidiana tale da comportare un punteggio pari o inferiore a 24 nella scala Barthel. In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un Caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

### **FINALITA':**

Sostenere il mantenimento il più a lungo possibile delle capacità residue delle persone beneficiarie e rallentare il decadimento delle diverse funzioni, evitando e/o ritardando il ricorso al ricovero definitivo in struttura.

Offrire sostegno al Caregiver nell'espletamento delle attività di assistenza e sollievo Psicologico anche attraverso veri e propri Colloqui Clinici sia di Sostegno Psicologico che di Supporto/Consulenza per la Gestione dei Disturbi del Comportamento del Familiare affetto da Demenza

### **UNITA' DI OFFERTA DI EROGAZIONE:**

Le prestazioni possono essere erogate:

- Presso il domicilio della Persona;
- All'interno delle Unità di Offerta (RSA accreditate che possono eventualmente mettere a disposizione i Centri Diurni Integrati se ubicati presso le sedi stesse). I costi aggiuntivi alberghieri saranno di euro 12 pro die.

### **BUDGET PER LA MISURA:**

Per ogni persona in possesso dei requisiti è previsto uno specifico budget stabilito annualmente. Per l'anno 2021 la quota massima è di € 4.000 al netto della quota da destinare alla valutazione multidimensionale, corrispondente a € 120.

Il budget è definito in relazione al periodo di presa in carico, calcolato in giorni.

Per gli utenti presi in carico per l'intero anno in ogni trimestre deve essere previsto l'impiego massimo corrispondente a 1/4 del budget annuale.

E' dalla data di erogazione della prima prestazione che decorre il compiuto delle risorse economiche previste.

**I servizi erogabili** dalla nostra RSA Arcobaleno Plus sono i seguenti:

- Valutazione Medico Specialistica
- Interventi riabilitativi di mantenimento, riattivazione psicofisica, psicomotricità (profilo professionale - Fisioterapista);
- Prestazioni Infermieristiche;
- Prestazioni di Consulenza Psicologica e Sostegno Psicologico;

- Interventi socio assistenziali a domicilio per aiuto e/o sostituzione programmata del Caregiver o della badante;
- Interventi per gestione dell'Igiene Personale e del Bagno Assistito;
- Interventi di training della famiglia e dell'assistente personale per l'accudimento;
- Invito e facilitazione alla partecipazione di gruppi di mutuo aiuto;
- Frequenza del Centro Diurno Integrato qualche giorno a settimana;
- Interventi di Stimolazione Cognitiva e di mantenimento delle capacità cognitive e relazionali residue (profili professionale in base alla valutazione delle condizioni cliniche dell'Utente: Psicologo, Terapista Occupazionale, Psicologo);
- Interventi di attività fisica secondo il profilo dell'Utente;
- Interventi di consulenza per la gestione dell'alimentazione in Utenti con problematiche relative alla malnutrizione e la disfagia, interventi approntati dalla nostra dietista;

## **TEMPISTICA**

La verifica dei requisiti di accesso alla valutazione deve essere effettuata entro 5 gg. lavorativi dalla data di presentazione della domanda. In caso di verificata idoneità la valutazione multidimensionale al domicilio dovrà essere effettuata entro i successivi 10 giorni lavorativi. In caso di esito positivo della valutazione la stesura del PI dovrà indicare la data prevista per l'attivazione degli interventi che di norma dovrà avvenire entro i successivi 30 giorni.

## **MODALITA' DI ACCESSO**

- A) Il cittadino interessato alla misura deve presentare la richiesta direttamente alla RSA scelta, scegliendo dagli elenchi che ATS pubblica sul sito aziendale. La RSA individuata dal cittadino provvederà alla preventiva verifica dei requisiti di accesso e di eventuali incompatibilità;
- B) Verificati positivamente i requisiti la stessa RSA effettua la valutazione multidimensionale al domicilio della persona anche assicurando i necessari raccordi territoriali con MMG, Comune, ecc.
- C) I profili professionali per la valutazione multidimensionale sono i seguenti:
  - Medico;
  - Altra figura professionale (Psicologo, Assistente Sociale);
  - Eventuali altre figure professionali, con competenze specifiche

## **P.I. e P.A.I.**

A seguito della valutazione multidimensionale positiva la RSA elabora:

- Progetto individualizzato (P.I.) di durata non superiore a tre mesi, condiviso con la Persona/Caregiver/ADS e sottoscritto dagli stessi;
- Piano di assistenza individualizzato (P.A.I.), elaborato dagli operatori sulla base dei bisogni rilevati e in coerenza col P.I.

## **INCOMPATIBILITA'**

La misura RSA APERTA risulta incompatibile con la fruizione contemporanea di altre misure e/o interventi Regionali e/o altri servizi/unità di offerta della rete socio sanitaria (ad eccezione di interventi ambulatoriali, prestazioni occasionali o continuative di soli prelievi erogati in ADI, o alle cure palliative domiciliari).



### **3.2.2 Area disabili fisici, psichici e sensoriali**

Il Centro Diurno Disabili Arcobaleno, è una struttura integrata non residenziale accreditato per un totale di 15 utenti, la cui apertura è avvenuta nel mese di marzo 2009, lo scopo del CDD è di dare accoglienza diurna a soggetti disabili adulti (18-65 anni), con handicap gravi sia fisici che psichici e residenti in Regione Lombardia, in particolare nei Comuni aderenti al Piano di zona del distretto di Pavia.

In casi eccezionali, possono trovare accoglienza persone di età inferiore agli anni 18, solo se in presenza delle seguenti condizioni (D.lgs. n° 7/18334 del 23 luglio 2004):

- Una specifica richiesta dei genitori/ Tutore/ Amministratore di Sostegno;
- Una valutazione circa la necessità di interventi di assistenza di lungo periodo da parte dell'ATS territorialmente competente o dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello Specialista

Neuropsichiatra Infantile dell'Istituto di Riabilitazione extra ospedaliero accreditato;

- Disponibilità dell'Ente Gestore della Struttura ad adeguare i propri interventi al minore;

Il servizio è garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 8.15 alle ore 16.15 per 47 settimane all'anno con chiusure parziali nel mese di agosto e nelle festività natalizie e pasquali.

La famiglia, costituisce il contesto privilegiato di relazioni effettivamente significative per il disabile ed è la sua naturale risorsa sociale, il CDD Arcobaleno, pertanto, coinvolge i familiari in azioni

positive, che contribuiscono al miglioramento della vita di relazione e più in generale della qualità di vita del disabile.

Affinché il complesso delle attività del Centro Diurno sia conformato ad un criterio di sensibilizzazione del disabile e della sua famiglia di appartenenza, sono promossi incontri periodici con le famiglie, finalizzati ad un aggiornamento circa lo stato psico-fisico dell'utente.

#### **4.0 IL RUOLO DEGLI STAKEHOLDERS**

Nel corso degli anni, le sollecitazioni provenienti dagli interlocutori sociali, hanno subito una profonda trasformazione, conquistando sempre più voce e riuscendo ad influenzare anche il dinamismo delle organizzazioni, le quali hanno dovuto elaborare strategie ed acquisire elementi in grado di capire e rappresentare l'impatto, che le performance sociali possono avere nell'evoluzione strutturale e dinamica dell'organizzazione e nei confronti degli stakeholder di riferimento.

E' necessario fare proprie le istanze dei diversi gruppi di stakeholder con cui ci si pone in relazione, è quindi essenziale conoscere e prevedere le legittime attese dei propri interlocutori.

Il valore della COOPERATIVA SOCIALE ARCOBALENO S.p.A. risiede nel suo essere parte integrante del sistema economico, sociale, politico e comunitario di riferimento territoriale. La cooperazione sociale, si colloca per intrinseca relazione tra agire economico e agire sociale, siamo soggetti per definizione "mediatori" e la nostra esperienza è direttamente o indirettamente significativa per il sistema economico e per il suo intreccio e riverbero sulle dinamiche sociali.

In tale contesto, l'assunzione della responsabilità (sociale, ambientale, occupazionale, ecc) è non solo rilevante ma portatrice di un impatto molteplice sulle persone e sui sistemi, ne consegue che i nostri stakeholder sono differenziati come la nostra responsabilità nei loro confronti.

#### **4.1 I NOSTRI PRINCIPALI STAKEHOLDERS**

##### **Stakeholder interni**

*Soci lavoratori*

*Management*

*Lavoratori non soci*

*Stagisti e tirocinanti*

## **Stakeholders esterni**

*Istituzioni*

*Fruitori dei servizi erogati*

*Fornitori*

*Istituzioni finanziarie (Istituti bancari)*

### **4.2 I NOSTRI INTERLOCUTORI "ISTITUZIONALI" E NON....**

#### **DISTRETTO PV – CONSORZIO SOCIALE PAVESE**

Quale "Piano Regolatore" dei servizi socio sanitari, individua attraverso una lettura condivisa le dinamiche e disagi sommersi del territorio, prefissandosi come obiettivo quello di dare risposta ai suoi bisogni. Gli attori pubblici coinvolti sono i Comuni associati (tra i quali il Comune di Cava Manara), la Direzione dei Servizi Sociali dell'ATS di Pavia, la Regione, che attraverso la programmazione indica gli obiettivi prioritari a livello locale e la Provincia, che svolge un ruolo di coordinamento politico e tecnico sul territorio. La COOPERATIVA SOCIALE ARCOBALENO S.p.A., è un "attore privato" che diventa una risorsa preziosa per la gestione di progetti e una voce importante in fase di valutazione dei risultati.

#### **COMUNE DI CAVA MANARA**

In risposta ai bisogni del territorio, il Comune di Cava Manara, ha stipulato una Convenzione con l'Ente gestore per la riserva di n° 5 posti presso la Residenza con priorità d'accesso, indipendentemente dalla lista d'attesa, destinati a residenti nel Comune di Cava Manara e per i quali l'Istituzione comunale integra la retta mensile.

Il Comune di Cava Manara concede dal 2012, l'utilizzo agli Utenti del C.D.D. Arcobaleno, per lo svolgimento di attività ludico sportive, il palazzetto dello sport "A. Omedei" di Mezzana Corti.

#### **DIREZIONE SOCIALE ATS DI PAVIA DIPARTIMENTO ASSI**

La Direzione Sociale, svolge un ruolo di controllo circa l'appropriatezza nella gestione dei servizi socio assistenziali erogati inoltre verifica periodicamente i requisiti strutturali e ambientali di accoglienza ed i requisiti di accreditamento ai fini del mantenimento dello stesso.

Favorisce e sviluppa la comunicazione con l'ente gestore attraverso incontri periodici di formazione –informazione e svolge un ruolo strategico circa la negoziazione del budget per CDD e CDI.

#### **REGIONE LOMBARDIA ASSESSORATO ALLA FAMIGLIA, CONCILIAZIONE E SOLIDARIETA SOCIALE**

Riceve flussi informativi diretti (attraverso comunicazioni) ed indiretti tramite la Direzione Sociale dell'ASL di Pavia circa l'operato dell'Ente gestore.

#### **UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PAVIA**

L'Università degli studi di Pavia ha stipulato una convenzione con la Cooperativa Sociale Arcobaleno S.P.A per l'accoglienza nelle Unità di Offerta socio-sanitarie di giovani studenti in

Tirocinio curriculare Formativo. Negli anni abbiamo accolto studenti della facoltà di farmacia, della facoltà di scienze dell'Educazione, di Psicologia, Scienza della comunicazione ecc.

• **ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO PER I SERVIZI AZIENDALI – TURISTICI – SOCIALI – GRAFICI – ALBERGHIERI – L. COSSA**

L'Istituto Professionale ha stipulato una convenzione con la Cooperativa Sociale Arcobaleno SPA per offrire stage professionalizzanti ai propri studenti.

• **ENTI PRIVATI DI FORMAZIONE**

- ✓ Fondazione "Le Vele" – Pavia
- ✓ Università degli Studi di Pavia
- ✓ Scuola Studenti lavoratori – Pavia
- ✓ Centro Servizi Formazione - Pavia
- ✓ Enaip Lombardia – Provincia di Pavia

✓ Scuola Superiore L. Cossa

✓ Istituto di Formazione "V. Alfieri" di Voghera hanno stipulato una convenzione con la Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. per l'accoglienza, nelle diverse Unità di Offerta socio-sanitarie, di giovani studenti in Tirocinio di formazione ed orientamento frequentanti Corsi qualificanti ASA e OSS.

**4.2.1 FRUITORI DEI NOSTRI SERVIZI**

A coloro, che usufruiscono dei nostri servizi, cerchiamo di offrire prestazioni di qualità, e siamo alla ricerca, nell'ambito del nostro percorso, di un miglioramento in termini di ascolto e di supporto organizzativo e psicologico rivolto ai nostri utenti e ai loro familiari.

Molti hanno dichiarato di sentirsi, durante la loro permanenza a vario titolo d'offerta, "come a casa propria" questo è il risultato a cui abbiamo mirato dall'inizio del nostro percorso. Noi tutti ci sentiamo ripagati enormemente per tutti gli sforzi intrapresi in tutti questi anni e soprattutto, ci stimola ad intensificare sempre più il nostro impegno, per l'erogazione di un'offerta d'eccellenza.

**4.2.2 FORNITORI**

Scegliamo i nostri fornitori, in base al livello di prestazione ed alle garanzie fornite, ricercando con la loro collaborazione le soluzioni più innovative e le migliori pratiche per l'eccellenza del servizio e la soddisfazione dell'utente.

Basiamo i rapporti con i nostri fornitori su principi di reciproca trasparenza e correttezza, assicurandoci che l'operato dei professionisti e collaboratori esterni osservi gli stessi criteri di integrità e rettitudine ai quali ci ispiriamo.

Vogliamo stabilire con i nostri partner commerciali e collaboratori esterni un sistema efficiente di relazioni, capace di tradursi in una prospettiva comune di crescita e di vantaggio. Contribuiamo alla crescita della società civile mediante la scelta di fornitori orientati alla riduzione dei costi ed al contenimento degli sprechi.

Sempre di più il nostro orientamento futuro sarà quello di porre attenzione nella valutazione della qualità e del rapporto prezzo/qualità del servizio/prodotto da acquistare.

#### **4.2.3 BANCHE E ISTITUZIONI FINANZIARIE**

La Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A., opera con più interlocutori finanziari, sia per esigenze legate all'operatività sia per necessità di tesoreria e contenimento degli oneri finanziari.

### **4.3 I NOSTRI INTERLOCUTORI INTERNI**

#### **LE RISORSE UMANE**

##### **Politica delle assunzioni e trattamento economico**

Per la Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. è di centrale importanza la gestione e la formazione delle proprie risorse umane. Prendersi cura del proprio dipendente e garantirne soddisfazione umana, professionale ed economica equivale a riconoscere centralità alle persone e a fornire, attraverso l'esperienza, la chiave di ingresso nell'ottica aziendale fortemente *incentrata sul "prendersi cura" di tutte le persone che qui operano e vivono parte del proprio tempo*. In quest'ottica l'Ente Gestore, tiene a garantire un percorso di crescita agli Operatori dei servizi, ai Coordinatori e responsabili di settore e a chi dirige e pianifica sistemi e processi di estrema complessità spesso a costo di sacrifici personali.

La nostra politica delle assunzioni tiene conto dei seguenti fattori:

- il merito personale
- la remunerazione
- la previsione di un percorso di crescita professionale

Per quanto riguarda il trattamento economico del personale, la Direzione si è fatta garante del totale adeguamento a quanto previsto dalle normative vigenti e dai contratti stipulati.

Contrattualmente La Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. applica integralmente il CCNL di settore.

##### **4.3.1 IL CLIMA SOCIALE**

Il clima sociale è soddisfacente, il "Customer Satisfaction" rileva che la maggior parte del personale, è soddisfatto del proprio lavoro individuale ed in team e soprattutto si sente gratificato nell'ambito della propria mansione. E' percepibile un forte senso di appartenenza all'organizzazione e un'eccellente condivisione del progetto sociale.

In particolare, sembra essere compreso dalla maggioranza dei soci, lo sforzo in essere di garantire maggiore informazione e formazione, anche se resta la preoccupazione nel Management, di riuscire a fare chiaramente comprendere quante e quali siano le difficoltà e accortezze che richiede la gestione di una cooperativa sociale in crescita come la nostra.

Sta certamente mutando, in particolare con l'incremento considerevole di anno in anno della base sociale, la percezione della finalità mutualistica della cooperativa, che si attesta infatti su valori solidaristici, ma dimostra sempre più, la necessità di valorizzare, sostenere e accompagnare la risorsa umana e di operare con criteri ispirati ad un'attenta gestione d'impresa.

Nell'anno sociale trascorso la cooperativa sociale Arcobaleno S.p.A. ha predisposto una serie di integrazioni operative volte ad avviare, quanto prima, diverse buone prassi di welfare aziendale. Tra le tante, di fondamentale importanza appare, la nascita all'interno della struttura di un asilo nido, con il quale la direzione ha concluso la stipula di una convenzione per permettere l'accesso agevolato dei dipendenti a questo servizio. Tale azione inaugura l'intenzione crescente di favorire nelle dipendenti la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, sempre nell'ottica della cura totale delle persone che costituiscono il cuore e l'anima di questa azienda.

Inoltre non di minor valore appare la ricaduta positiva che comporta, sull'utenza anziana, l'allocatione, in contiguità spaziale, di un servizio per bambini, che di per sé rende manifesto un punto focale dell'ottica di integrazione sociale, su cui la Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. ha fondato, e continua a fondare, l'idea di cura e benessere.

#### **4.4 Stagisti e Tirocinanti**

Molti sono stati gli stagisti e i tirocinanti, che hanno interagito con l'organizzazione, in un'ottica di crescita ed apprendimento. A tutt'oggi, è rilevante il numero dei giovani, che si accostano alla nostra realtà, alla ricerca di competenza, di insegnamenti e consigli di eccellente qualità e formazione.

#### **4.5 Il Management**

Coloro che esercitano il governo strategico il cd." management ", sono al centro di un sistema di relazioni con gli attori sociali (Dipendenti, CDA, fornitori, ecc.) ed assumono un ruolo negoziale, poiché mediano interessi ed istanze tra i vari portatori di interesse.

Il management svolge il ruolo di attore -chiave nell'ambito dell'organizzazione e deve comporre armonicamente gli interessi e le attese dei soggetti del cui contributo necessita per la realizzazione della mission dell'organizzazione.

In tema di interessi perseguiti dal management, vi è soprattutto quello di offrire una gestione di qualità, stabilità economica e di stabilizzare la propria posizione al di là di una frazione ragionevole di tempo.

Il Management è lo staff direzionale e nella sua funzione:

- Attua gli indirizzi politici e strategici per promuovere il conseguimento delle finalità della cooperativa nel rispetto dell'economicità di gestione, favorendo l'integrazione tra i vari settori della stessa
- Verifica con i responsabili dei servizi l'andamento dei progetti e servizi
- Favorisce l'integrazione tra le diverse aree di lavoro della cooperativa
- Supervisiona l'andamento economico della cooperativa in raccordo con l'area amministrativa
- Si raccorda con il CDA fornendo informazioni circa l'andamento della cooperativa
- Interagisce e collabora con le aree gestionali per la sicurezza e qualità

## **5.0 RELAZIONE SOCIALE**

### **5.1 Le persone e il loro lavoro**

Le risorse umane, vale a dire tutti coloro, che operano all'interno dell'organizzazione, ne rappresentano non solo il valore, ma anche un elemento strategicamente molto rilevante, dal momento che da essi dipende la velocità, la flessibilità e l'efficienza dell'azienda. In quest'ottica è importante che l'organizzazione riesca a valorizzare e fidelizzare le risorse, identificandone gli strumenti, le metodologie e le motivazioni maggiormente idonee all'ottenimento di tale fine. Già da anni questa cooperativa sociale ha intrapreso molte iniziative, tra cui la valutazione del rischio, la fornitura di dispositivi di protezione collettiva e individuale, la formazione, la sorveglianza sanitaria etc e intende continuare in questa direzione adempiendo con crescente aderenza alle normative nazionali e allineandosi a standard di qualità internazionali. Primo fra tutti l'ampliamento del lavoro di prevenzione della sindrome da burn-out da lavoro, a cui spesso gli operatori di settori così delicati incorrono.

Per consistenza del personale occupato, s'intende sempre l'universo composto da Soci, dipendenti e collaboratori, il quale ha al 31.12.2024 le caratteristiche che descriviamo in seguito.

#### 5.1.1 Andamento occupazionale 2013/2024

Le analisi statistiche, condotte nell'arco temporale 2010/2020 evidenziano l'effettivo incremento della base sociale, dovuto a:

- Aumento dei fruitori dei servizi negli anni
- Implementazione dei servizi offerti

## **ANDAMENTO OCCUPAZIONALE 2013 - 2024**

Anno	Ammissioni	Dimissioni	Personale occupato al 31/12	Collaborazioni esterne al 31/12
2013	10	7	104	30
2014	68	30	142	30
2015	48	28	162	37
2016	25	39	165	24
2017	44	27	176	24
2018	42	39	179	31

2019	83	65	197	29
2020	65	61	201	29
2021	61	59	215	25
2022	29	65	208	23
2023	20	45	200	15
2024	18	30	205	20

**Nel 2024** la Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. ha impegnato, complessivamente nelle diverse unità d'offerta:

- 205 Persone, in rapporto di lavoro dipendente;
- 20 Persone, in rapporto di lavoro di libera professione;

**Per un totale di 225 Risorse Umane.**

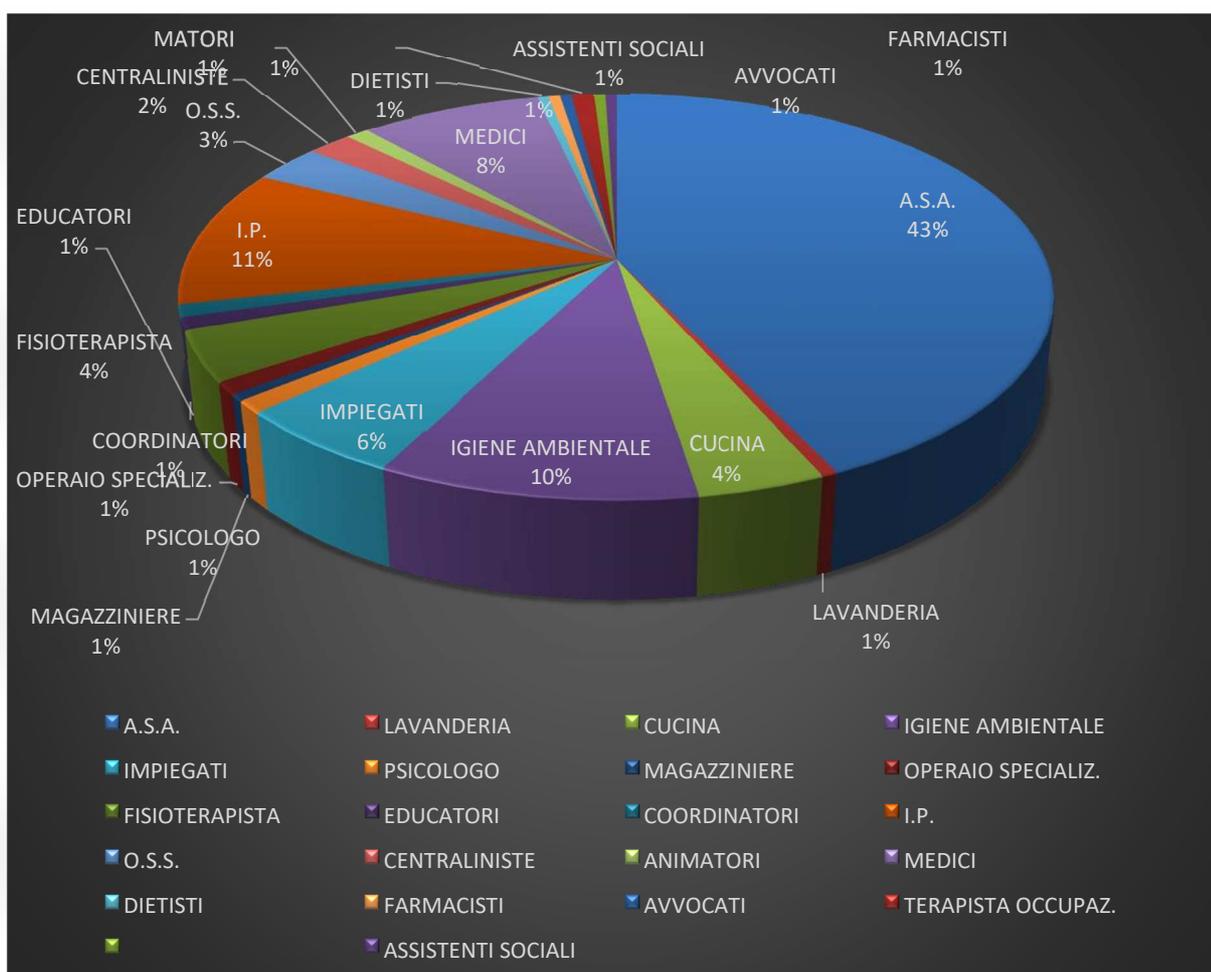
### **5.1.2 Occupati per mansioni nel 2024**

Nel 2023 la base sociale è composta principalmente da personale ASA, con una percentuale del 45% per un totale di 101 operatori su 208 Risorse Umane da lavoro dipendente.

## **OCCUPATI PER MANSIONE AL 31/12/2024**

MANSIONE	RISORSE UMANE IN RAPPORTO DI LAVORO DIPENDENTE /LIBERI PROFESSIONISTI
A.S.A.	98
ADDETTI LAVANDERIA	5
AIUTO CUOCO	3
CUOCO	6
ADDETTO AI SERVIZI	2
ADDETTI IGIENE AMBIENTALE	20
IMPIEGATI AMMINISTR.	4
ANIMATORI	8
PSICOLOGO	1
MAGAZZINIERE	1
OPERAI SPECIALIZ.	1
FISIOTERAPISTA/MASSOTERA	10
EDUCATORI	7
TERAPISTA OCCUPAZIONALE	0
COORDINATORE CDD	1
INFERMIERI	9

O.S.S.	18
CENTRALINISTE	3
MEDICI	3
DIETISTI	2
ASSISTENTI SOCIALI	1
AVVOCATI	1
FARMACISTI	2
ARTETERAPEUTA	1
ASSISTENTE SPIRITUALE	1
<b>TOTALE</b>	<b>205</b>



Il 90% del personale con rapporto di lavoro di tipo dipendente ha un contratto di impegno full-time.

### **5.1.3 Occupati per posizione contrattuale nel 2024**

Con il rinnovo del CCNL delle cooperative sociali dal 01/01/2010 i lavoratori, sono stati inseriti nel nuovo sistema di classificazione dei lavoratori in 6 aree/categorie; di seguito vengono riportate le suddivisioni dei lavoratori in base alle mansioni relative all'esercizio 2024:

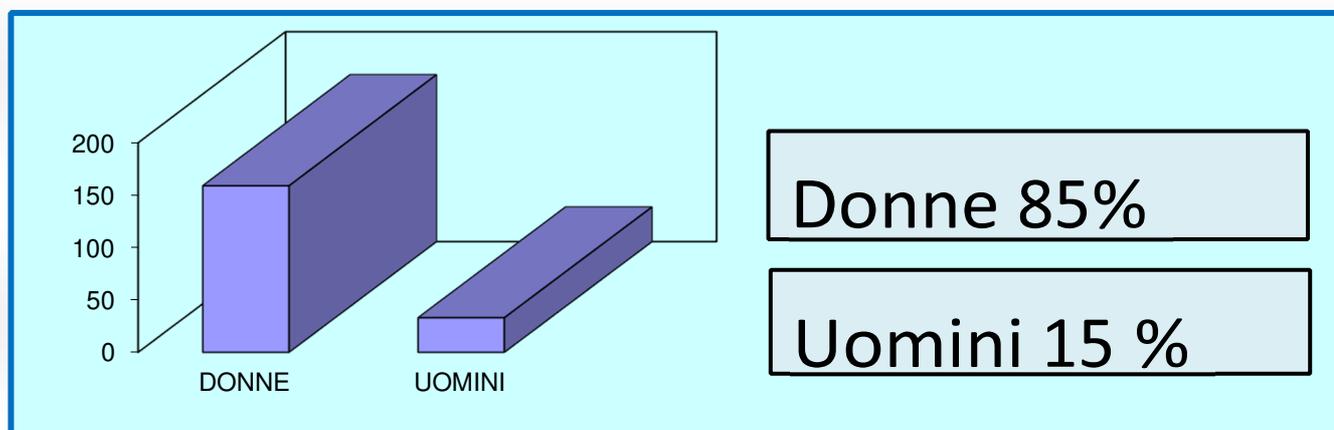
categorie	descrizione	N° Risorse
A	Lavoro generico e servizi ausiliari	20
B	Lavoro qualificato, e servizi generici alla persona in ambito socio-assistenziale	10
C	Lavoro spec., servizi qualificazione. alla persona in ambito socio-assistenziale e sociosanitario	98
D	Lavoro specializzato, professioni sanitarie, servizi socio-educativi	58
E	Professioni specialistiche, attività di coordinamento	13
F	Attività di amministrazione e direzione	6

Il livello di contrattazione (secondo il CCNL delle Cooperative sociali) di maggior appartenenza della base sociale è il C con ben 98 operatori.

#### **5.1.4 Distribuzione delle Risorse Umane secondo il sesso**

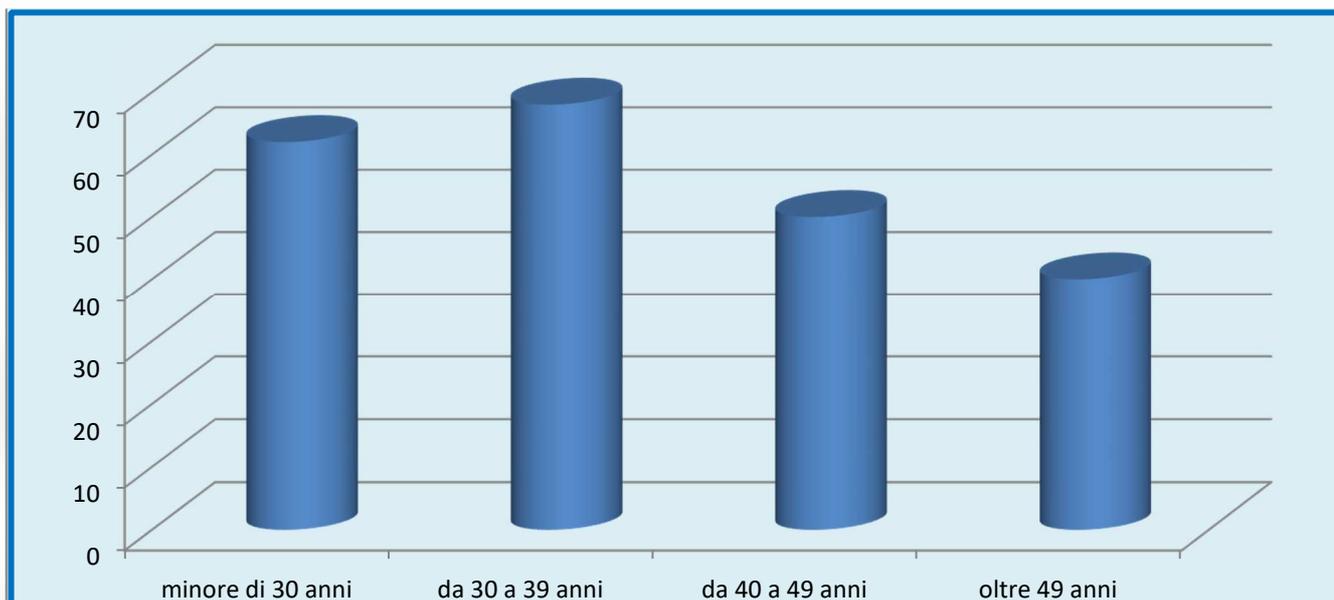
*Una cooperativa tutta al "femminile"*

La COOPERATIVA SOCIALE ARCOBALENO S.p.A. è caratterizzata da una componente di forza-lavoro femminile molto elevata, le donne impiegate sono infatti 160 su 205 dipendenti, a conferma, che il lavoro cosiddetto di cura e quindi il "Settore socio-sanitario" continua ad essere un terreno occupazionale per genere, dove quindi il "femminile" è dominante.



Anno	% Donne	% Uomini
2024	85 %	15 %

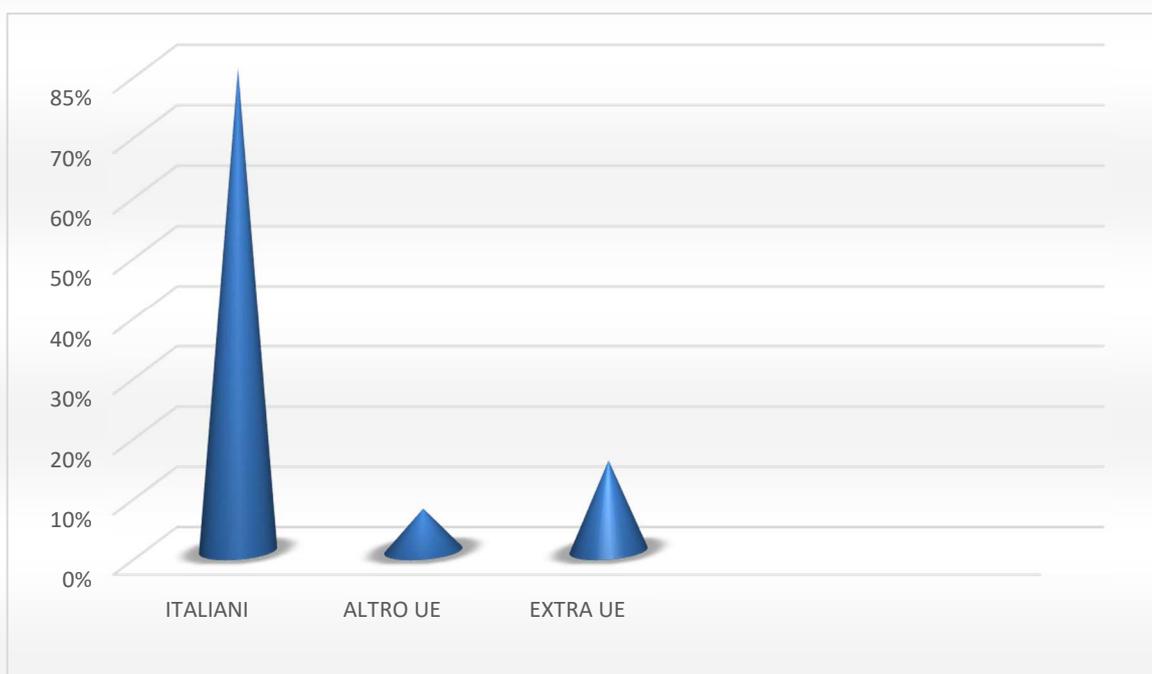
### **5.1.5 Distribuzione degli occupati secondo l'età**

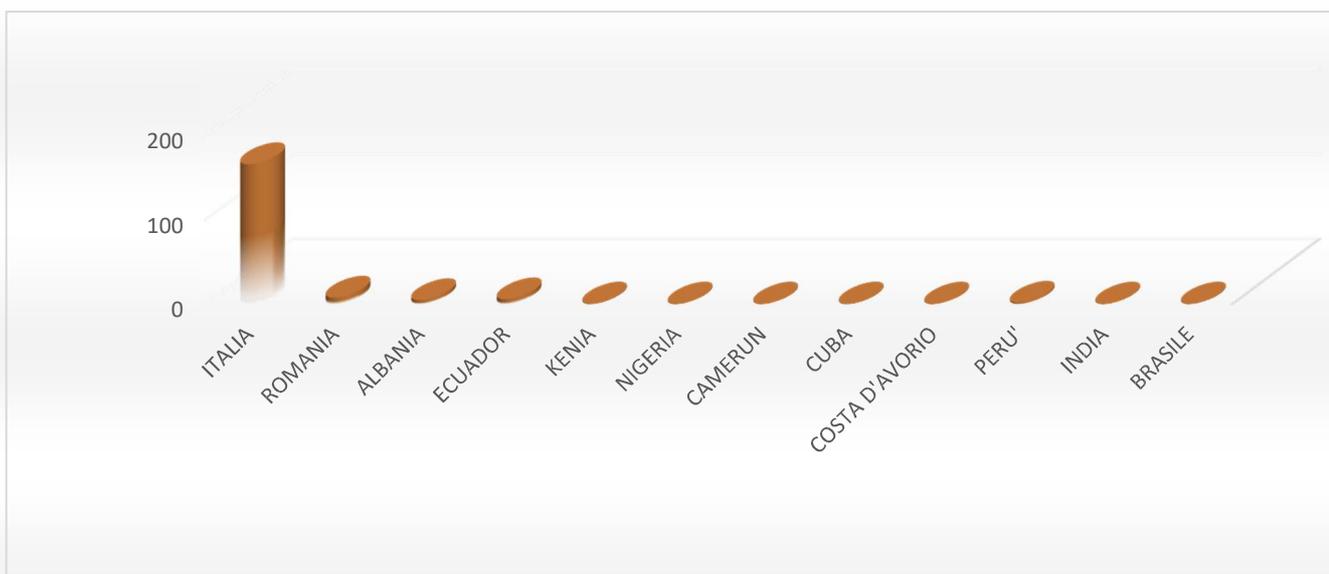


### **5.1.6 Distribuzione degli occupati secondo la nazionalità**

#### *Una Cooperativa "multi-etnica"*

Sul totale della base sociale di 208 operatori, 156 persone, pari al 73%, sono di nazionalità Italiana e 52 persone, pari al 27%, sono di diversa nazionalità (UE 10% ed EXTRA-UE 17%).





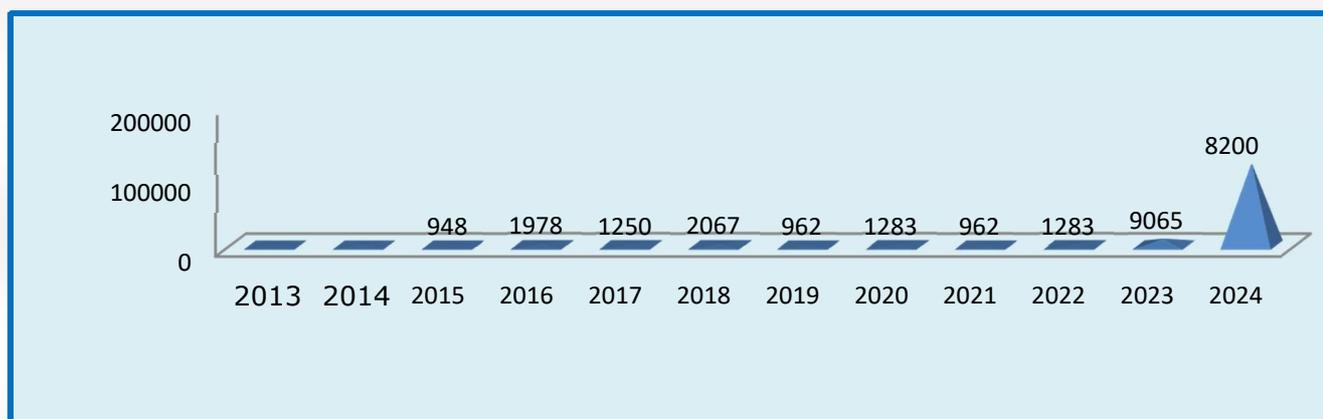
NAZIONE DI PROVENIENZA	N. OPERATORI CON RAPPORTO DI LAVORO DIPENDENTE
<b>ITALIA</b>	<b>156</b>
<b>ROMANIA</b>	<b>12</b>
<b>ALBANIA</b>	<b>4</b>
<b>BRASILE</b>	<b>3</b>
<b>ECUADOR</b>	<b>5</b>
<b>KENYA</b>	<b>5</b>
<b>NIGERIA</b>	<b>5</b>
<b>CAMERUN</b>	<b>3</b>
<b>CUBA</b>	<b>2</b>
<b>REPUBLICA DOMINICANA</b>	<b>4</b>
<b>PERU'</b>	<b>3</b>
<b>INDIA</b>	<b>3</b>
<b>TOT</b>	<b>208</b>

 **ITALIA**

 **PAESI UE**

 **PAESI EXTRA UE**

## ANDAMENTO MALATTIA IN GIORNI 2013/2024



Come evidenziato dalla precedente tabella, dal 2013 al 2024, il picco delle ore di assenza per malattia, riferite all'anno 2024, sono dovute principalmente all'incremento della compagine lavorativa.

### **6.0 ATTIVITA' DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

Operare, in una realtà caratterizzata da una crescente complessità in termini organizzativi ed assistenziali e da continui mutamenti di contesto e scenario, richiede in particolare a chi si occupa di servizi di cura alla persona, una costante attenzione alla formazione ed alla ricerca di "nuovo sapere" per potenziare il proprio "saper essere" Operatori nella complessa quotidianità di una RSA.

L'area gestionale della Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A., ritiene l'attività di formazione ed aggiornamento del personale, indispensabile per garantire servizi di qualità. Il management, provvede ad effettuare annualmente, un'analisi dei bisogni, stilando un planning formativo in modo, che ogni figura professionale interna all'organizzazione possa affrontare un percorso di crescita personale e collettiva.

La formazione, rappresenta per noi uno spazio di riflessione e di ricerca comune dei significati e del senso del nostro operato e diventa condizione essenziale, per dare vita a progettazioni sociali ed educative, coerenti con gli obiettivi e capaci di coinvolgere attivamente i destinatari.

L'Ente Gestore, continua ad investire in:

- Formazione continua per le figure, che rivestono ruoli di responsabilità per un accrescimento di competenze, autonomia e la visione degli scenari;

- Formazione specifica per i nuovi soci in modo da accompagnarli nel percorso d’inserimento professionale all’interno della RSA

In particolare tra il **2017 e il 2024** sono stati attivati i seguenti corsi di formazione e di aggiornamento in ottemperanza al Decreto Legislativo 81/2008:

- Corso di aggiornamento “Piano delle emergenze e DVR” per il personale addetto all’antincendio;
- Corso di formazione per addetti antincendio;
- Corso di aggiornamento “Primo soccorso”;
- Valutazione e gestione dei rischi;
- Corso di attivazione del piano di emergenza
- Corso movimentazione manuale dei carichi

Ancora nel **2017/24** l’attenzione della formazione del personale è stata rivolta ad argomenti di centrale importanza nel settore socio-assistenziale prevalentemente con servizi di tipo residenziale:

- Corso di formazione e aggiornamento per Educatori, Psicologi e Personale ASA/OSS sulla relazione d’aiuto e la comunicazione con familiari e ospiti;
- Corso di formazione sull’umanizzazione delle cure;
- Corsi di formazione Aggiornamento di Primo Soccorso D.lgs. 81/2008
- Corsi di formazione sulla prevenzione degli Incendi in struttura rischio elevato D.lgs. 81/2008;

Nel 2022 si è avviato un lavoro intenso, relativo alle aree socio-sanitarie e personale della cucina e igiene Ambientale in particolare:

- Corso di formazione sulle tecniche e dinamiche di relazione
- Corso di formazione sul familiare difficile e la gestione del conflitto;
- Corso ECM sulla disabilità grave e le strategie d’intervento;
- 3 edizioni i aggiornamento HACCP in ottemperanza D.lgs. 81/2008 e D.Lgs.193/2007

### **6.1 Rispetto del Codice della Privacy gestione e protezione dei dati personali**

Il 25 maggio 2018, è entrato in vigore il nuovo Regolamento Europeo in materia di Privacy (Regolamento 679/2016 in sigla GDPR), che ridefinisce le regole per la gestione dei dati, ed ha avuto un impatto importante nel settore Socio Sanitario ed Assistenziale.

Il Regolamento Europeo 679/2016 in raccordo al D.lgs. 196/2003, garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell’interessato, con particolare riferimento alla riservatezza dell’identità personale e al

diritto della protezione dei dati. Inoltre obbliga al rispetto del principio di necessità del trattamento dei dati, riducendo l'utilizzo a finalità specifiche e ben stabilite.

L'articolo 13 del Codice della Privacy, stabilisce, che prima di procedere alla raccolta dati è necessario informare l'interessato circa la modalità di utilizzo degli stessi.

In ambito Sanitario e socio-assistenziale, i dati devono essere:

- trattati in modo lecito e corretto;
- raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi;
- esatti e aggiornati;
- pertinenti, completi e non eccedenti rispetto agli scopi per i quali sono stati raccolti ed utilizzati;
- conservati in una modalità che consenta l'identificazione dell'interessato, per un periodo di tempo non eccedente a quello necessario allo scopo.

# IL VALORE CREATO E DISTRIBUITO

## 7.1 Valore della Produzione

CONTRIBUTI	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Enti pubblici e aziende sanitarie	€ 4.141.573	€ 4117807,00	€ 4121110	€4.242759,00	€ 4.345140,00	€ 4.407579,13	€ 4.63.831,27
Privati e famiglie (rette)	€ 6.085.219	€ 63571,8800	216370	€6.365993,00	€ 6.439096,00	€ 6.699.453,85	€ 7.097.104,00
Affitti	€ 42.168	€ 121552,00	114649	€ 96.769	€ 101,391	€ 34.550,00	€ 38.400,00
Ricavi diversi						€ 75.558,25	€ 126.780,66
Pasti						€ 33.192,00	€ 40.519,00
<b>TOTALE</b>	€0.396.516	€ 10596847	€10442149	€ 10.705.521	€10.784.337,391	€11.250.333,23	€11.766.634,93

## DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO

Distribuzione valore aggiunto	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Enti pubblici	€ 138.662	€149116,00	€150431	€339541,00	€ 228120,00	€ 83855,91	€93.774,14
Finanziatori ordinari	€	€100,00					
Stipendi soci da nota integrativa	2.910.970	€ 3.921.669	€3801472	€ 3.579250,00	€3778156,00	€954254,47	€4.278.599,00
Stipendi dipendenti non soci da nota integrativa	2.117.534	€ 1.910.222	€2167079	€2.356430,00	€2070076,00	€ 2.026.080,26	€2.107.490,00
Compensi collaboratori	€ 368.078						
Sistema Cooperativo	€ 10.704	€ 14182,00	€ 8832,00	€12.066,00	€8852,00		€ 3.094,00
<b>TOTALE</b>		€ 5.998.289	€6.127.814	€6.287197,00	€ 6.085.204,00	€ 6.064.190,64	€6.482.957,14

## **Tirando le somme del lavoro ... e prospettive per il futuro**

Nel 2024, la Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A., continua a crescere ma soprattutto si rivela una **squadra vincente**. La nostra attenzione rimane comunque rivolta al passato per mantenere un umile legame alle radici che ci ricordano la strada percorsa, le sfide accolte e vinte, e ci permettono di alzare gli occhi verso ambizioni e futuro con grande responsabilità e senso di squadra. Un albero più è grande e carico di frutti, più ha bisogno di avere radici solide e profonde, radicate in un buon terreno. Per la Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. ciò si traduce in una quotidiana attenzione alla presenza sul territorio, per estendere le radici nelle reti di rapporti al fine di non essere solo "di passaggio". Inoltre rappresenta un continuo impegno a mantenere il contatto con ciò che fonda il nostro essere **Cooperativa Sociale**, i valori e le intuizioni, che ci hanno portato e ci portano ad aggregarci, per essere soggetto attivo e propositivo nel welfare di questo paese. Non di minore importanza, l'attenzione alla solidità della Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A., che si traduce in continuo monitoraggio della stabilità finanziaria al fine di garantire continuità lavorativa ai soci e ai dipendenti. La nostra Cooperativa, già dagli albori, ha rappresentato un esempio di buone pratiche nel campo della responsabilità sociale, imponendosi nel settore, sia come impresa, ma senza mai perdere di vista l'obiettivo della mutualità. Tale principio guida è chiaramente visibile nella pratica di reinvestimento di tutto l'utile di impresa per sviluppare nuovi progetti. Inoltre guardare agli sviluppi avuti e a quelli da creare con un occhio che sa ben utilizzare lo zoom, guardando al globale e al locale, al generale e al particolare, è il nostro "distinguo" che rende possibile realizzare imprese inimmaginabili coniugando efficienza ed efficacia, confort e cura, stabilità e dinamismo.

In questo anno siamo andati sempre più configurandoci come una "Grande Forza" il cui cuore pulsante sono Le Persone: Dipendenti e Utenti.

Tutti i componenti della nostra grande Famiglia sono Professionisti che pongono al centro del loro operato Impegno, Professionalità, Umanità e capacità di lavorare in team.

Forti di un ambiente stimolante e giovane valorizziamo e incoraggiamo i Dipendenti e i Collaboratori a sviluppare il loro potenziale così che i risultati si possano riflettere nella qualità dei servizi che offriamo. Tutto il Personale è impegnato costantemente per assicurare ai consumatori un servizio onesto e di qualità, competitivo e sempre capace di garantire ai Nostri Ospiti la migliore qualità di vita possibile.

La nostra Azienda può essere scomposta in tre grandi settori operativi - amministrativo, sanitario, servizi generali - costantemente in interazione tra loro e con un centro di indirizzo e coordinamento (la Direzione Generale guidata dal Presidente e dal Consiglio di Amministrazione).

La Cooperativa Arcobaleno vince ispirandosi nella gestione quotidiana al modello della "Piramide capovolta" che vede i Dirigenti al servizio del Nucleo operativo al fine di rispondere al meglio alle esigenze dell'Utente, posto al centro dell'interesse di ogni membro della nostra squadra. Il Benessere di ogni Persona dell'Arcobaleno, che sia essa un Utente o un Dipendente è il nostro

interesse più grande, forti della convinzione che "il Benessere può essere un aspetto contagioso della quotidianità" fino a permetterci di vincere sfide importanti e inimmaginabili.

### **Per il Futuro.....**

L'esperienza ci insegna, che i desideri, con l'aiuto di forza e determinazione, spesso si avverano e ciò continuerà ad essere la spinta per affrontare, anche nel 2022, le sfide che verranno. Stiamo lavorando e abbiamo sempre lavorato per voi, nonostante il periodo di Pandemia Covid\_19 in cui ci siamo trovati a rallentare o addirittura sospendere attività di ogni genere. La Pandemia, ci ha davvero provati e tutto in modo fulmineo e inaspettato, tuttavia abbiamo affrontato tutti insieme momenti difficili, spesso ci siamo sentiti inermi e spaventati, ma pronti ad affrontare questo nemico, che poco conosceamo e che ci ha sottratto tanti affetti e tante speranze.

Nonostante tutto abbiamo sempre cercato di mantenere l'entusiasmo, che ci è proprio con un occhio sempre rivolto al futuro. Abbiamo lavorato per conseguire i seguenti obiettivi:

- Favorire sempre più il consolidarsi e l'evolvere della rete integrata di servizi e di risorse, che insieme possano gestire la complessità del "sociale" incrementando le opportunità di sviluppo ed integrazione;
- Radicamento dell'Organizzazione sul territorio, quale presupposto per lo sviluppo della qualità nell'offerta dei servizi;
- Offerta di opportunità occupazionali qualificate e di un ambiente di lavoro che favorisca la formazione, l'aggiornamento e la crescita professionale e la progettazione e la realizzazione di percorsi di formazione professionale, con l'obiettivo di migliorare le conoscenze e le competenze di ognuno;
- Sostenere il benessere dei Dipendenti e degli Utenti accrescendo le specificità del servizio qualità aziendale;
- Elevare gli Standard qualitativi del Servizio Medico/Infermieristico Aziendale;
- Implementare il Sito internet aziendale [www.arcobalenoassistenza.it](http://www.arcobalenoassistenza.it) al fine di mettere a disposizione, una panoramica dei servizi offerti ed altre utili informazioni, a coloro che si accostano alla nostra realtà;
- Consolidare la Squadra Operativa della Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. fornendo strumenti e metodi sempre più sofisticati e funzionali a migliorare il rapporto efficienza/efficacia - tempo;
- Aprire una finestra operativa nel settore della Progettazione Sociale per cogliere opportunità ed estendere i nostri orizzonti;
- Ampliare la disponibilità di posti letto presso le nostre RSA attraverso lavori di modifica strutturale e organizzativo-funzionale;
- Incremento della capacità della comunicazione interna chiara, efficace e di supporto e motivazione ai lavoratori e Soci;
- Raggiungimento di una buona stabilità economica

*"Il lavoro di squadra è la capacità di lavorare insieme verso una visione comune. La capacità di dirigere la realizzazione individuale verso gli obiettivi organizzati. E' il carburante che permette a persone comuni di raggiungere risultati non comuni"*

