

Bilancio Sociale 2021



La Mano Amica
Società Cooperativa Sociale

Sommario

1. PREMESSA/INTRODUZIONE	3
2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE	4
3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	5
Aree territoriali di operatività	5
Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991)	6
Collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...)	6
Storia dell'organizzazione	6
4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE.....	8
Consistenza e composizione della base sociale/associativa	8
Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi.....	8
Modalità di nomina e durata carica	9
N. di CdA/anno + partecipazione media.....	9
Tipologia organo di controllo	9
Mappatura dei principali stakeholder	10
5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE	12
Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario)	12
Composizione del personale	12
Attività di formazione e valorizzazione realizzate	14
Contratto di lavoro applicato ai lavoratori	15
Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari "emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati"	15
6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ.....	16
Tipologie beneficiari (cooperative sociali di tipo A).....	17
Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità (se pertinenti)	24
7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA.....	25
Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati	25
8. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE	27
La COOPERATIVA/impresa sociale ha adottato il modello della L. 231/2001?	27
La COOPERATIVA/impresa sociale ha acquisito certificazioni di qualità dei prodotti/processi?	27
9. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE (modalità di effettuazione degli esiti).....	28
Relazione organo di controllo.....	28

1. PREMESSA/INTRODUZIONE

La nostra cooperativa, svolge la propria attività nel settore dei servizi socio-sanitari attraverso la gestione di centri di assistenza e attraverso la gestione di centri diurni semiresidenziali, l'erogazione di servizi domiciliari ed anche in strutture residenziali convenzionate e/o accreditate.

I servizi erogati riguardano soprattutto disabili psico-fisici ed anziani.

Sono circa 1000 le persone che nel 2020 hanno beneficiato dei servizi de "La Mano Amica".

La cooperativa in questi ultimi anni ha cercato di rispondere ai vari bisogni del territorio innovando i servizi o creandone di nuovi attraverso un intervento sussidiario, colmando le carenze del territorio.

Spirito sussidiario fondamentale nella costruzione di un welfare di comunità.

Il 2020, è stato indubbiamente un anno particolare, ha visto la cooperativa impegnata ad affrontare la Pandemia con grande impegno, professionalità e dedizione.

Sono state approntate misure emergenziali atte a garantire ai lavoratori un ambiente di lavoro salubre ed adeguato alle normative anti-Covid19, nel rispetto comunque della natura e della progettualità dei singoli servizi, senza mai perdere di vista la mission della cooperativa.

Gli operatori hanno saputo adeguarsi alle limitazioni dettate dai nuovi regolamenti, svolgendo sempre con grande professionalità le loro mansioni.

Gli ospiti, grazie all'aiuto degli operatori, sono riusciti superare questo difficile periodo senza troppe ripercussioni sul loro progetto riabilitativo/assistenziale.

Questo Bilancio Sociale vuole raccontare come la Cooperativa La Mano Amica sia riuscita, nonostante le avversità, a limitare le chiusure dei servizi durante il periodo di lock-down e a chiudere il Bilancio di Esercizio in modo positivo.

2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Rendicontare significa, in sostanza, rispondere del proprio operato nella comunità nella quale un soggetto opera. Quando questo soggetto è una cooperativa sociale, la rendicontazione non può essere solo economica: si deve aggiungere anche quella sociale, per consentire a chiunque, nell'ottica della trasparenza, di poter valutare oggettivamente le azioni che sono state realizzate. Nel redigere il nostro Bilancio sociale abbiamo fatto riferimento alle linee guida contenute nel Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali del 4 luglio 2019 che definiscono finalità e caratteristiche del Bilancio sociale, la sua struttura, le informazioni che deve contenere e la metodologia per la sua realizzazione e implementazione.

Coerentemente con le linee guida, il nostro Bilancio sociale intende rispettare i seguenti principi:

- Chiarezza: il bilancio cerca di esprimere le informazioni in modo chiaro e comprensibile,
- Coerenza: le informazioni fornite mirano a far comprendere quanto le attività e i risultati raggiunti contribuiscano al perseguimento dei nostri obiettivi strategici e della nostra mission;
- Completezza: le informazioni vogliono consentire ai nostri stakeholder di comprendere e valutare i risultati sociali, economici e ambientali dell'organizzazione;
- Inclusione: siamo convinti dell'importanza di coinvolgere i nostri stakeholder in tutte le fasi di realizzazione del bilancio sociale al fine di promuovere un coinvolgimento dei nostri stakeholder nello sviluppo del nostro sistema di accountability.

Nella elaborazione del nostro Bilancio sociale ci siamo uniformati alle indicazioni operative e di processo stabilite dalle linee guida sopra richiamate, innanzitutto tramite la Creazione di un Gruppo di lavoro interno sul Bilancio sociale con l'obiettivo di condividere l'impostazione e la struttura del Bilancio, definire il piano di lavoro relativo a tutte le fasi del processo di rendicontazione garantendone il rispetto dei principi, supervisionare la raccolta e la sistematizzazione delle informazioni necessarie per la stesura del documento e ha definito la strategia di diffusione della pubblicazione.

3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Informazioni generali:

Nome dell'ente	LA MANO AMICA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Codice fiscale	01334590468
Partita IVA	01334590468
Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore	Cooperativa Sociale di tipo A
Indirizzo sede legale	VIALE CARDUCCI 427 - 55100 - LUCCA (LU) - LUCCA (LU)
N° Iscrizione Albo Delle Cooperative	A104012
Telefono	0583464292
Fax	0583474496
Sito Web	www.lamanoamica.it
Email	info@lamanoamica.it ;
Pec	amministrazione@cert-lamanoamica.it
Codici Ateco	87.20.00

Aree territoriali di operatività

La Cooperativa opera nei territori di Lucca e provincia e in provincia di Pisa.

Valori e finalità perseguite (missione dell'ente – come da statuto/atto costitutivo)

Nata a seguito di un corso per assistenti domiciliari promosso dall'Enaip, la cooperativa è andata a colmare uno spazio lasciato vuoto dagli enti locali, non più in grado far fronte alle necessità di alcune fasce della popolazione. Oggi la nostra struttura è in grado di individuare i bisogni emergenti del territorio in quanto opera attivamente nella comunità locale. Con il nostro lavoro vogliamo dare una risposta ai bisogni assistenziali, riabilitativi, socio-educativi e lavorativi del territorio.

Tutto quello che facciamo è rivolto a persone con disagio mentale, disabilità psico-fisica, disagio sociale e anziani. Siamo impegnati nella gestione di servizi socio-sanitari: residenziali, semi-residenziali, domiciliari, assistenziali, educativi e riabilitativi, di aggregazione, di integrazione sociale e lavorativa.

Il nostro modo di operare prevede la presa in carico dell'individuo e della sua famiglia a 360°: dalla richiesta di aiuto al raggiungimento del maggior livello possibile di autonomia, di benessere, di auto-realizzazione.

Perseguiamo il nostro scopo attraverso la professionalità dei soci lavoratori, dei dipendenti e dei collaboratori.

Oltre a rispondere alle richieste della committenza pubblica attraverso bandi, abbiamo sviluppato servizi alla persona in forma imprenditoriale e autonoma: alcuni accreditati dalla Regione Toscana, ampliando l'offerta del Servizio Sanitario Nazionale, altri rivolti anche al privato.

Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991)

Considerata l'attività mutualistica della Società, da statuto la Cooperativa può svolgere sia direttamente che per conto terzi servizi a favore di anziani, portatori di handicap, minori, disabili psichici ed altre categorie di persone socialmente bisognose, sia per ragioni di età che di condizioni personali, sociali o familiari, i servizi effettivamente realizzati sono:

- servizi socio-sanitari in forma residenziale, semiresidenziale e domiciliare, residenze sanitarie assistite, centri diurni e progetti di inserimento lavorativo;
- attività di sensibilizzazione, animazione ed aggregazione della comunità locale entro cui opera al fine di renderla più consapevole e disponibile all'attenzione ed all'accoglienza delle persone in stato di bisogno;
- servizi di assistenza socio-sanitaria in forma domiciliare.

Collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...)

Reti associative (denominazione e anno di adesione):

Denominazione	Anno
Confcooperative	2003

Consorzi:

Nome
So&Co

Storia dell'organizzazione

La Cooperativa La Mano Amica nasce nel 1989 per volontà dell'En.A.I.P. di Lucca e della Parrocchia di S. Anna a conclusione di un corso di formazione professionale per "Assistente Domiciliare". La Cooperativa viene fondata per rispondere ad una esigenza espressa dagli Enti patrocinanti di fornire assistenza domiciliare per alcuni progetti nell'ambito della Salute Mentale nel Comune di Lucca e garantire la funzionalità del nascente Centro Residenziale per Anziani di S. Anna, che diviene attivo nel 1993.

Nel 1991, con il supporto fornito dalla U.S.L. 2 e dall'En.A.I.P. di Luc-ca, viene istituita la Casa Famiglia "Pieve S. Paolo" sul territorio di Capannori (Lu) cui la Cooperativa fornisce il personale. Immediatamente tale struttura si pone come valido punto di riferimento per alcuni malati psichiatrici che necessitavano di una adeguata struttura socioresidenziale alternativa a quelle preesistenti alla Legge 180. L'Anziano e la Salute Mentale divengono e rimarranno i due ambiti d'intervento elettivi per la Cooperativa che, intatta nel fondamento dei suoi principi ispiratori e rispondendo ad una precisa esigenza di legge, nel 1997 si è trasformata in Cooperativa Sociale di tipo "A" acquisendo piena autonomia nella realizzazione dei progetti sociali e nella stipula delle convenzioni con gli Enti preposti. Negli anni la Cooperativa è cresciuta notevolmente sia nel numero di lavoratori, soci e non soci, sia nel numero di progetti e convenzioni stipulate, ampliando il suo intervento al territorio della Versilia e della Garfagnana. Fondamentali nel processo di crescita e specializzazione dei servizi sono stati l'adesione, avvenuta nel 1999, al

Consorzio So&Co (Solidarietà e Cooperazione) di Lucca di cui è socia fondatrice e, attraverso So&Co, al Consorzio Nazionale della Cooperazione di Solidarietà Sociale Gino Mattarelli (C.G.M.). Ad oggi la Cooperativa, pur gestendo alcuni servizi ausiliari rimane impegnata nelle due aree d'intervento suddette ma con un'offerta all'interno di queste sufficientemente diversificata. Attualmente la Co-operativa opera sia con servizi domiciliari che semiresidenziali e residenziali di tipo sanitario e sociale. Rimane costante l'impegno nella promozione di servizi nuovi progettati per e soprattutto con la comunità locale.

La Cooperativa è certificata per la qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 e redige annualmente il Bilancio di Responsabilità Eti-ca e Sociale (BRES).

4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

Consistenza e composizione della base sociale/associativa

Numero	Tipologia soci
175	Soci cooperatori lavoratori
1	Soci cooperatori volontari
0	Soci cooperatori fruitori
0	Soci cooperatori persone giuridiche
0	Soci sovventori e finanziatori

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

Dati amministratori – CDA:

Nome e Cognome amministratore	Sesso	Età	Data nomina	Presenza in C.d.A. di società controllate o facenti parte del gruppo o della rete di interesse	Indicare se ricopre la carica di Presidente, vice Presidente, Consigliere delegato, componente, e inserire altre informazioni utili
Rinaldi Luca	Maschio	60	10/06/2019	No	Presidente
Taccola Rita	Femmina	70	10/06/2019	No	Vicepresidente
Ricci Lisa	Femmina	46	10/06/2019	No	Consigliere
Antoni Lorenzo	Maschio	38	10/06/2019	No	Consigliere
Masini Matteo	Maschio	42	10/06/2019	No	Consigliere
Cimmino Pamela	Femmina	34	10/06/2019	No	Consigliere
Martini Elisa	Femmina	47	10/06/2019	No	Consigliere

Descrizione tipologie componenti CdA:

Numero	Membri CdA
7	totale componenti (persone)
3	di cui maschi
4	di cui femmine
0	di cui persone svantaggiate
7	di cui persone normodotate
5	di cui soci cooperatori lavoratori
0	di cui soci cooperatori volontari
0	di cui soci cooperatori fruitori
0	di cui soci sovventori/finanziatori
0	di cui rappresentanti di soci cooperatori persone giuridiche
2	Altro

Modalità di nomina e durata carica

Il Consiglio di Amministrazione, per statuto, ha una durata di 3 esercizi e viene nominato durante l'Assemblea dei Soci

N. di CdA/anno + partecipazione media

In generale il Consiglio di Amministrazione si riunisce una volta al mese e se necessario vengono effettuate ulteriori riunioni. La partecipazione media si attesta intorno al 90%.

Tipologia organo di controllo

Come da Statuto, il Collegio sindacale, nominato per obbligo di legge dall'Assemblea, si compone di tre membri effettivi e di due supplenti tutti in possesso dei requisiti di legge; il Presidente del Collegio è nominato dalla stessa Assemblea. La deliberazione dell'assemblea di emissione delle azioni destinate ai soci finanziatori può riservare a tale categoria la nomina di un membro del collegio sindacale. I sindaci restano in carica per tre esercizi e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della carica. La cessazione dei sindaci per scadenza del termine ha effetto dal momento in cui il Collegio è stato ricostituito.

Gli attuali membri del Collegio sindacale sono: Bulleri Fabio in qualità di Presidente, Froli Michele e Pardini Francesca in qualità di Sindaco del Collegio. Il compenso totale viene deliberato in assemblea al momento della nomina ed è 13.500,00 € lordo imponibile

Mappatura dei principali stakeholder

Tipologia di stakeholder:

Sono portatori di interessi della cooperativa tutti quei soggetti che hanno una qualche relazione con essa. Si suddividono in: **realizzatori dei servizi** (che svolgono direttamente le attività e i servizi che eroga la cooperativa); i **beneficiari dei servizi** (le persone che fruiscono dei servizi e delle attività della cooperativa); i **partner** (enti, istituzioni che collaborano con la cooperativa nell'erogazione dei servizi e nella realizzazione delle attività).



Realizzatori dei servizi	
Soci	Esplicano attività lavorativa a tempo indeterminato e hanno il diritto di partecipare alla definizione delle strategie e delle decisioni che riguardano la cooperativa.
Dipendenti	Prestano attività lavorativa per la realizzazione delle attività e dei servizi della cooperativa
Liberi professionisti	Prestano la loro professionalità per la cooperativa come consulenti esterni o svolgendo il ruolo all'interno dei nostri servizi
Tirocinanti	Studenti delle scuole superiori, delle Università, delle scuole di specializzazione di psicoterapia e tirocinanti non curricolari (volontari e retribuiti) come per il progetto della Regione Toscana "Giovani Sì"
Partner dell'associazione	
Comuni della provincia di Lucca	Si avvalgono della cooperativa per la realizzazione del progetto socio-riabilitativo. Assegnano spazi pubblici per lo svolgimento di eventi e attività
Aziende sanitarie	Affidano gli utenti per la messa in esecuzione del progetto socio-riabilitativo
Ministero della Giustizia	Affida gli utenti per la messa in esecuzione del progetto socio-riabilitativo
Consorzio So&Co	La cooperativa è socia fondatrice del Consorzio che partecipa nella realizzazione di gare di appalto
Associazione "Normalmente"	Vi fanno parte persone che a titolo gratuito affiancano i dipendenti della cooperativa nello svolgimento dei servizi
Soeco Forma	La cooperativa è socia fondatrice del consorzio che eroga servizi di formazione per i soci e i dipendenti
Associazioni di volontariato del territorio	Collaborano con la cooperativa per lo svolgimento di attività e servizi
Beneficiari dei servizi	
Minori psichiatrici	Svolgiamo servizi domiciliari e gestiamo una comunità terapeutica
Adulti disabili e psichiatrici	Gestiamo un centro diurno e percorsi terapeutici
Anziani autosufficienti e non autosufficienti	Gestiamo case famiglia e RSA

Percentuale di Partnership pubblico: 53.97%

5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario)

Occupazioni/Cessazioni:

N.	Occupazioni
233	Totale lavoratori subordinati occupati anno di riferimento
44	di cui maschi
189	di cui femmine
91	di cui under 35
53	di cui over 50

N.	Cessazioni
81	Totale cessazioni anno di riferimento
8	di cui maschi
73	di cui femmine
31	di cui under 35
19	di cui over 50

Assunzioni/Stabilizzazioni:

N.	Assunzioni
85	Nuove assunzioni anno di riferimento*
8	di cui maschi
77	di cui femmine
35	di cui under 35
18	di cui over 50

N.	Stabilizzazioni
23	Stabilizzazioni anno di riferimento*
2	di cui maschi
21	di cui femmine
22	di cui under 35
1	di cui over 50

* da disoccupato/tirocinante a occupato

* da determinato a indeterminato

Composizione del personale

Personale per inquadramento e tipologia contrattuale:

Contratti di lavoro	A tempo indeterminato	A tempo determinato
Totale	187	46
Dirigenti	0	2
Quadri	10	0
Impiegati	5	0
Operai fissi	172	44
Operai avventizi	0	0
Altro	0	0

Composizione del personale per anzianità aziendale:

	In forza al 2021	In forza al 2020
Totale	231	233
< 6 anni	143	144
6-10 anni	39	37
11-20 anni	47	50
> 20 anni	2	2

N. dipendenti	Profili
233	Totale dipendenti
2	Responsabile di area aziendale strategica
1	Direttrice/ore aziendale
18	Coordinatrice/ore di unità operativa e/o servizi complessi
3	Capo ufficio / Coordinatrice/ore
68	di cui educatori
122	di cui operatori socio-sanitari (OSS)
3	operai/e
5	assistenti all'infanzia
6	assistenti domiciliari
1	animatori/trici
1	mediatori/trici culturali
1	logopedisti/e
2	psicologi/ghe

Di cui dipendenti Svantaggiati	
2	Totale dipendenti
2	di cui Lavoratori con svantaggio certificato (n. 381/1991, ecc)
0	di cui lavoratori con altri tipi di svantaggio non certificato (disagio sociale)

N. Tirocini e stage	
34	Totale tirocini e stage
34	di cui tirocini e stage
0	di cui volontari in Servizio Civile

Livello di istruzione del personale occupato:

N. Lavoratori	
0	Dottorato di ricerca
0	Master di II livello
0	Laurea Magistrale
0	Master di I livello
87	Laurea Triennale
6	Diploma di scuola superiore
0	Licenza media
140	Altro

Attività di formazione e valorizzazione realizzate

Formazione professionale:

Ore totali	Tema formativo	N. partecipanti	Ore formazione pro-capite	Obbligatoria/ non obbligatoria	Costi sostenuti
360	Corso gestione gruppi di lavoro e dinamiche organizzative	18	20,00	No	0,00
540	Gestione delle crisi e aggressività	30	18,00	No	0,00

Formazione salute e sicurezza:

Ore totali	Tema formativo	N. partecipanti	Ore formazione pro-capite	Obbligatoria/ non obbligatoria	Costi sostenuti
81	Corso Covid19	27	3,00	Si	0,00
216	Haccp	18	12,00	Si	0,00
64	Haccp aggiornamento annuale	16	4,00	Si	0,00
70	Haccp celiachia	14	5,00	Si	0,00
390	BLSD	78	5,00	Si	0,00
112	Sicurezza	7	16,00	Si	0,00
24	Sicurezza base	6	4,00	Si	0,00
40	Primo soccorso	81	12,00	Si	0,00
40	Primo soccorso aggiornamento	10	4,00	Si	0,00
144	Antincendio	18	8,00	Si	0,00

36	Antincendio aggiornamento	9	4,00	Si	0,00
----	------------------------------	---	------	----	------

Contratto di lavoro applicato ai lavoratori

Tipologie contrattuali e flessibilità:

N.	Tempo indeterminato	Full-time	Part-time
187	Totale dipendenti indeterminato	7	180
38	di cui maschi	1	37
149	di cui femmine	6	143

N.	Tempo determinato	Full-time	Part-time
46	Totale dipendenti determinato	0	46
6	di cui maschi	0	6
40	di cui femmine	0	40

N.	Autonomi
21	Totale lav. autonomi
4	di cui maschi
17	di cui femmine

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari "emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati"

	Tipologia compenso	Totale Annuo Lordo
Membri Cda	Indennità di carica	48000,00
Organi di controllo	Indennità di carica	13500,00
Dirigenti	Non definito	0,00
Associati	Non definito	0,00

CCNL applicato ai lavoratori: **CCNL delle Cooperative Sociali**

6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Nel corso del 2021 la cooperativa ha svolto prevalentemente la propria attività attraverso i seguenti servizi:

- strutture residenziali per la salute mentale adulti (comunità terapeutiche, strutture sanitarie, case famiglia, gruppi appartamento, domicili supportati);
- comunità terapeutica per minori con disagio psichico;
- centro di accoglienza diurna per soggetti psichiatrici;
- progetto di inserimento lavorativo per soggetti psichiatrici;
- servizi domiciliari per soggetti psichiatrici adulti e minori;
- RSA;
- strutture residenziali per adulti e anziani autosufficienti;
- servizi domiciliari per assistenza a disabili e anziani;
- centro diurno per disabili
- assistenza al ricovero ospedaliero,
- servizio di psicologia del territorio.

I committenti della Cooperativa sono Enti pubblici e privati. L'attività svolta ha permesso di occupare stabilmente in media n.200 operatori. Gli obiettivi che la cooperativa si era prefissata per l'anno 2021 erano principalmente tre:

- confermare i servizi forniti negli scorsi anni;
- progettare nuovi servizi per rispondere ai bisogni del territorio;
- implementare il welfare aziendale.

L'insorgenza dell'emergenza sanitaria Covid-19 ha in parte modificato il percorso di crescita che era stato stabilito, ma non ha, fortunatamente, impedito alla cooperativa di proseguire il suo impegno quotidiano, in particolare su due livelli operativi.

I SERVIZI: tutti i servizi residenziali hanno proseguito la loro attività, attuando tutte le misure preventive necessaria per un sicuro e corretto funzionamento, i servizi domiciliari hanno avuto minime riduzioni e in parte sono stati convertiti con servizi di supporto a distanza/in remoto, i servizi semiresidenziali sono stati sospesi, ma, in accordo con gli Enti, le ore degli operatori sono state convertite in ore di assistenza domiciliare per gli utenti dei centri diurno, in modo da continuare a garantire alle famiglie e agli utenti un adeguato supporto.

L'ORGANIZZAZIONE: dopo un primo momento di disorientamento, la Cooperativa si è immediatamente attivata per tutelare i propri soci-lavoratori, garantendo a tutti le ore di lavoro, con l'approvvigionamento dei DPI necessari, con l'immediata costituzione di un Comitato Covid che ha prodotto tutte le procedure operative al fine di lavorare in sicurezza e tutelare gli operatori e gli utenti.

Tipologie beneficiari (cooperative sociali di tipo A)

Nome Del Servizio: RSA Casa Anziani Sant'Anna

Tipologia attività interne al servizio: È una struttura residenziale extra ospedaliera, convenzionata con il Sistema sanitario regionale, finalizzata a fornire accoglienza, prestazioni sanitarie e di recupero, tutela e trattamenti riabilitativi ad anziani in condizioni di non autosufficienza fisica e psichica.

Da luglio 2018 la gestione della struttura è in carico alla cooperativa La Mano Amica in collaborazione con la parrocchia di S. Anna e l'associazione di volontariato La Finestra.

N. totale	Categoria utenza
54	Anziani

Nome Del Servizio: Casa Famiglia "Casa Aurora"

Tipologia attività interne al servizio: E' una struttura residenziale, progettata e gestita della cooperativa, per adulti e anziani autosufficienti e parzialmente autosufficienti che necessitano di assistenza. Casa Aurora è stata inaugurata nel 2018.

Gli ospiti vengono coinvolti in attività finalizzate al mantenimento delle capacità residue o al recupero delle capacità temporaneamente perse.

Sono operative le seguenti figure professionali: assistente di base, operatori socio sanitario, infermiere, psicologo coordinatore e assistente sociale

N. totale	Categoria utenza
11	Anziani

Nome Del Servizio: Casa Famiglia "La Pineta"

Tipologia attività interne al servizio: E' una struttura residenziale, progettata e gestita della cooperativa, per adulti e anziani autosufficienti e parzialmente autosufficienti che necessitano di assistenza.

Gli ospiti vengono coinvolti in attività finalizzate al mantenimento delle capacità residue o al recupero delle capacità temporaneamente perse.

Sono operative le seguenti figure professionali: assistente di base, operatori socio sanitario, infermiere, psicologo coordinatore e assistete sociale

N. totale	Categoria utenza
11	Anziani

Nome Del Servizio: Casa Famiglia "Luna Nuova"

Tipologia attività interne al servizio: E' una struttura residenziale, progettata e gestita della cooperativa, per adulti e anziani autosufficienti e parzialmente autosufficienti che necessitano di assistenza.

Gli ospiti vengono coinvolti in attività finalizzate al mantenimento delle capacità residue o al recupero delle capacità temporaneamente perse.

Sono operative le seguenti figure professionali: assistente di base, operatori socio sanitario, infermiere, psicologo coordinatore e assistete sociale

N. totale	Categoria utenza
8	Anziani

Nome Del Servizio: Progetto "Pronto Badante"

Tipologia attività interne al servizio: Con "Pronto Badante" la Regione ha deciso di mettere a disposizione delle famiglie toscane un servizio di sostegno rivolto alla persona anziana nel momento in cui si presenta, per la prima volta, una situazione di fragilità.

N. totale	Categoria utenza
217	Anziani

Nome Del Servizio: Assistenza Domiciliare Garfagnana

Tipologia attività interne al servizio: Servizio di sostegno rivolto alla persona anziana fragile.

N. totale	Categoria utenza
5	Minori in nucleo familiare
75	Anziani
28	Soggetti con disagio sociale (non certificati)
35	Soggetti provenienti dalla salute mentale

Nome Del Servizio: Casa Famiglia "Bientina"

Tipologia attività interne al servizio: Servizio residenziale rivolto a utenti con disagio sociale, con buone capacità cognitive. L'appartamento è collocato in zona strategica della città in grado di consentire agli ospiti un agevole accesso al centro.

N. totale	Categoria utenza
5	Soggetti con disagio sociale (non certificati)

Nome Del Servizio: Domicilio Supportato "La Stella"

Tipologia attività interne al servizio: È un servizio residenziale rivolto a pazienti con buone capacità cognitive, inviati dai servizi sociali dell'azienda USL e gli utenti, in base al reddito, partecipano al pagamento della retta.

N. totale	Categoria utenza
2	Soggetti con disabilità psichica

Nome Del Servizio: Progetto "Sorrìdo"

Tipologia attività interne al servizio: È un servizio domiciliare rivolto a utenti affetti da demenza. L'obiettivo è quello di rafforzare e mantenere le abilità residue cercando di rallentare il deterioramento delle funzionalità cognitive. Il servizio si avvale di psicologi, fisioterapisti e Oss.

N. totale	Categoria utenza
18	Anziani

Nome Del Servizio: Progetto "Domus"

Tipologia attività interne al servizio: È un servizio convenzionato con l'azienda Usl Toscana nord per la presa in carico di pazienti dimessi dall'ospedale in ambito domiciliare garantendo un servizio multi professionale (infermiere, fisioterapista e operatore socio-sanitario o assistente di base).

La peculiarità del servizio è quella di poter garantire continuità assistenziale a 360° del paziente quando non è possibile far ricorso al professionista incaricato dalla Usl.

N. totale	Categoria utenza
2	Anziani

Nome Del Servizio: Comunità Terapeutica "Villa Toscano"

Tipologia attività interne al servizio: È una struttura residenziale psichiatrica collocata a Stiava nel Comune di Massarosa, accreditata con il Sistema sanitario nazionale, di proprietà della cooperativa, inaugurata nel 2015.

Minori psichiatrici, dai 10 ai 18 anni, vengono inseriti nella struttura con dispositivi del Tribunale dei minorenni oppure in modo consensuale. All'interno di un periodo temporale individualizzato a seconda della persona, il minore segue un progetto terapeutico riabilitativo.

Tra le attività proposte ai ragazzi sono presenti attività riabilitative-terapeutiche: conduzione del gruppo da psicoterapeuta, arte terapia, laboratorio di teatro, ippoterapia e ortoterapia, attività sportive, attività scolastica.

N. totale	Categoria utenza
12	Minori

Nome Del Servizio: Progetto "Chirone"

Tipologia attività interne al servizio: È un servizio domiciliare rivolto a minori seguiti dalla Neuro psichiatria infantile. La figura professionale coinvolta è l'educatore professionale che ha l'obiettivo di stabilire una relazione di sostegno e di accompagnamento nei compiti evolutivi del

ragazzo.

Seguendo il progetto riabilitativo individuale, i ragazzi vengono accompagnati allo svolgimento di attività sportive, a centri di aggregazione speciali o di libera frequentazione, a gite.

All'interno del progetto è prevista un'appendice rivolta a minori con disturbi dello spettro autistico, che vede impegnati dietisti, psicologi, logopedisti e psicomotricisti.

N. totale	Categoria utenza
20	Minori

Nome Del Servizio: Servizi presso "Stella Maris"

Tipologia attività interne al servizio: Aziende sanitarie, Comuni o privati contattano la cooperativa per integrare i servizi di sorveglianza già offerti dalla struttura per minori ricoverati presso la "Stella Maris" di Calabrone. In particolare si tratta di minori che non hanno figure di riferimento che possono prendersi cura di loro, o che momentaneamente sono impossibilitati. Secondo le necessità la cooperativa mette a disposizione le più adatte figure professionali presenti nel suo organico.

N. totale	Categoria utenza
6	Minori

Nome Del Servizio: Servizi Domiciliari

Tipologia attività interne al servizio: L'obiettivo è quello di rafforzare e sviluppare le abilità residue attraverso alla partecipazione ad attività socio-riabilitative.

Viene realizzato un progetto individualizzato in sinergia con il servizio inviante (azienda USL).

N. totale	Categoria utenza
34	Soggetti con disabilità psichica

Nome Del Servizio: Progetto Counseling

Tipologia attività interne al servizio: È un servizio educativo avanzato che prevede l'affiancamento di un educatore a domicilio con il quale l'utente inizia un percorso socio-riabilitativo, rivolto a persone con ampio margine di riabilitazione e l'aspetto di cronicità è assente. In alcuni casi, ove necessario, alla famiglia dell'utente viene fornito un servizio di supporto psicologico.

N. totale	Categoria utenza
34	Soggetti con disabilità psichica

Nome Del Servizio: Progetto Lavoro "Art. 4"

Tipologia attività interne al servizio: È un servizio a bassa intensità semi-residenziale (dalle 8 alle 15,30). Si svolge in due sedi, un a San Vito presso l'associazione FASM, e uno a San Concordio (Lucca) in via Guidiccioni.

Il modulo base (per utenti con ridotte abilità funzionali e cognitive) si svolge nei due laboratori nei quali gli utenti svolgono piccoli lavori manuali assegnati da ditte esterne. Gli utenti svolgono anche attività esterne presso ditte presenti sul territorio con il supporto di educatori.

Il modulo avanzato (per utenti con buone possibilità di reinserimento lavorativo) prevede lo svolgimento di un tirocinio presso aziende esterne con la prospettiva di una futura assunzione.

N. totale	Categoria utenza
43	Soggetti con disabilità psichica

Nome Del Servizio: CAD Centro Attività Diurne "La Bricola"

Tipologia attività interne al servizio: Il centro di attività diurno "La Bricola" di Carraia è un luogo di riabilitazione, accoglienza e socializzazione destinato a 25/30 utenti con disturbi psichiatrici afferenti al servizio di Salute Mentale Adulti della ASL n.2. L'equipe è composta da: 3 educatori professionali che progettano, attuano e verificano interventi riabilitativi specifici per ogni paziente inserito al Centro, in collaborazione con l'equipe inviante, 2 psicologi che attivano colloqui di sostegno individuali e di gruppo con i pazienti inseriti e i loro famigliari. Sono attivati i gruppi terapeutici attraverso tecniche di mediazione artistica (ad esempio il collage), 1 oss/arte terapeuta gestisce il gruppo dei pazienti inseriti (soprattutto durante gli incontri di arteterapia) e monitora l'aspetto igienico-sanitario dei pazienti, 1 musicoterapeuta che ha il compito specifico di gestire i gruppi terapeutici attraverso tecniche di mediazione musicale. I laboratori attivati all'interno del CAD sono: laboratori di cucito, musicoterapia, di cucina, di agricoltura sociale (orto sociale), di arte mediata (collage, pittura e scultura), di carta pesta e bricolage, uscite ludico-ricreative di gruppo, eventi socializzanti come teatro, cinema, cene ed eventi organizzati nel territorio.

N. totale	Categoria utenza
38	Soggetti con disabilità psichica

Nome Del Servizio: Domicili Supportati

Tipologia attività interne al servizio: Sono servizi residenziali rivolti a pazienti con buone capacità sociali e cognitive, inviati dai servizi sociali dell'azienda USL e gli utenti, in base al reddito, partecipano al pagamento della retta. Sono collocati in appartamenti gestiti dalla cooperativa situati in zone strategiche della città nelle vicinanze dei servizi pubblici a Viareggio e a Lucca.

A Viareggio sono tre appartamenti: "Il Gabbiano", "Albatros" e "La Casina" (prima Gruppo Appartamento, dal 2017 domicilio supportato).

A Lucca sono tre appartamenti: "Il Faro" (aperto nel 2012), "La Stella", e "Il Sole".

L'utente può prendere la residenza nella struttura e anche il progetto individuale ha una durata

maggiore.

N. totale	Categoria utenza
17	Soggetti con disabilità psichica

Nome Del Servizio: Servizi Residenziali "Dopo di noi"

Tipologia attività interne al servizio: Sono servizi residenziali rivolti a pazienti con disabilità che intendono uscire dal proprio nucleo familiare (dopo di noi), inviati dai servizi sociali dell'azienda USL. Sono collocati in appartamenti gestiti dalla cooperativa situati in zone strategiche della città nelle vicinanze dei servizi pubblici a Viareggio e a Lucca.

N. totale	Categoria utenza
13	Soggetti con disabilità

Nome Del Servizio: Gruppi Appartamento

Tipologia attività interne al servizio: Sono strutture residenziali situati nel territorio comunale di Lucca. Tre, "Gabbianella" (via di Tiglio), "Futura" (via Pisana) e "Tigli Network" (via di Fregionai), sono gestiti dalla cooperativa da molti anni (Gabbianella dal 2006; Tigli, poi Tigli Network dal 2008/2009), uno, "Bussola" (via del Brennero), dal 2017. A Villetta, nel comune di San Romano di Garfagnana è presente la struttura "Balfoia".

Ospitano utenti con disabilità psichica di bassa intensità che svolgono attività quotidiane con il supporto degli operatori della cooperativa.

Gli utenti, parzialmente autonomi, beneficiano della presenza degli operatori della cooperativa, a seconda della struttura, da un minimo di 7 ore settimanali a un massimo di 12 ore

N. totale	Categoria utenza
23	Soggetti con disabilità psichica

Nome Del Servizio: Struttura Socio Sanitaria "Kairos"

Tipologia attività interne al servizio: E' una struttura residenziale (con copertura di 24 ore giornaliere) nella quale vengono ospitati adulti con disagio psichico di intensità media.

All'interno operano un direttore sanitario con qualifica di medico psichiatra, infermieri, operatori socio sanitari, psicologi ed educatori.

Alcuni posti sono in convenzione con l'azienda sanitaria altri sono posti su libero mercato.

N. totale	Categoria utenza
12	Soggetti con disabilità psichica

Nome Del Servizio: Struttura Socio Sanitaria "La Fenice"

Tipologia attività interne al servizio: E' una struttura residenziale (con copertura di 24 ore giornaliere) nella quale vengono ospitati adulti con disagio psichico di intensità media.

All'interno operano un direttore sanitario con qualifica di medico psichiatra, infermieri, operatori socio sanitari, psicologi ed educatori.

Alcuni posti sono in convenzione con l'azienda sanitaria, altri sono posti su libero mercato.

N. totale	Categoria utenza
12	Soggetti con disabilità psichica

Nome Del Servizio: Struttura Socio Riabilitativa "Le Margherite"

Tipologia attività interne al servizio: E' una struttura residenziale (copertura 24 ore giornaliere) situate nel territorio di Lucca.

Sono ospitati adulti con disagio psichico di media e lieve intensità inviati dalla azienda sanitaria. Vengono svolte attività esterne e assistenza alla persona.

Le figure professionali impiegate, presenti 24 ore giornaliere, sono: psicologi, educatori professionali, educatori, infermieri e operatori socio sanitari.

N. totale	Categoria utenza
10	Soggetti con disabilità psichica

Nome Del Servizio: Struttura Socio Riabilitativa "La Magnolia"

Tipologia attività interne al servizio: E' una struttura residenziale (copertura 24 ore giornaliere) situate nel territorio di Lucca.

Sono ospitati adulti con disagio psichico di media e lieve intensità inviati dalla azienda sanitaria. Vengono svolte attività esterne e assistenza alla persona.

Le figure professionali impiegate, presenti 24 ore giornaliere, sono: psicologi, educatori professionali, educatori, infermieri e operatori socio sanitari.

N. totale	Categoria utenza
10	Soggetti con disabilità psichica

Nome Del Servizio: Struttura Socio Riabilitativa "Oltre Isola"

Tipologia attività interne al servizio: E' una struttura residenziale (copertura 24 ore giornaliere) situate nel territorio di Lucca.

Sono ospitati adulti con disagio psichico di media e lieve intensità inviati dalla azienda sanitaria. Vengono svolte attività esterne e assistenza alla persona.

Le figure professionali impiegate, presenti 24 ore giornaliere, sono: psicologi, educatori professionali, educatori, infermieri e operatori socio sanitari.

N. totale	Categoria utenza
14	Soggetti con disabilità psichica

Nome Del Servizio: Centro Diurno per Disabili "Centroanchio"

Tipologia attività interne al servizio: In seguito all'aggiudicazione del Servizio, attraverso gara

di appalto, al Consorzio So&Co di Lucca, la gestione integrale del servizio, dal 2016 è affidata alla Cooperativa. E' una struttura semiresidenziale aperta e flessibile rivolta a soggetti con disabilità psicofisica e plurima che svolge la propria attività in collaborazione con la famiglia e in collegamento con tutti gli altri servizi specifici per l'handicap presenti sul territorio e con la rete sociale. Il centro offre interventi personalizzati assistenziali, educativi-rieducativi, abilitativi-riabilitativi atti all'acquisizione e/o conservazione di capacità residue, cognitive, relazionale e comportamentali, facendo leva sulle potenzialità e capacità dell'utente stesso.

N. totale	Categoria utenza
38	Soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale

Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità (se pertinenti)

Nell'ambito dell'accreditamento con il sistema sanitario regionale, la Cooperativa LA Mano Amica è accreditata per 4 strutture sanitarie, con decreto dirigenziale n.9004 del 22/06/2017. Inoltre, in abito sociale, la Cooperativa gestisce una R.S.A, Casa Anziani Sant'Anna a Lucca, con capienza massima di 25 ospiti accreditata con atto SUAP n.283/18.

Per quanto riguarda la presenza di certificazioni da parte di enti quali RINA, la Cooperativa Sociale "La Mano Amica" ha certificato il processo "Progettazione ed erogazione di servizi residenziali per anziani autosufficienti e non autosufficienti" dal 2016.

7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati

Ricavi e provenienti:

	2021	2020	2019
Contributi pubblici	10.177,00 €	25.601,00 €	12.536,00 €
Contributi privati	29.660,00 €	19.420,00 €	6.335,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	4.235.068,00 €	4.030.140,00 €	3.654.168,00 €
Ricavi da altri	9.187,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione di altre tipologie di servizi (manutenzione verde, pulizie, ...)	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Cittadini inclusa quota cofinanziamento	1.349.109,00 €	1.218.383,00 €	1.256.785,00 €
Ricavi da Privati-Imprese	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Non Profit	341.262,00 €	321.144,00 €	297.287,00 €
Ricavi da Consorzi e/o altre Cooperative	1.865.374,00 €	1.727.964,00 €	1.721.304,00 €

Patrimonio:

	2021	2020	2019
Capitale sociale	494.025,00 €	520.100,00 €	541.475,00 €
Totale riserve	674.914,00 €	371.324,00 €	341.242,00 €
Utile/perdita dell'esercizio	192.814,00 €	180.640,00 €	46.153,00 €
Totale Patrimonio netto	1.361.753,00 €	1.261.953,00 €	1.046.423,00 €

Conto economico:

	2021	2020	2019
Risultato Netto di Esercizio	192.814,00€	180.640,00 €	46.153,00 €
Eventuali ristorni a Conto Economico	0,00 €	60.000,00 €	0,00 €

Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	192.814,00 €	304.274,00 €	141.746,00 €
---	-----------------	-----------------	--------------

Composizione Capitale Sociale:

Capitale sociale	2021	2020	2019
capitale versato da soci cooperatori lavoratori	314.250,00 €	342.400,00 €	353.220,00 €
capitale versato da soci cooperatori volontari	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci cooperatori fruitori	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci persone giuridiche	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci sovventori/finanziatori	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Valore della produzione:

	2021	2020	2019
Valore della produzione (Voce Totale A. del conto economico bilancio CEE)	7.0857.857,00 €	7.467.048,00 €	6.946.154,00 €

Costo del lavoro:

	2021	2020	2019
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	5.086.542,00 €	5.004.592,00 €	4.771.727,00 €
Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto Economico Bilancio CE)	1.433.594,00 €	1.077.285,00 €	1.067.686,00 €
Peso su totale valore di produzione	82,98 %	81,45 %	84,07 %

8. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE

La COOPERATIVA/impresa sociale ha adottato il modello della L. 231/2001?

Attualmente la Cooperativa stà valutando di adottare il modello 231/2001

La COOPERATIVA/impresa sociale ha acquisito certificazioni di qualità dei prodotti/processi?

Nell'ambito dell'accreditamento con il sistema sanitario regionale, la Cooperativa La Mano Amica è accreditata per 4 strutture sanitarie, con decreto dirigenziale n° 9004 del 22/06/2017.

Inoltre in ambito sociale, la Cooperativa gestisce una R.S.A., Casa Anziani Sant'Anna a Lucca, con capienza massima di 25 ospiti accreditata con atto SUAP n° 283/18

Per quanto riguarda la presenza di certificazioni da parte di enti quali RINA, la Cooperativa Sociale "La Mano Amica" ha certificato il processo "*Progettazione ed erogazioni di servizi residenziali per anziani autosufficienti e non autosufficienti*" dal 2016.

9. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE (modalità di effettuazione degli esiti)

Il bilancio sociale dovrà dare conto del monitoraggio posto in essere e degli esiti dello stesso mediante la relazione dell'organo di controllo, costituente parte integrante del bilancio sociale stesso.

Nota per le COOPERATIVE SOCIALI (E PER LE COOPERATIVE IN GENERE):

Occorre specificare che l'art. 6 – punto 8 – lett a) del D.M. 4/7/2019 – “Linee guida del bilancio sociale per gli ETS” - prevede l'esclusione delle cooperative sociali dal disposto dell'art. 10 del D.Lgs. 112/2017, in quanto esse, in materia di organo di controllo interno e di suo monitoraggio, sono disciplinate dalle proprie norme codicistiche, in qualità di società cooperative.

Sul punto, la norma del D.M. 04/07/2019 ricalca l'orientamento già espresso dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali prot. 2491 del 22 febbraio 2018 e la successiva Nota del 31 gennaio 2019, che ha ritenuto non applicabili alle cooperative sociali le disposizioni di cui all'articolo del 10 del d.lgs. n.112/2017, in tema di organi di controllo interno, con la conseguenza che nelle cooperative l'organo di controllo non è tenuto al monitoraggio sul bilancio sociale).

b) Per gli enti diversi dalle imprese sociali osservanza delle finalità sociali, con particolare riguardo alle disposizioni di cui al decreto legislativo n. 117/2017 in materia di: (art. 5, 6, 7 e 8)

- esercizio in via esclusiva o principale di una o più attività di cui all'art. 5, comma 1 per finalità civiche solidaristiche e di utilità sociale, in conformità con le norme particolari che ne disciplinano l'esercizio, nonché, eventualmente, di attività diverse da quelle di cui al periodo precedente, purché nei limiti delle previsioni statutarie e secondo criteri di secondarietà e strumentalità secondo criteri e limiti definiti dal decreto ministeriale di cui all'art. 6 del codice del Terzo settore;
- rispetto, nelle attività di raccolta fondi effettuate nel corso del periodo di riferimento, dei principi di verità trasparenza e correttezza nei rapporti con i sostenitori e il pubblico e in conformità alle linee guida ministeriali di cui all'art. 7 comma 2 del codice del Terzo settore;
- perseguimento dell'assenza dello scopo di lucro, attraverso la destinazione del patrimonio, comprensivo di tutte le sue componenti (ricavi, rendite, proventi, entrate comunque denominate) per lo svolgimento dell'attività statutaria;
- l'osservanza del divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve a fondatori, associati, lavoratori e collaboratori, amministratori ed altri componenti degli organi sociali, tenendo conto degli indici di cui all'art. 8, comma 3, lettere da a) a e);

Relazione organo di controllo

00