



Bilancio Sociale 2022

Nuova Luce Società Cooperativa Sociale a r.l. – Servizi sanitari e socio sanitari

Via Lazio, 85 – 74121 Taranto (TA) – tel. 099/6610570

Indirizzo mail: info@nuovaluce.it – www.nuovaluce.it

Chi siamo

Nuova Luce Società Cooperativa Sociale a r.l. (P.iva 02673320731) – sede legale in Taranto (TA) alla via Lazio n.85, costituita nell'anno 2007, è un'Organizzazione che eroga servizi di assistenza alla persona, in supporto alla famiglia; affiliata al Consorzio Domicare di Reggio Emilia.

L'obiettivo della Nuova Luce Cooperativa Sociale è il miglioramento della qualità di vita delle persone, in particolar modo persone anziane, persone con disabilità psicofisica o colpite da differenti patologie.

Nuova Luce ha maturato un'esperienza significativa sia nell'ambito dell'assistenza domiciliare, sia nella gestione di Strutture di tipo Semiresidenziale/residenziale. L'esigenza di integrare le politiche sanitarie con quelle sociali è ampiamente riconosciuta dalla legislazione della pressoché totalità delle regioni italiane. È per questa ragione, che uno degli obiettivi della Coop. Soc. Nuova Luce è il continuo consolidarsi di questa integrazione consapevole del fatto che la programmazione e la gestione di interventi e servizi in ambito sociale non può prescindere dalla integrazione socio-sanitaria. La Cooperativa basa il suo operare non solo su un principio di semplice accoglienza, ma sullo sviluppo dell'individuo secondo principi ben definiti:

RADICAMENTO NEL TERRITORIO



Assetto societario

ASSEMBLEA DEI SOCI

L'organo decisionale della cooperativa, a essa spetta il compito di determinare gli indirizzi generali e le linee strategiche necessarie per il raggiungimento delle finalità sociali. Ne fanno parte tutti i soci e le socie della Cooperativa; hanno diritto di voto gli iscritti nel Libro Soci da almeno 90 giorni.

L'assemblea ordinaria, che ha luogo almeno una volta l'anno per la chiusura dell'esercizio sociale:

- Approva il bilancio consultivo
- Nomina le cariche sociali
- Approva i regolamenti

L'assemblea straordinaria delibera sulle modificazioni dello Statuto, sulla nomina, sulla sostituzione e sui poteri dei liquidatori e su ogni altra materia espressamente attribuita dalla legge alla sua competenza.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Composto di n. 3 Consiglieri, quali:

- **Presidente: Veronica Salinaro**, nata a Castellaneta il 14/09/1981 e residente a Taranto;
- **Consigliere: Monaco Vincenzo**, nato a Palagiano (Ta) il 02/09/1940 e residente a Palagiano (Ta);
- **Consigliere: Monaco Rocco**, nato a Mottola il 27/11/1982 e residente a Taranto dal 21/07/2022, in sostituzione di Dino D'Antoni, dimissionario dal 21/07/2022.

È l'organo esecutivo della cooperativa ed è chiamato a esercitare tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione. Gli amministratori operano nell'ottica della collegialità, in caso di parità di voti prevale la proposta fatta del Presidente.

PRESIDENTE

Il Presidente ha la rappresentanza e la firma sociale. Convoca il Consiglio di Amministrazione, ne coordina i lavori e rende esecutive le delibere sulla base delle istruttorie tecniche attivate con la Direzione Operativa. Il Presidente partecipa ai lavori della Direzione Operativa e cura i rapporti tra questa e il Consiglio di Amministrazione, con particolare attenzione ai flussi informativi.

DIREZIONE

Sovrintende sull'Area Comunicazione, Area Amministrazione, Area Risorse Umane, pubbliche relazioni e fund-raising, Area Progettazione e Ricerca e Area coordinamento e gestione dei progetti.

UFFICIO AMMINISTRAZIONE

Composto di soci lavoratori e dipendenti, si occupa della segreteria, della raccolta dei fogli firma degli utenti che attestano il servizio reso e delle relative iscrizioni, del pagamento delle risultanze sia nei confronti del personale sia dei fornitori. Inoltre, funge da sportello di consulenza (con eventuale invio a professionisti di riferimento) per i lavoratori della cooperativa per quanto concerne pratiche amministrative che esulano dall'ambito lavorativo.

UFFICIO LEGALE

La cooperativa sociale si avvale di un legale iscritto ad apposito albo per l'esercizio della professione che gestisce tutte le pratiche in ordine alle esigenze ed è presente all'interno della sede legale.

UFFICIO RISORSE UMANE

Composto da soci lavoratori e dipendenti, si occupa della gestione, della formazione e della selezione dei professionisti operanti presso le sedi della Cooperativa.

UFFICIO SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE

Si occupa dei temi riguardanti la Sicurezza nei luoghi di lavoro e l'applicazione della normativa D. Lgs. 81/08 ed è costituito dal datore di lavoro, dal RSPP, dal Medico Competente e dal RLS aziendale.

COORDINATORI DEI SERVIZI

Ogni servizio ha un coordinamento specifico. I coordinatori vengono individuati in base alle necessità del servizio già in fase progettuale. Laddove il servizio erogato richieda per il coordinamento competenza non presenti in cooperativa, tali figure vengono cercate all'esterno. In questi casi, al coordinatore esterno viene affiancato un socio esperto in maniera da strutturare una équipe di coordinamento in cui siano presenti sia gli aspetti tecnici richiesti che la cultura del servizio della cooperativa.

Valori di riferimento

Lo stile di lavoro della nostra Cooperativa può essere riassunto in tre concetti fondamentali:

- **Integrazione:** attraverso la collaborazione con gli Enti Pubblici, la sinergia e il lavoro di rete con il terzo settore, il nostro impegno è volto alla realizzazione di progetti di cura finalizzati all'eliminazione delle forme di esclusioni e emarginazione sociale;
- **Progettualità:** per progettualità intendiamo la capacità di riconoscere i bisogni delle persone, di approntare strumenti e metodologie d'intervento in grado di far fronte alle necessità in tempo reale. Per le stesse motivazioni, realizziamo progetti differenziati e percorsi individuali allo scopo di migliorare l'autonomia e la contrattualità sociale delle persone;
- **Servizi alle persone:** il fatto di essere un'organizzazione che fornisce "servizi alla persona" comporta un atteggiamento di dialogo e di ascolto nei confronti delle persone con le quali si instaura una relazione.

Questa forma di gestione è considerata una caratteristica irrinunciabile per la valorizzazione delle risorse e delle capacità di ciascuno. In particolare, gli obiettivi generali che la Cooperativa intende perseguire nell'ambito delle proprie attività sono:

- **Valorizzazione delle risorse umane:** Promuovere una partecipazione attiva delle stesse alla vita aziendale favorendo la loro fidelizzazione e la loro soddisfazione, tanto in campo professionale quanto umano, in modo tale da garantire l'offerta di un servizio migliore;
- **Dignità del lavoratore:** Assicurare il rispetto delle normative sul lavoro, dal punto di vista economico-amministrativo, della salute e sicurezza, dello sviluppo professionale e dell'assenza di ogni discriminazione;

- **Centralità dell'utente:** Basare le scelte operative e programmatiche sull'ascolto delle istanze manifestate e dei bisogni manifestati dall'utenza e in più in generale dalla comunità;
- **Qualità dei servizi offerti:** Garantire la presenza e il rispetto di alcuni criteri:
 - Professionalità e motivazione del personale impiegato;
 - Elaborazione ed attivazione di interventi personalizzati;
 - Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti;
 - Efficacia degli interventi;
 - Riservatezza e tutela della privacy;
 - Imparzialità.
- **Etica:** Rispettare i codici deontologici professionali e quello della privacy;
- **Trasparenza:** Rendere accessibili le informazioni le informazioni mediante una comunicazione istituzionale che consente a tutti gli stakeholders di conoscere le scelte compiute dalla cooperativa. Il Bilancio Sociale, il Manuale della Qualità e la Carta dei Servizi Sociali sono strumenti pensati anche in tal senso;
- **Lavoro in rete:** Ricercare e favorire la costruzione di rete con tutte le realtà interessate e coinvolte nel sociale (enti pubblici, realtà cooperativa e del volontariato, enti formativi, associazioni di categorie, etc.). Una visione della realtà globale e non lineare, eterogenea e non settorializzata è il canale privilegiato per intraprendere i fenomeni sociali e suggerire percorsi educativi o di intervento, alternativi o di supporto;
- **Territorialità:** Elaborare soluzioni in risposta ai bisogni emergenti ed attuati del territorio, partendo dalla conoscenza delle specificità delle dinamiche sociali locali.

La mission aziendale

La Coop Nuova Luce propone politiche e interventi con lo “scopo di perseguire l’interesse generale della Comunità alla promozione e all’integrazione sociale dei cittadini” attraverso una presenza attiva nel territorio, non solo in quanto gestore ed erogatore di servizi ma come soggetto in grado di attuare politiche di promozione dei diritti di cittadinanza.

La **Mission** del proprio intervento è la promozione della persona e l’integrazione dell’individuo attraverso lo studio e la rimozione delle varie cause che ne limitano la partecipazione di ordine:

- fisico,
- psichico,
- sociale,

Promuovere le risorse, le potenzialità e la dignità delle persone più deboli favorendone l’integrazione e l’inclusione sociale anche attraverso il coinvolgimento attivo e partecipato dei diversi portatori di interesse del territorio nella progettazione dei servizi alla persona ed alla comunità. Con questo spirito sono attuati in particolare i servizi di assistenza domiciliare e i servizi per l’integrazione scolastica a persone diversamente abili.

La ricchezza e la forza della Impresa Sociale Nuova Luce è rappresentata dal Capitale umano, dall’insieme degli operatori, dei soci, dei dipendenti e dei collaboratori. Nell’organizzazione, nei processi decisionali, nella strutturazione dei Servizi e nelle relazioni con gli altri, sono considerati fondamentali i valori della trasparenza, della coerenza tra quanto affermato e quanto realizzato; la solidarietà, la centralità della persona, la democrazia, la mutualità e l’orizzontalità sono il fulcro dell’agire quotidiano di quanti svolgono il proprio lavoro per la Impresa Sociale Nuova Luce.

La Impresa Sociale Nuova Luce si pone nei confronti del territorio come un ascoltatore attento capace di costruire una cultura della solidarietà e della prossimità sempre più diffusa.



La sua **Vision** è quella di fornire servizi di aiuto alla persona finalizzati ai soggetti diversamente abili e ai minori con disagio fisico e sociale, per contrastare l'emarginazione, l'isolamento e l'abbandono degli anziani e dei minori che presentano situazioni di disagio fisico e sociale, mediante interventi integrati di assistenza e supporto agli utenti.

Strategie e politiche

In particolare, gli obiettivi generali che la Impresa Sociale Nuova Luce intende proseguire nell'ambito delle proprie attività sono:

- **La soddisfazione dell'Utenza**, monitorata attraverso l'applicazione di metodologie di rilevazione del gradimento per i servizi erogati;
- **Il rispetto delle leggi** e delle normative applicabili, in particolare per ciò che attiene la tutela della sicurezza e della salute degli operatori e la tutela della riservatezza verso il cliente;
- **Il coinvolgimento e la sensibilizzazione di tutti gli operatori**, al fine di accrescerne la motivazione nello svolgimento delle attività e l'attenzione costante verso i bisogni dell'utente.

La Impresa Sociale Nuova Luce, infatti, attribuisce particolare importanza alle risorse umane quali patrimonio primario indispensabile per lo svolgimento delle attività. L'adeguatezza delle risorse umane viene definita in termini di competenza, esperienza e addestramento occorrenti ad assicurare la necessaria capacità del personale; il coinvolgimento degli operatori è perseguito attraverso la collaborazione e lo scambio continuo nelle attività quotidiane e durante incontri periodici.

La Impresa Sociale Nuova Luce stimola i propri operatori ad una partecipazione attiva, attraverso riunioni preliminari in cui si richiede la collaborazione degli operatori delle aree interessate, nonché di condividere gli obiettivi e la metodologia degli interventi. Successivamente si procede alla realizzazione di una indagine vera e propria la quale prevede che le informazioni ottenute sia integrate e approfondite attraverso interviste semi-strutturate individuali tra i dipendenti.

La Direzione partecipa a focus group, finalizzati alla valutazione delle criticità e dei punti di eccellenza riscontrati nell'organizzazione e nella struttura dei Servizi. La rilevazione viene condotta garantendo la riservatezza delle informazioni raccolte e fornendo alle persone coinvolte una dettagliata conoscenza delle finalità e dello scopo del progetto. Gli operatori collaborano alla rilevazione ed accoglienza degli utenti del servizio informandoli sul progetto e sulle modalità di svolgimento, chiedendone contestualmente la partecipazione.

La Impresa Sociale Nuova Luce stimola la partecipazione attiva dell'utenza dei servizi in tutti i momenti, non solo nella stesura del Piano di intervento individuale ma anche attraverso una corretta informazione, la semplificazione delle procedure, l'offerta di opportunità di esprimere i propri giudizi, eventuali suggerimenti o reclami. Gli strumenti adottati a tal fine sono diversificati: questionari di valutazione, rilevazione della soddisfazione (customer satisfaction, check list), attività di ascolto e confronto anche attraverso i professionisti, quali psicologi e sociologi, che gravitano attorno alla Impresa Sociale Nuova Luce.

Servizi e strutture – dove siamo

✓ **CENTRO DIURNO DI RIABILITAZIONE PSICHIATRICA DI SAVA (TA) - DAL 1 AGOSTO 2011 AD OGGI**

del Dipartimento di Salute Mentale dell'ASL di Taranto; per circa n. 20 utenti.

Il **Centro Diurno di Riabilitazione Psichiatrica** è una struttura semiresidenziale con funzioni terapeutiche, riabilitative ed educativo - occupazionali rivolta ai cittadini che presentano disabilità correlate alla malattia mentale.

L'azione terapeutica mira al recupero, al mantenimento e miglioramento delle competenze psicomotorie, relazionali, ad un rinforzo dell'autonomia personale, nella gestione della quotidianità e nella cura di sé, compatibilmente con le capacità della persona.

Il Centro Diurno, aperto 10 ore al giorno per sei giorni settimanali, garantisce prestazioni terapeutico-riabilitative tese a evitare l'isolamento e l'emarginazione, incrementando le opportunità di relazione, integrazione e socializzazione.





Il servizio garantisce:

- ✓ attività terapeutico-riabilitative volte a impedire e/o arrestare processi di isolamento relazionale e di emarginazione e a prevenire e contenere il ricovero;
- ✓ mantenimento e potenziamento delle autonomie residue degli utenti;
- ✓ promozione della socializzazione tramite attività di gruppo ed esperienze di contatto con l'esterno della struttura attraverso punti d'aggregazione presenti sul territorio (attività connesse alla cura del sé e dell'ambiente, attività ricreative, attività di tempo libero, attività educative e riabilitative);
- ✓ promozione del benessere psicofisico;
- ✓ inserimento sociale e socio-lavorativo;
- ✓ promozione dell'integrazione con volontariato e associazione di famigliari ed utenti.

Le figure professionali che collaborano in base alle necessità di struttura, del Regolamento Regionale e dei Progetti Assistenziali Individuali sono:

Infermiere Coordinatore; Psicologo Psicoterapeuta; Educatori Professionali; Terapisti della Riabilitazione Psichiatrica; Operatori Tecnici Addetti all'Assistenza; Addetti alla cucina.

Il servizio comprende attività di mensa e trasporto, svolte da personale svantaggiato, tramite cooperative di tipo B.

✓ **COMUNITA' RIABILITATIVA ASSISTENZIALE PSICHIATRICA DI TARANTO – DAL 1 GIUGNO 2021 A TUTT'OGGI**

La Comunità Riabilitativa Assistenziale Psichiatrica (Autorizzazione all'esercizio rilasciata dal Dipartimento Promozione della salute del benessere sociale e dello sport per tutti – Regione Puglia – con Determina n.94 del 30.03.2021) è una struttura residenziale con funzioni terapeutiche, riabilitative ed educativo - occupazionali rivolta ai cittadini che presentano disabilità correlate alla malattia mentale, ed ospita 14 soggetti ed è sita nel Comune di Taranto.

L'azione terapeutica mira al recupero, al mantenimento e miglioramento delle competenze psicomotorie, relazionali, ad un rinforzo dell'autonomia personale, nella gestione della quotidianità e nella cura di sé, compatibilmente con le capacità della persona.

La struttura garantisce prestazioni terapeutico-riabilitative tese a evitare l'isolamento e l'emarginazione, incrementando le opportunità di relazione, integrazione e socializzazione.

Il servizio garantisce:

- ✓ attività terapeutico-riabilitative volte a impedire e/o arrestare processi di isolamento relazionale e di emarginazione e a prevenire e contenere il ricovero;
- ✓ mantenimento e potenziamento delle autonomie residue degli utenti;
- ✓ promozione della socializzazione tramite attività di gruppo ed esperienze di contatto con l'esterno della struttura attraverso punti d'aggregazione presenti sul territorio (attività connesse alla cura del sé e dell'ambiente, attività ricreative, attività di tempo libero, attività educative e riabilitative);
- ✓ promozione del benessere psicofisico;

Personale impiegato: Psichiatra e Direttore Sanitario; Psicologi; Educatori; Terapisti Riabilitazione Psichiatrica; Assistenti Sociali; Infermieri; OSS; Maestri d'arte.

- ✓ **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.) - DAL 1 OTTOBRE 2015 A TUTT'OGGI** dell'ASL di Taranto; con una disponibilità complessiva di 60 posti letto articolata su tre moduli da 20 posti ciascuno, di cui un modulo Alzheimer.

Vengono garantite:

- Prestazioni di medicina specialistica;
- Prestazioni di medicina generale;
- Prestazioni infermieristiche;
- Prestazioni riabilitative neuromotorie, cognitivo-comportamentali, occupazionali;
- Attività ludico-ricreative;
- Attività di animazione e socializzazione, di integrazione con i servizi territoriali;
- Aiuto per lo svolgimento delle attività quotidiane;
- Prestazioni alberghiere, di ristorazione, di lavanderia, di pulizia.

Possono accedere alla RSA soggetti adulti che rientrino in una delle seguenti tipologie:

- persone non più in età evolutiva portatrici di alterazioni morbose stabilizzate o morfo-funzionali, che necessitano di trattamenti terapeutici protratti nel tempo;
- persone anziane che presentano patologie cronic-degenerative che non necessitano di assistenza ospedaliera, ivi compresi soggetti affetti da patologie psico-geriatriche (demenza senile);
- persone adulte colpite da handicap di natura fisica, psichica o sensoriale in condizioni di non autosufficienza o affette da malattie croniche;
- persone adulte portatrici di disturbi psichiatrici in condizioni di non autosufficienza o affetti da malattie croniche, per le quali sia stata esclusa la possibilità di utilizzare altre soluzioni terapeutico-assistenziali.



- Persone affette da malattia di Alzheimer e demenze correlate.

Le figure professionali che collaborano in base alle necessità di struttura, del Regolamento Regionale e dei Progetti Assistenziali Individuali sono:

- Medico Neurologo;
- Medico Geriatra;
- Medico Urologo;
- Medico Cardiologo;
- Medico Dermatologo;
- Medico Fisiatra;
- Infermiere Professionale;
- O.S.S.;
- Psicologo;
- Assistente Sociale;
- Terapista della riabilitazione;
- Educatore;
- Ausiliario;
- Cuoco;
- Addetto alle pulizie;
- Giardiniere.



✓ **CASA PER LA VITA DI PALAGIANO - DAL 15/07/2015 A TUTT'OGGI**

autorizzazione al funzionamento del Comune di Palagiano n.87 del 15/07/2015, iscritta all'Albo delle strutture socio-assistenziali destinate alle Persone con Problematiche Psico-Sociali della Regione Puglia con Atto Regionale n. 1013 del 15/12/2015).

La Casa per la vita è una struttura residenziale a carattere sociosanitario a media intensità assistenziale sanitaria. La struttura è destinata ad accogliere, in via temporanea o permanente, persone con problematiche psicosociali e pazienti psichiatrici stabilizzati usciti dal circuito psichiatrico riabilitativo residenziale, prive di validi riferimenti familiari, e/o che necessitano di sostegno nel mantenimento del livello di autonomia e nel percorso di inserimento o reinserimento sociale e/o lavorativo. Essa è destinata ad ospitare n. 6 utenti. La struttura Casa per la vita è stata realizzata in un appartamento di circa 150 mq, completamente ristrutturato, si trova in Via Toniolo n.7 Palagiano, collocata al piano terra nel contesto urbano.

Le figure professionali che collaborano in base alle necessità di struttura, del Regolamento Regionale e dei Progetti Assistenziali Individuali sono:

- Assistente Sociale Coordinatore;
- O.S.S.;
- Educatori;
- Psicologa;
- Psichiatra.





✓ **CASA PER LA VITA DI TARANTO - DAL 07/11/2016 A TUTT'OGGI**

(autorizzazione al funzionamento del Comune di Taranto n.1128 del 07/11/2016)

Iscritta all'Albo delle strutture socio-assistenziali destinate alle Persone con Problematiche Psico-Sociali della Regione Puglia con Atto Regionale n. 1349 del 29/12/2016).

La struttura è situata nel contesto urbano, in Via Socrate 25 a Taranto ed è destinata ad ospitare n. 15 utenti.

La Casa per la vita è una struttura residenziale a carattere sociosanitario a media intensità assistenziale sanitaria. La struttura è destinata ad accogliere, in via temporanea o permanente, persone con problematiche psicosociali e pazienti psichiatrici stabilizzati usciti dal circuito psichiatrico riabilitativo residenziale, prive di validi riferimenti familiari, e/o che necessitano di sostegno nel mantenimento del livello di autonomia e nel percorso di inserimento o reinserimento sociale e/o lavorativo.



Le figure professionali che collaborano in base alle necessità di struttura, del Regolamento Regionale e dei Progetti Assistenziali Individuali sono:

- Assistente Sociale Coordinatore;
- O.S.S.;
- Educatori;
- Psicologa Psicoterapeuta;
- Psichiatra.

✓ **CENTRI DIURNI SOCIO-EDUCATIVI E RIABILITATIVI (AMBITO TERRITORIALE DI GINOSA TA/1) - DAL 21 DICEMBRE 2016**

La Cooperativa gestisce i seguenti i Centri Diurni Socio-Educativi e Riabilitativi (art.60 del Reg.Reg. n.04/07) nell'Ambito Territoriale TA/1 (Ginosa, Laterza, Castellaneta, Palagianello)

- Centro Diurno Socio-Educativo Ginosa, Via G. La Pira, 6
- Centro Diurno Socio- Educativo Laterza, Via C. Battisti s.n.
- Centro Diurno Socio- Educativo Castellaneta, Via D.L. Sturzo, sc.
- **Centro Diurno Socio- Educativo Palagianello**, Via Madre Teresa di Calcutta snc.

Il Centro Diurno Socio-Educativo è destinato a soggetti diversamente abili, tra i 6 e i 64 anni, anche psico-sensoriali, con notevole compromissione delle autonomie funzionali, che necessitano di prestazioni riabilitative, nel rispetto del modello organizzativo del Servizio Sanitario Regionale. Nel Centro Diurno, la cui apertura è garantita per almeno **otto ore al giorno, per cinque giorni a settimana**, sono previste attività educative indirizzate all'autonomia; attività di socializzazione ed animazione; attività espressive, psico-motorie e ludiche; attività culturali e di formazione; prestazioni sociosanitarie e riabilitative eventualmente richieste per utenti con disabilità psico-sensoriali ovvero con patologie psichiatriche stabilizzate.

Le figure professionali che collaborano in base alle necessità di struttura, del Regolamento Regionale e dei Progetti Assistenziali Individuali sono:

- Coordinatore struttura;
- Assistente Sociale;
- Educatori Professionali;
- O.S.S.;
- Ausiliari;





Tecnici della Riabilitazione e della Rieducazione Funzionale (logopedisti, psicomotricisti, fisioterapista musicoterapisti).

✓ **CENTRI DIURNI SOCIO-EDUCATIVI E RIABILITATIVI (AMBITO MASSAFRA TA/2) - DA APRILE 2018 A 28/02/2022**

La Cooperativa gestisce i seguenti Centri Diurni Socio-Educativi e Riabilitativi (art.60 del Reg.Reg. n.04/07) nell'Ambito Territoriale TA/7 (Massafra Mottola Palagiano Statte)

- Centro Diurno Socio-Educativo Massafra, Viale Marconi.
- Centro Diurno Socio- Educativo Mottola, Piazza XX Settembre.
- Centro Diurno Socio- Educativo Palagiano, Via Bachelet.
- Centro Diurno Socio- Educativo Statte, Corso Vittorio Emanuele III.



Il Centro Diurno Socio-Educativo è destinato a soggetti diversamente abili, tra i 6 e i 64 anni, anche psico-sensoriali, con notevole compromissione delle autonomie funzionali, che necessitano di prestazioni riabilitative, nel rispetto del modello organizzativo del Servizio Sanitario Regionale. Nel Centro Diurno, la cui apertura è garantita per almeno **otto ore al giorno**, sono previste attività educative indirizzate all'autonomia; attività di socializzazione ed animazione; attività espressive, psico-motorie e ludiche; attività culturali e di formazione; prestazioni sociosanitarie e riabilitative eventualmente richieste per utenti con disabilità psico-sensoriali ovvero con patologie psichiatriche stabilizzate.

Le figure professionali che collaborano in base alle necessità di struttura, del Regolamento Regionale e dei Progetti Assistenziali Individuali sono:

- Coordinatore struttura;

- Assistente Sociale;
- Educatori Professionali;
- O.S.S.;
- Ausiliari;
- Tecnici della Riabilitazione e della Rieducazione Funzionale (logopedisti, psicomotricisti, fisioterapisti musicoterapisti).

✓ **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA PER MINORI DISABILI - DAL 01 LUGLIO 2020 A 30/10/2022**

Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa per minori disabili, gestito in A.T.I. con la Cooperativa Sociale Medihospes, nel territorio del Comune di Taranto. Il servizio viene erogato a domicilio di famiglie in situazione di disagio socio-relazionale dove sono presenti uno o più minori che presentano un disagio o sono a rischio di devianza sociale e/o emarginazione;

Personale impegnato: educatori, assistenti sociali, psicologi.





✓ **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE E CONSEGNA PASTI (COMUNE DI MARTINA FRANCA) - DAL 01/01/2018 A TUTT'OGGI**

Servizio di Assistenza Domiciliare S.A.D. e consegna pasti nel Comune di Martina, consistente in interventi da fornire ai cittadini al fine di favorire la permanenza nel loro ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e consentendo loro una soddisfacente vita di relazione attraverso un complesso di prestazioni socio assistenziali, oltre che alla preparazione e consegna dei pasti in favore di anziani che vivono in una condizione di isolamento sociale;

Personale impegnato: Operatori Socio Sanitari, Assistenti Domiciliari, Assistente Sociale, Cuoco, Ausiliario di cucina, Autista.

✓ **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (AMBITO MASSAFRA) - DAL 01/01/2016 A TUTT'OGGI**

Servizio di Assistenza Domiciliare S.A.D. nell'Ambito di Massafra (Massafra, Mottola, Palagiano, Statte), consistente in interventi da fornire ai cittadini al fine di favorire la permanenza nel loro ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e consentendo loro una soddisfacente vita di relazione attraverso un complesso di prestazioni socio assistenziali;

Personale impegnato: Operatori Socio Sanitari, Assistenti Domiciliari, Assistente Sociale.

✓ **SERVIZIO TIROCINI FORMATIVI E BORSE LAVORO - DAL 18/11/2019 A TUTT'OGGI**

Servizio Tirocini Formativi e Borse Lavoro per giovani dai 16 ai 21 anni, che vivono in condizioni di disagio o inseriti nel circuito penale, gestito in A.T.I. con la Cooperativa

Sociale Medihospes. Il servizio punta all'educazione e all'inserimento al lavoro di giovani a rischio di devianza o che vivono una condizione di disagio educativo e/o economico nel territorio del Comune di Taranto.

Personale impegnato: Educatori, Assistenti Sociali, Psicologi.

✓ **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE SAD/ADI DISABILI 0-64 (COMUNE DI BARI)
– DAL 27/05/2021 A TUTT'OGGI**

Servizio di Assistenza Domiciliare SAD/ADI Disabili da 0 a 64 anni residenti in appalto con il Comune di Bari, in qualità di Consorziata del Consorzio Domicare, consistente in interventi da fornire ai cittadini al fine di favorire la permanenza nel loro ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e consentendo loro una soddisfacente vita di relazione attraverso un complesso di prestazioni socio assistenziali;

Personale impegnato: Operatori Socio Sanitari, Assistenti Domiciliari, Assistenti Sociali, Psicologi.

✓ **COMUNITA' RIABILITATIVA ASSISTENZIALE PSICHIATRICA DI TAMBURI E MOTTOLA
– DAL 1/04/2022 A TUTT'OGGI**

La Comunità Riabilitativa Assistenziale Psichiatrica, gestite mediante contratto d'appalto con la ASL di Taranto, sono strutture con funzioni terapeutiche, riabilitative ed educativo - occupazionali rivolta ai cittadini che presentano disabilità correlate alla malattia mentale, ed ospita 14 soggetti ed è sita nel Comune di Taranto.

L'azione terapeutica mira al recupero, al mantenimento e miglioramento delle competenze psicomotorie, relazionali, ad un rinforzo dell'autonomia personale, nella gestione della quotidianità e nella cura di sé, compatibilmente con le capacità della persona.



La struttura garantisce prestazioni terapeutico-riabilitative tese a evitare l'isolamento e l'emarginazione, incrementando le opportunità di relazione, integrazione e socializzazione.

Il servizio garantisce:

- ✓ attività terapeutico-riabilitative volte a impedire e/o arrestare processi di isolamento relazionale e di emarginazione e a prevenire e contenere il ricovero;
- ✓ mantenimento e potenziamento delle autonomie residue degli utenti;
- ✓ promozione della socializzazione tramite attività di gruppo ed esperienze di contatto con l'esterno della struttura attraverso punti d'aggregazione presenti sul territorio (attività connesse alla cura del sé e dell'ambiente, attività ricreative, attività di tempo libero, attività educative e riabilitative);
- ✓ promozione del benessere psicofisico;

Personale impiegato: Psichiatra e Direttore Sanitario; Psicologi; Educatori; Terapisti Riabilitazione Psichiatrica; Assistenti Sociali; Infermieri; OSS; Maestri d'arte.

✓ **COMUNITA' ALLOGGIO DI TARANTO – DAL 1/04/2022 A TUTT'OGGI**

La Comunità alloggio, ovvero struttura residenziale socio-riabilitativa a più elevata intensità assistenziale, con copertura assistenziale per 12 ore giornaliere, accoglie utenti relativamente autonomi sul piano della soddisfazione dei bisogni di vita quotidiana e con abilità psicosociali sufficientemente acquisite.

Il servizio garantisce:

- ✓ attività terapeutico-riabilitative volte a impedire e/o arrestare processi di isolamento relazionale e di emarginazione e a prevenire e contenere il ricovero;
- ✓ mantenimento e potenziamento delle autonomie residue degli utenti;

- ✓ promozione della socializzazione tramite attività di gruppo ed esperienze di contatto con l'esterno della struttura attraverso punti d'aggregazione presenti sul territorio (attività connesse alla cura del sé e dell'ambiente, attività ricreative, attività di tempo libero, attività educative e riabilitative);
- ✓ promozione del benessere psicofisico;

Personale impiegato: Psichiatra e Direttore Sanitario; Psicologi; Educatori; Terapisti Riabilitazione Psichiatrica; Assistenti Sociali; Infermieri; OSS; Maestri d'arte.

- ✓ **CENTRO DIURNO DI RIABILITAZIONE PSICHIATRICA DI MARTINA FRANCA E DI GINOSA (TA) – RISPETTIVAMENTE DAL 15/12/2022 E DAL 01/04/2022 AD OGGI**

del Dipartimento di Salute Mentale dell'ASL di Taranto; per circa n. 20 utenti.

Il **Centro Diurno di Riabilitazione Psichiatrica** è una struttura semiresidenziale con funzioni terapeutiche, riabilitative ed educativo - occupazionali rivolta ai cittadini che presentano disabilità correlate alla malattia mentale.

L'azione terapeutica mira al recupero, al mantenimento e miglioramento delle competenze psicomotorie, relazionali, ad un rinforzo dell'autonomia personale, nella gestione della quotidianità e nella cura di sé, compatibilmente con le capacità della persona.

Il Centro Diurno, aperto 10 ore al giorno per sei giorni settimanali, garantisce prestazioni terapeutico-riabilitative tese a evitare l'isolamento e l'emarginazione, incrementando le opportunità di relazione, integrazione e socializzazione.

Il servizio garantisce:

- ✓ attività terapeutico-riabilitative volte a impedire e/o arrestare processi di isolamento relazionale e di emarginazione e a prevenire e contenere il ricovero;
- ✓ mantenimento e potenziamento delle autonomie residue degli utenti;

- ✓ promozione della socializzazione tramite attività di gruppo ed esperienze di contatto con l'esterno della struttura attraverso punti d'aggregazione presenti sul territorio (attività connesse alla cura del sé e dell'ambiente, attività ricreative, attività di tempo libero, attività educative e riabilitative);
- ✓ promozione del benessere psicofisico;
 - ✓ Inserimento sociale e socio-lavorativo;
 - ✓ promozione dell'integrazione con volontariato e associazione di famigliari ed utenti.

Le figure professionali che collaborano in base alle necessità di struttura, del Regolamento Regionale e dei Progetti Assistenziali Individuali sono:

Infermiere Coordinatore; Psicologo Psicoterapeuta; Educatori Professionali; Terapisti della Riabilitazione Psichiatrica; Operatori Tecnici Addetti all'Assistenza; Addetti alla cucina.

Il servizio comprende attività di mensa e trasporto, svolte da personale svantaggiato, tramite cooperative di tipo B.

La struttura organizzativa

Per quel che concerne il personale della Cooperativa Nuova Luce, formato da soci, dipendenti e collaboratori, è composto dalle seguenti figure professionali:

Assistenti sociali: operatori con diploma universitario triennale e successivamente abilitati all'esercizio della professione. Costruiscono progetti d'aiuto attraverso il lavoro di rete e la connessione tra servizi e gruppi;

Coordinatori: si occupano di organizzare il personale della struttura, di organizzare i processi di lavoro, di controllare l'andamento economico, di intrattenere rapporti con le famiglie degli assistiti;

Psicologi: operatori laureati abilitati all'esercizio della professione e iscritti nell'apposito albo professionale. Vengono impiegati a seconda della preparazione specifica, per la programmazione, la supervisione, la formazione e la selezione del personale, e nell'espletamento dei vari servizi erogati alla cooperativa, nelle azioni trasversali di sostegno degli utenti e delle famiglie;

Educatori professionali: operatori con diploma triennale rilasciato dall'Università; elaborano progetti educativi al fine di favorire l'inserimento sociale, scolastico e lavorativo delle persone in difficoltà;

Tecnici della riabilitazione psichiatrica: operatori sanitari che svolgono, nell'ambito di un progetto terapeutico elaborato da un'equipe multidisciplinare, interventi riabilitativi ed educativi sui soggetti con disabilità psichica;

Terapista occupazionale: operatori con diploma di laurea triennale rilasciato dall'Università; promuovono la salute e il benessere in pazienti che abbiano limitazioni nella partecipazione alle attività della vita quotidiana;

Operatori Socio Sanitari: operatori in possesso dell'attestato regionale o del diploma di tecnico dei servizi sociali. Si occupano della cura e dell'igiene della persona, della pulizia e del governo dell'ambiente di vita, aiutano nello svolgimento delle pratiche burocratiche, favoriscono la socializzazione dell'utente;

Operatori Socio Assistenziali: operatori preparati ad assistere direttamente le persone nello svolgimento delle attività quotidiane, aiutare nel mantenimento e recupero dell'autonomia;

Operatori Tecnici dell'Assistenza: Operatore Tecnico addetto all'Assistenza che svolge attività di pulizia e manutenzione di utensili, apparecchi e presidi utilizzati dal paziente e dal personale infermieristico per l'assistenza allo stesso;

Ausiliario: addetto all'igiene ambientale dell'utente presso il domicilio privato o della struttura presso cui è ospitato;

Cuoco e Addetti alla cucina: addetti alla produzione dei pasti per i fruitori dei servizi e alla cura della pulizia della cucina;

Autista: impiegato per il trasporto dell'utenza dal proprio domicilio alla struttura dedicata e/o per la consegna pasti agli anziani che vivono in una condizione di isolamento sociale;

Operatori amministrativi: personale in possesso di un titolo e/o formazione specifica deputati ad assolvere mansioni tecniche-amministrative;

Infermieri: professionisti sanitari responsabili della prevenzione delle malattie, dell'assistenza ai malati e ai disabili sia in condizioni di acuzie che di cronicità;

Fisioterapisti: professionisti sanitari che svolgono interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità;

Medici: Medici regolarmente iscritti presso il competente Ordine Professionale, non soggetti a provvedimenti disciplinari, né a sospensione dell'attività imposta dal medesimo Ordine.

Musicoterapista: questo orientamento di studi trascende la sfera artistica ed estetica e va oltre l'approccio didattico della musica. La musicoterapia utilizza la musica e i suoni a scopo riabilitativo, educativo e terapeutico a fronte di situazioni patologiche.

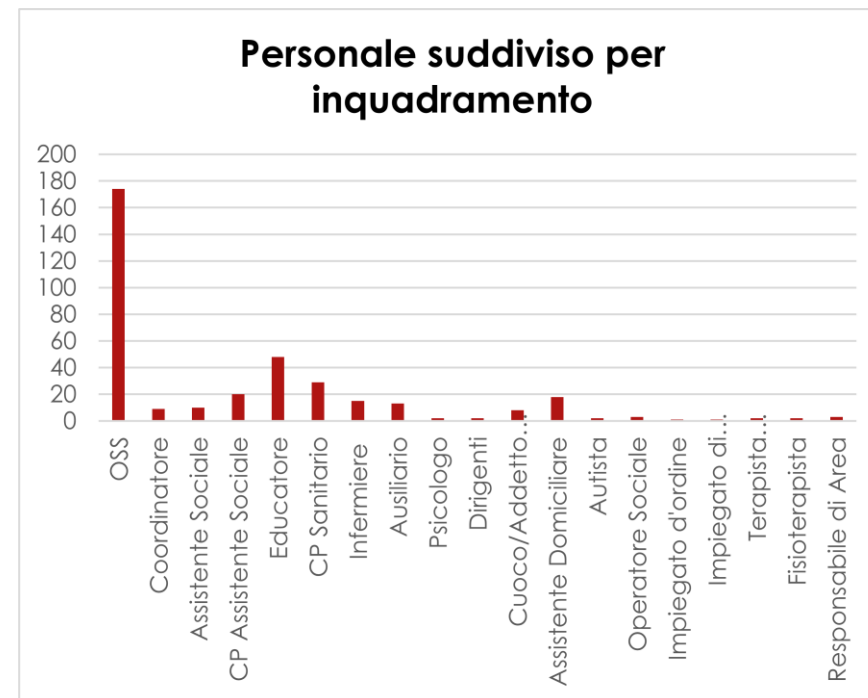
Dati Occupazionali

Nell'anno 2022 il numero degli operatori totali dipendenti, compresi anche i tempi determinati cessati nell'anno (es. sostituzioni) è stato n.362 soggetti di cui 279 donne e 83 uomini con una età media pari a 39 anni. Di questi, 257 con assunzioni a tempo indeterminato e n.105 a tempo determinato. I professionisti contrattualizzati mediante contratti occasionali/P. Iva, impegnati nel raggiungere gli obiettivi imposti dalla mission aziendale, invece, sono stati n.15 operatori. Pertanto, si sottolinea che la percentuale di manodopera femminile si attesta al 71%. Di fianco si riporta un grafico con suddivisione per ruolo

Al personale dipendente, a seconda del settore presso cui operano i professionisti sono applicati tre differenti CCNL:

- AIOP personale non medico;
- Cooperative Sociali;
- ANASTE;
- Dirigenti.

Di seguito, in tabella, suddiviso per CCNL, il numero di operatori assunti a seconda del contratto applicato e la retribuzione annua lorda massima e minima come riportato in tabella ministeriale relativamente al livello di inquadramento contrattuale più elevato e più basso applicato per CCNL al personale dipendente.



CCNL	LIVELLO	N. OPERATORI
AIOP	E2 (Psicologa)	1
	DS2 (Collaboratore Sanitario Esperto)	5
	D/D2 (Collaboratore Sanitario; Assistente Sociale)	49
	B3 (OSS)	23
	B2 (OSS)	9
	A (Addetta alla cucina)	1
COOPERATIVE SOCIALI	F2, F1, E2, E1 (Resp. Area)	3
	D3, D2, D1 (Educatori, Impiegati Amm., Assistenti Sociali)	28
	C2 (OSS)	70
	C1 (Addetto alla cucina)	8
	B1 (Operatore Sociale, Autista, Assistente Domiciliare)	23
	A2, A1 (Personale Ausiliario)	11
DIRIGENTI	Audit Interno	2
ANASTE	8 (Psicologo)	1
	7 (Coordinatori)	1
	6 (Coordinatori con indennità, Educatori, Infermieri, Fisioterapisti)	52
	4, 3 (OSS, OSA)	72

Nella successiva tabella si specifica il personale dipendente in base al livello di inquadramento assegnato per mansione:

Al fine di garantire la conciliazione vita-lavoro, la Cooperativa ha sempre consentito al personale di fruire di quanto permesso dalla contrattazione collettiva, oltre che garantire flessibilità oraria e possibilità di rimodulazione della turnazione programmata. In particolare, si fa riferimento ad aspettative, maternità e congedi, rispettivamente fruite da n.14, 20 e 18 dipendenti.

In ogni caso, annualmente, come anche previsto dal D. Lgs. 81/08, l'azienda sottopone agli operatori un questionario riguardante la soddisfazione lavorativa e lo stress lavoro-correlato al fine di determinare quali azioni può mettere in atto per garantire un ambiente di lavoro stimolante sia da un punto di vista strutturale che di équipe lavorativa.

É fondamentale assicurare la piena cooperazione, efficacia ed efficienza del personale predisposto ad un qualsiasi servizio, per tanto si evidenzia il **turnover** come l'elemento maggiormente influenzante la performance espressa, e quindi il risultato. Gli svantaggi che il turnover può apportare, riguardano sia il dipendente che l'azienda stessa: per il **dipendente** a causa di un elevato grado di insoddisfazione lavorativa, data la costante instabilità, per l'**azienda** di ulteriori spese riguardo le nuove assunzioni e la conseguente formazione. Il nostro costante "orientamento all'utente" ci porta inevitabilmente a considerare la rotazione del personale all'interno dei nostri servizi come un problema altamente significativo e, per tale ragione, monitoriamo con molta attenzione il fenomeno e quindi, lo stesso esito dell'assistenza svolta, in termini di impatto sulla salute, La nostra

organizzazione adotta un sistema finalizzato a sostenere la motivazione, il senso di appartenenza, l'orientamento al miglioramento professionale e del servizio, a prevenire il burnout.

- **Condizioni migliorative rispetto ai CCNL:** È previsto un monte ore aggiuntivo per formazione/aggiornamento rispetto a quanto previsto dai C.C.N.L. che andremo a dettagliare nello specifico criterio dedicato alla formazione. Sono previste inoltre indennità di trasferta e indennità di funzione/"ad personam" in ragione di specifiche mansioni/ruoli/competenze.
- **Rapporto socio Coop Nuova Luce basato su correttezza, trasparenza e massima comunicazione:** Certificazione di Qualità ISO 9001:2000; Somministrazione di questionari agli Operatori volti a rilevarne e prendere in considerazione le proposte per apportare cambiamenti innovativi e migliorativi (per l'Operatore, per l'Ente, per l'Utente finale); Accurata selezione del personale mirante a valutare competenze professionali, relazionali e motivazionali.
- **Pianificazione ottimale del lavoro degli operatori:** Percorso di inserimento graduale nel servizio per il nuovo Operatore; Equa distribuzione tra gli operatori dei carichi di lavoro; Controllo semestrale congruità ore lavorate operatore rispetto ore contrattuali.
- **Rilevazione sistematica delle cause dell'avvicendamento degli operatori:** Colloquio in uscita: in caso di dimissioni il Responsabile Tecnico organizza un colloquio con l'Operatore per conoscerne le principali motivazioni e individuare insieme le possibili soluzioni. L'Operatore avrà la possibilità di segnalare attraverso la compilazione di un questionario anonimo le motivazioni, le problematiche che l'hanno spinto a dimettersi.
- **Elaborazione periodica di statistiche del tasso di assenteismo e tasso di turn-over** per valutare l'efficacia degli incentivi economici/motivazionali che la nostra organizzazione adotta attraverso l'implementazione di questo sistema.

Livelli di intervento: La nostra organizzazione si pone l'obiettivo di agire su più livelli partendo da:

- Un attento ed accorto reclutamento del personale che preveda, oltre all'indagine sulle nozioni teorico-pratiche, anche l'analisi delle motivazioni e dei livelli di consapevolezza e controllo consapevole del mondo interno del candidato;
- Sviluppo delle potenzialità dell'individuo: attraverso il sistema di valutazione e ed autovalutazione dell'operato;
- Organizzazione del lavoro e retribuzione economica: si intende, come sviluppato nella parte relativa alla gestione dei turni e dei carichi di lavoro, lo sviluppo di un'attività lavorativa organizzata con tempi non stressanti, prevedendo mansioni a rotazione, e con la suddivisione del carico di lavoro meno gradevole su diversi operatori.

- Formazione ed aggiornamento professionale: tale attività, costituisce fonte di arricchimento e crescita personale amplificando ulteriormente il grado di motivazione.
- Lavoro di squadra e armonia del clima lavorativo: si intende promuovere quelle condizioni favorevoli che permettano al gruppo di lavoro di sviluppare le caratteristiche necessarie per saper lavorare in gruppo. Ci si propone di proseguire con la costituzione di un "Team di lavoro" impegnato a realizzare o migliorare procedure utili ai fini del mantenimento di un alto livello di qualità nell'erogazione del servizio (es.: elaborazione di protocolli specifici).
- Altro aspetto fondamentale che si intende mantenere con la stessa assiduità riguarda l'organizzazione delle riunioni, strumenti principali del lavoro di gruppo; la nostra Organizzazione intende proseguire con il metodo, dimostratosi utile, basato sulla loro istituzione a cadenza bisettimanale o, quando eventuali esigenze del servizio non potessero permetterlo, mensile.

Tecniche di prevenzione pre-inserimento lavorativo: In fase di selezione del personale viene verificata attentamente la motivazione al lavoro; Affiancamento ed inserimento nel servizio adeguati e pianificati.

Tecniche di prevenzione durante il periodo lavorativo:

- Incontri di gruppo con lo psicologo;
- Verifica dei fabbisogni formativi degli Operatori ed organizzazione di corsi ad hoc;
- Programma di valutazione delle prestazioni (job evaluation); Somministrazione di test di rilevazione del burnout; Incontri periodici con il responsabile del servizio per acquisire elementi di valutazione/comprendimento delle condizioni lavorative degli Operatori, per sondarne la soddisfazione in merito alle attività svolte, al rapporto con i colleghi, superiori, ATI, Utenti, si effettuano periodici incontri tra gruppi operativi e Responsabile del Servizio; Somministrazione del questionario di soddisfazione del personale per analizzare il clima di lavoro, somministrato annualmente rappresenta una base di partenza per lavorare sui punti critici rilevati nell'organizzazione della ATI; Partecipazione degli Operatori nella progettazione di protocolli/linee guida che possano migliorare il lavoro;

Prevenzione del Burnout: La prevenzione del burnout rappresenta un'ulteriore sfera su cui agire per il contenimento del turnover degli Operatori e rispetto alla quale si intende fornire una più ampia illustrazione. Il burning-out syndrome è un insieme di sintomi che testimoniano la evenienza di una patologia comportamentale a carico di tutte le professioni ad elevata implicazione relazionale. Gli

Operatori afflitti da tale patologia appaiono completamente “bruciati”, “fusi”, cortocircuitati”, ovvero oltremodo sfiniti, esauriti “a tutto campo”. Il burnout si manifesta con sintomi psichici (cognitivo - emozionali), comportamentali e fisici (psicosomatici).

Piano formativo

La prima formazione che viene garantita al personale è quella relativa al processo di “Socializzazione” mediante un periodo di affiancamento ad un operatore esperto all’atto della sottoscrizione del contratto di lavoro. La durata è di circa una settimana durante la quale il neo-assunto ha la possibilità di apprendere i processi organizzativi e operativi in vigore all’interno della struttura/servizio, oltre che facilitare la sua inclusione all’interno del gruppo di lavoro.

Successivamente, viene pianificata la formazione obbligatoria nel rispetto del D. Lgs. 81/08 che, a causa del periodo emergenziale per COVID-19, è stata esperita in minima parte per la sospensione di tutte le attività formative al fine di prevenire ogni forma di contagio. In ogni caso, annualmente, il Servizio Prevenzione e Protezione garantisce l’esecuzione della formazione inerentemente:

- Sicurezza nei luoghi di lavoro (rischio basso, medio o alto);
- Formazione in materia di igiene degli alimenti;
- Addetti Antincendio;
- Addetti Primo soccorso;
- Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione RSPP;
- Responsabile Lavoratori Sicurezza RLS.

A causa del periodo emergenziale per COVID-19, anche le attività formative di aggiornamento sono state sospese al fine di garantire la sicurezza all’interno delle nostre strutture e dei nostri servizi per gli operatori e per i fruitori degli stessi. La formazione che invece ha visto luogo è stata esclusivamente relativa alla gestione dell’epidemia da COVID-19 all’interno delle strutture sanitarie per mezzo dei nostri professionisti sanitari e del servizio di prevenzione e protezione della Società che si sono messi a disposizione per svolgere attività formativa riguardo:

- Cos’è il COVID-19;
- Quali comportamenti attuare per prevenire il contagio;

- Formazione circa protocolli di sicurezza nei confronti dell'utenza e di personale esterno (es. fornitori);
- Procedure di Vestizione e Svestizione dai Dispositivi di Protezione;
- Gestione del Caso probabile, sospetto o positivo di COVID-19;
- Gestione smaltimento rifiuti biologici.

In ogni caso, annualmente l'Ufficio Risorse Umane ad inizio anno propone l'analisi dei bisogni formativi del personale al fine di programmare ed erogare la formazione su misura necessaria per rispondere ai bisogni ed esigenze dei fruitori dei servizi mediante la somministrazione di questionari e di focus group di conferma del dato raccolto.

L'analisi dei bisogni effettuata ha dimostrato la necessità per l'anno 2023 di erogare formazione circa:

- Valutazione psicodiagnostics
- Principali aspetti della alleanza terapeutica
- Aspetti principali del lavoro in équipe
- Metodologie educative basate sulla evidenza
- Medicina Riparativa

Sistemi incentivanti, contenziosi e controversie

Molta attenzione è posta dall'Ufficio Risorse Umane al rispetto e alla verifica della soddisfazione del lavoratore mediante l'analisi di possibili controversie/contenzioni che possano ridurre l'impatto sociale delle attività dell'azienda, anche attraverso la proposizione di sistemi incentivanti.

Il Team di Governance, infatti, predispone mensilmente riunioni di supervisione per l'ascolto delle esigenze del personale, eventuali problematiche o proposizioni per migliorie.

Sempre nel corso del 2022, il settore delle Organizzazioni che operano nei servizi socio-sanitari e sanitari, hanno visto il drastico calo della forza lavoro degli infermieri poiché chiamati al lavoro presso la pubblica amministrazione con applicazione di contratti economicamente più vantaggiosi rispetto a quelli applicati nel settore privato e per evitare dimissioni di massa, l'azienda ha accolto

la proposta del personale infermieristico rispetto all'aumento dello stipendio con un incremento pari a 30,00€ lorde per ciascun turno lavorato nel mese, oltre al premio superminimo assorbibile pari a 180,00€ riconosciuto negli anni precedenti.

Collettività

La nostra particolare attenzione a quelli che sono i bisogni sociali territoriali è testimoniata da numerosi protocolli d'intesa che la nostra società, negli anni ha stipulato con gli enti e associazioni di categoria territoriali che vanno ad interfacciarsi con diversi ambiti e che collaborano per il raggiungimento dell'obiettivo aziendale:

- Interessi di natura ambientale
- Sistemi di gestione ambientale, di gestione del rischio
- Formazione e educazione
- Indicatori di performance ambientali
- Utilizzo e consumo di energia e materiale non riciclabile
- Interessi di natura sociale
- Apporti diretti al sociale
- Istruzione
- Sport
- Sanità
- Cultura
- Ricerca
- Solidarietà sociale

Ambito 1 GINOSA

Città	Nome Associazione	Attività previste
Castellaneta	A.F.D.HA	Attività creative, scenografiche, manipolative
Castellaneta	Coordinamento per la solidarietà sociale	

Castellaneta	Società San Vincezo de Paoli	Attività ludico ricreative, attività culturali
Castellaneta	Conferenza San Vincenzo	Attività ludico ricreative, attività culturali
Castellaneta	Accademia musicale Internazionale W.A. Mozart	Interazione socio culturale, relazione e comunicazione, sviluppo cognitivo, sviluppo e conoscenza delle proprie emozioni
Castellaneta	Croce Blu	Trasporto, Sicurezza
Ginosa	C.A.P.I.M.E.D.	Patronato, Assistenza fiscale, Assistenza Burocratica
Ginosa	Associazione CB "Help27Ser"	Trasporto diversamente abili
Ginosa	Parrocchia Gesù Risorto	Attività educative, ricreative, oratorio, sportello di ascolto
Ginosa	I sentieri di Pegso	Visite Guidate, fruizione di spazi verdi, attività educative/manipolative all'aperto
Ginosa	Mec Solution S.R.L	Attività sportive, ludico ricreative
Ginosa	Parrocchia Cuore Immacolato di Maria	Attività ludico Ricreative, Oratorio, Sportello d'ascolto
Ginosa	ASD APS MEC Sport	Attività di socializzazione, integrazione col gruppo dei pari, attività motorie, mediazione familiare
Ginosa	Ass. Visit. Ginosa & Marina	Eventi sul territorio, Visite Guidate, laboratori Manuali
Ginosa	Parrocchia San Martino	Attività educative, Oratorio
Ginosa	S.S. Agricola Natale	Fattoria e Masseria Didattica, Attività ludiche, Laboratori di produzione di prodotti tipici
Laterza	Coop Lavoro e progresso	Archiviazione documenti, gestione biblioteche
Laterza	Chiave di Volta	Visite guidate, laboratori didattici, allestimenti mostre, organizzazione eventi
Palagianello	Sama Form	Corsi di formazione
Ginosa	IFOS	Consulenze e interventi
Ambito 2 Massafra		
Città	Nome Associazione	Attività previste
Massafra	Rainbow	Intrattenimento, Socializzazione, Eventi ricreativi
Massafra	Ass. Soverato 2000 Onlus	Lab. Musicoterapia, Lab. Arte terapia, Attività ludico ricreative
Massafra	Lido imperio	Accesso alla spiaggia, Attività sportiva, Educazione ambientale e marina



Massafra	FE.NA.PI	Patronato, Assistenza fiscale, Assistenza Burocratica
Mottola	Scuola Takewondo	Attività Sportiva
Palagiano	Miropafit SSD ARL	Nuoto e discipline sportive
Palagiano	Parrocchia Maria SS. Immacolata	Lab. Teatrale, Lab. Creativo, Musicoterapia, Catechesi, Cineforum
Palagiano	Latorrata Group	Percorsi didattici, Attività manuali didattiche, Laboratori occupazionali. Educazione alimentare
Palagiano	ANSPI Maria SS Immacolata sez. Vol	Socializzazione, Accompagnamento infermi, disbrigo pratiche
Statte	Associazione turistica Pro loco Statte	Partecipazione concorsi sagre, Canti e balli tradizionali, attività enogastronomiche

3-4 Taranto

Nome Associazione	Attività previste
APMAR Associazione Nazionale Persone con Malattie Reumatologiche e Rare Onlus	Campagne di informazione e formazine
ASIA	Aiuto domestico
Ass. Cul. Dionysiakos	Didattica sulla danza, approccio alla danza tradizionale
Ass. Cul. Troisi	Laboratori teatrali, Laboratori di scrittura
Ass. Gruppo Jonico Musico Terapisti	Musicoterapia, Socializzazione, Formazione
Ass. Vol. Mar Ionio	Tutela ambiente e promozione del territorio
Ass. Vol. Noi ci Siamo	Assistenza socio sanitaria
Ass. Vol. Terra Mia	Promozione, tutela e salvaguardia del territorio Tarantino
Auser Filo D'argento	Consegna farmaci a domicilio, accompagnamento protetto, attività di socializzazione
Ciurma SRLS Libreria	Eventi per bambini, Integrazione, Socializzazione, Crescita culturale
Confagricoltura	Patronato, assistenza legale, attività fiscali, assistenza burocratica
ENASC Ente nazionale di Assistenza Sociale ai Cittadini	Patronato

ETHRA	Vedi protocollo sono molti
Fit Village	Attività motorie, posturali, preventive e adattive; Valutazione motorio posturale,
Fuego Latino ASD	Corsi di ballo
ISACPro	Domotica sociale
Misericordia Taranto	Supporto Sanitario, Trasporto Pazienti con ambulanza, Trasporto Dialisi
Noi e Voi	Animazione, Supporto Logistico
Ortopedia G.Lorè Snc	Valutazione tecnica, ottimizzazione e consegna articoli ortopedici e sanitari, consulenze per domotica, valutazione di dispositivi per l'autonomia quotidiana, esame baropodometrico
UISP	Attività Sportiva, Tiro con l'arco, Calcio a 5, Danza, Ginnastica, Orienteering, Educazione motoria di base, Giochi tradizionali, Tennis da Tavolo, Calcio Balilla, Baseball, Football Americano,
USSM	Collaborazione spazio neutro
SerD	Collaborazione spazio neutro
Verdidea	Laboratori di giardinaggio
Istituto LISIDE	Risorse Umane del dipartimento di Psicologia, eventuali spazi scolastici,
I.FO.S	Consulenze di carattere Giuridico, Organizzazione Eventi divulgativi
Il Mondo di Nemo	Ludoteca
Istituto ARCHIMEDE	Risorse Strumentali, Funzionali, professionali,
Associazione Socio Culturale San Michele Arcangelo SMART	Attività educative di strada
Humanity HUB	Mediatori Familiari
Salpiano	Attività nautica e in barca a vela laboratori e didattica
KERAMEION	Laboratorio di Ceramica
AIL Associazione Italiana Leucemie	Appartamenti formazione e supporto

Tribunale di Taranto		Convenzione Lavori di Pubblica Utilità
Fare Valore Sud		Attività di tutoring per piccole imprese e avviamento lavorativo
Ambito 5 Martina Franca		
Città	Nome Associazione	Attività previste
Martina Franca	Fondazione San Girolamo	Accoglienza minori, Ascolto, Supporto emotivo e morale
Martina Franca	A.M.A.R Down Onlus	Formazione sulla sindrome di Down, Assistenza alle famiglie,
Martina Franca	AIA Club Open Sport	Organizzazione Eventi Ludico Sportivi
Crispiano	Confraternita Misericordia Crispiano	Disbrigo pratiche, Occasioni di socializzazione
Martina Franca	Confraternita Misericordia Martina Franca	Disbrigo pratiche, Occasioni di socializzazione
Martina Franca	Auser Filo D'argento	Socializzazione, Attività Culturali
Martina Franca	Ass. Vol. Smile Angels	Clown therapy
Martina Franca	ACLI San Martino	Integrazione, Socializzazione
Martina Franca	Università dell'età libera	Corsi di formazione
Ambito 6 Grottole		
Città	Nome Associazione	Attività previste
Carosino	Promotional Services	Stabilimento Balneare
Monteiasi	Galilei 30	Animazione, Socializzazione, Formazione
San Giorgio Ionico	Agenzia Formativa Ulisse	Formazione
Ambito 7 Manduria		
Città	Nome Associazione	Attività previste
Avestrana	Ass. VOL.P.A. Avestrana Soccorso	Trasporto Accompagnamento
Avestrana	A.S.D. Nami Fitness Club	Eventi sportivi
Avestrana	Officine T.E.C.	Eventi turistico culturali
Avestrana	Pro Loco Avestrana	Visite guidate, organizzazione di manifestazioni
Avestrana	Avestrana Soccorso	Trasporto privato, accompagnamento protetto, trasporti sanitari, Trasporto utenti in dimissione SPDC
Avestrana	AGE Associazione Genitori Avestrana	Sensibilizzazione tutela dell'ambiente, accoglienza del diverso come crescita personale, educazione al riciclo

Fragagnano	ASD Five Sport	Attività Fisiche e motorie
Lizzano	Lido Conca del Sole	Balneazione anziani, malati, disabili
Lizzano	Lido Valeria	Balneazione anziani, malati, disabili
Lizzano	Proloco di Lizzano	Attività di promozione del territorio
Manduria	Manduria Soccorso	Trasporto Accompagnamento, Attività di formazione
Manduria	Oratorio Don Bosco	
Manduria	ASP Vento Refolo	Promozione del Territorio
Manduria	Ass. Artilibrio ODV Onlus	Animazione, Lab Musicali, Lab Teatro
Manduria	AUSER Insieme	Attività Laboratoriali
Manduria	Pro Loco Manduria	Visite guidate, organizzazione di manifestazioni
Manduria	Ass. Pedagogica Steineriana "Giardino degli Ulivi"	Didattica artistico manuale
Manduria	Masseria Didattica "Tostini Nuova"	Conoscenza degli animali e dei prodotti da loro ricavati, location per riprese cortometraggi, conoscenza dell'apicoltura
Manduria	Masseria Didattica ASD "La Corte dei Vescovi"	Giardinaggio, riprese cortometraggi, laboratori didattici
Manduria	Ass. Cult. Cerva Regia	Lab. Di tessitura e tinture naturali
Manduria	Casa del Parco Masseria Marina	Attività riabilitative
Manduria	ASD "la Tana del Folletto"	Rete di solidarietà territoriale per anziani, malati e disabili
Manduria	Pizzeria "Arnold's"	Laboratorio di cucina
Manduria	Fattoria il Noce	Agricoltura Sociale
Maruggio	Assiciazione "Play your Place"	Socializzazione e svago
Sava	Sava Soccorso	Trasporto Accompagnamento, Attività di formazione
Sava	Ass. Prom. Soc. Madre Terra	Eventi, Laboratori, visite guidate, mostre
Sava	A.N.T.A. Onlus Sava	Pet therapy, attività assistita on l'animale
Sava	SOS Sava	Trasporto, Emergenze sanitarie
Toricella	AGESCI Gruppo Scout Toricella 1	Attività di integrazione sociale, attività ludico ricreative
Toricella	ASD Ass. Allegra...mente	Attività ludico ricreative

Toricella	Ass.Azione Cattolica	Supporto adolescenti
Toricella		

Attività realizzate

Durante il 2022 le attività proposte hanno subito un drastico calo a causa dell'emergenza epidemiologica a causa del COVID-19 ed abbiamo realizzato quanto possibile nel rispetto delle misure di contenimento. Le attività ordinarie disciplinate nei Progetti Assistenziali Individuali, dai Regolamenti Regionali e recepite dai Progetti Educativi Individuali / Piani Terapeutici Riabilitativi, riguardano principalmente n.4 sfere:

- Area dell'autonomia personale e sociale, ovvero riguardo la cura di sé e la capacità di gestire sé stesso in rapporto all'ambiente;
- Area cognitiva, riguardante l'applicazione di conoscenze acquisite, il pensare, il problem solving e la capacità di prendere decisioni;
- Area neuropsicologica, in riferimento alle funzioni mentali della focalizzazione, su uno stimolo esterno o su un'esperienza interiore, del registrare, dell'immagazzinare e del rievocare informazioni quando necessario;
- Area delle interazioni e relazioni interpersonali, rispetto alle interazioni semplici e complesse con le persone in modo contestuale e socialmente adeguato;
- Area della comunicazione, nello specifico le caratteristiche generali e specifiche della comunicazione attraverso il linguaggio, i segni e i simboli, inclusi la ricezione e la produzione di messaggi, la capacità di condurre una conversazione e usare strumenti e tecniche di comunicazione;
- Area motoria, riguardo l'abilità motoria, il sapersi muovere cambiando posizione del corpo o spostandosi da un posto all'altro, portando, muovendo o manipolando oggetti, camminando, correndo o usando vari mezzi di trasporto;
- Area sensoriale, in riferimento alle funzioni percettive del riconoscere e interpretare stimoli sensoriali.

Entrando nello specifico delle attività principali organizzate nell'anno 2020, di seguito riportiamo n.5 attività che hanno riscosso maggior successo in base alla customer satisfaction condotta e ai risultati ottenuti.

✓ REALTÀ VIRTUALE

Una soluzione innovativa per la salute capace di distrarre la persona dalla propria patologia e nello stesso tempo raggiunge obiettivi specifici in ambito educativo. Tommi è un device che consente di trasformare la terapia in gioco ed il lato più positivo è il monitoraggio e l'acquisizione di dati importanti, magari mai acquisiti prima, sulla persona con disabilità. Grazie alla formazione ricevuta sull'utilizzo del dispositivo, gli operatori non hanno incontrato difficoltà di approccio con questa attività innovativa. Avendo a disposizione n. 2 dispositivi, l'esperimento è stato avviato su due utenti che si mostravano maggiormente predisposti ad accogliere tale novità e sotto la supervisione degli educatori che fornivano le giuste indicazioni per poter utilizzare al meglio il "supporto educativo-interattivo" Tommi. Dato l'evidente successo con le prime due utenti, che ha superato di gran lunga le aspettative di tutti, gli educatori hanno deciso di testare Tommi su tutti gli utenti presenti. Ciò è stato incredibile, perché facile è raggiungere obiettivi con utenti con lievi patologie; difficile è invece, attivare nuove strategie con utenti con diagnosi di gran lunga più gravi. Ad un utente con patologia grave, con crisi epilettiche e generalmente sempre nervoso, adoperare Tommi è stato all'inizio interessante, bocca spalancata, braccia e gambe totalmente rilassate. Ha mostrato una "pace interiore" forse mai vista prima.





✓ **MUSICOTERAPIA**

La musica è un linguaggio e come tale può essere utilizzato per comunicare e per trasmettere delle emozioni e dei contenuti. Nello specifico, la persona con disabilità che ha difficoltà nell'utilizzare il sistema di comunicazione convenzionale, può trovare nella musica un mezzo per interagire con gli altri. L'uso della musicoterapia come rapporto terapeutico rassicura, rasserena, favorisce la condivisione, risveglia abitudini, attiva l'espressione di emozioni, facilita l'attenzione, la coordinazione dei movimenti e l'uso della parola. Il lavoro che si svolge sul suono è teso a valorizzare il potenziale espressivo e comunicativo di ogni persona. Un aspetto fondamentale della musicoterapia, infatti, è la parte creativa: attraverso l'uso di strumenti e giochi guidati la persona disabile o anziana viene spinta ad utilizzare la propria creatività e, di conseguenza, viene favorito lo sviluppo e/o il mantenimento delle attività cognitive.

La musica è uno stimolo fisico che aiuta il rilassamento e la distensione dei muscoli e di tutto il corpo, costituendo il supporto e la spinta giusta per la mobilità attiva. Ulteriori benefici vi sono anche per le relazioni interpersonali che per la memoria. Nel primo caso poiché ha anche funzione ludica: può essere fonte di divertimento e allegria, facilita la comunicazione, l'inclusione nel gruppo e il consolidamento di legami interpersonali. Nel secondo caso, invece, assume un ruolo fondamentale come terapia della reminiscenza, tecnica che permette di migliorare le attività funzionali e ridurre i disturbi del comportamento nel malato di Alzheimer e demenza senile, facendo rivivere momenti felici del passato e aiutando a ristrutturare la nozione del tempo.

✓ ORTOTERAPIA

L'ortoterapia è un processo terapeutico e riabilitativo che si caratterizza per il contatto con la terra e la natura per raggiungere un maggior grado di autonomia, un miglioramento dello stato di salute, della qualità della vita. Attraverso l'attività di semina, di raccolta di frutti o fiori, la persona con disabilità beneficia di importanti effetti sul corpo e sulla mente. Aspetto fondamentale per ottenere effettivi risultati terapeutici è l'adattabilità dell'orto agli impedimenti psicologici e fisici delle persone con disabilità, rendendo l'ambiente in cui si pratica tale attività il più possibile accessibile alla persona. Nel caso specifico di una persona con disabilità motoria costretta su una sedia a rotelle, e quindi impossibilitata a chinarsi per poter coltivare o prendere oggetti, è stato predisposto un tavolo con cassette e vasi riempiti di terra, rendendo possibile lo svolgimento dell'attività al pari del gruppo.

In base alle ricerche sino ad ora condotte, possiamo affermare l'intima connessione tra salute e natura, e che ciò contribuisce ad alimentare il benessere fisico e psicologico della persona.

Avere le mani occupate nella terra, nella pratica di accudire fiori e piante:

- facilita l'allontanamento dei pensieri negativi, a rilassare la mente e il corpo e a prendere responsabilità verso gli esseri viventi che si coltivano,
- Permette, di sviluppare la pazienza, la capacità di rispettare i tempi di attesa dato che ogni coltivazione ha i suoi momenti giusti e consoni alle varie fasi di crescita;
- Rafforza l'autostima grazie al ruolo attivo della persona sulla pianta;
- Aiuta la socializzazione;
- Migliora le capacità di apprendimento mediante il ricordo dei nomi delle piante.



✓ **PRODUZIONE DELLA SALSA DI POMODORO**



Il progetto nasce da una precedente esperienza di impegno dei ragazzi del centro diurno di Laterza nella produzione di salsa di pomodoro e marmellata. Tale progetto prevede il coinvolgimento di tutti i ragazzi del centro, ognuno con assegnazioni differenti e di responsabilità rispetto al compito ricevuto, tenendo conto dei limiti fisici e/o psicologici di ogni partecipante. Un ruolo fondamentale è stato svolto dalla Masseria Ferretti di Laterza, concedendo l'utilizzo di 500 mq di terreno adibito per la piantagione di pomodori. La lavorazione del pomodoro rappresenta una delle ultime fasi del progetto: dopo la raccolta dei pomodori i ragazzi del centro diurno si sono dedicati alla realizzazione della conserva di salsa, utilizzando gli appositi strumenti di lavorazione. Il prodotto finito è stato in parte utilizzato nelle mense dei centri diurni e in parte venduta attraverso il mercatino espositivo presso un supermercato locale i cui ricavi sono stati utilizzati per la promozione di attività interne al Centro. Il progetto è risultato vincitore del bando interno promosso dalla nostra Organizzazione "I Have a Dream", promosso proprio per impegnare le équipes di struttura nel realizzare attività che avessero uno scopo educativo e lavorativo per gli ospiti di struttura mediante l'investimento di somme richieste per l'acquisto di beni materiali e immateriali.

✓ PET THERAPY

Forma di co-terapia che utilizza la relazione uomo-animale. Tale relazione è in grado di suscitare cambiamenti positivi in entrambi i membri, ma soprattutto nell'individuo, aiutandolo a stare meglio e a vedere più positivamente la propria condizione. Il progetto si pone l'obiettivo di lavorare sulla rigidità comportamentale e motoria, sull'accettazione della vicinanza e del contatto fisico con l'animale, sviluppare una comunicazione non verbale, favorire lo scambio affettivo e potenziare la capacità di prendersi cura dell'altro.

L'animale è in grado di creare un ponte di connessione facilitata tra paziente e terapeuta, facilitandone la comunicazione, rendendo la situazione da affrontare più rilassata e quindi meno stressante.

Gli animali possono aiutare nello sviluppare fiducia in sé stessi, aiutano a comprendere che la differenza del timbro e del volume della voce inviano segnali differenti; sono in grado di aumentare le capacità di comunicazione verbale, aiutano ad individuare la comunicazione non verbale, sono di grande nell'incrementare il movimento fisico, aiutano nella scoperta del proprio corpo e l'esplorazione del mondo, offrendo un senso di amicizia e protezione, oltre che di cura e responsabilità.

Funge, quindi, da valvola di sfogo in tutti quei soggetti con tendenza all'accumulo di stress, modificando nel soggetto la percezione fisiologica e rilassando l'utente.



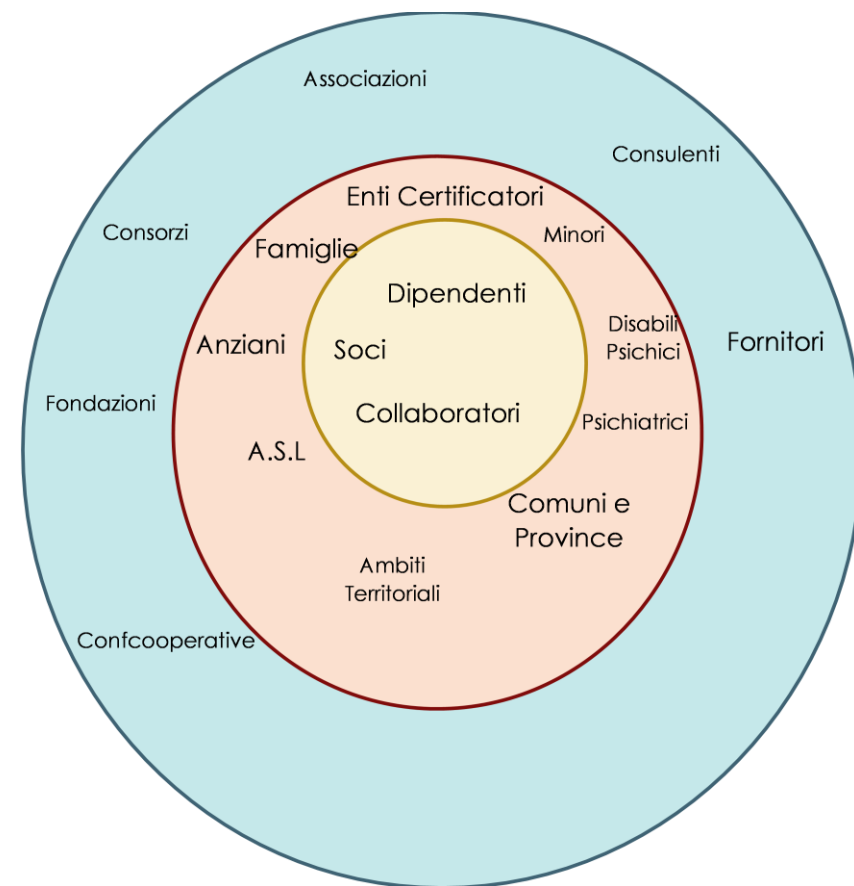
Mappa portatori di interesse

Nella mappa sono riportate le categorie di interlocutori della Cooperativa, vale a dire coloro che, direttamente o indirettamente, hanno un interesse nell'attività che svolgiamo.

Il Bilancio Sociale è indirizzato a loro, affinché sia rispondente ai loro interessi e quanto gli obiettivi e le azioni siano coerenti con gli enunciati della mission.






Gli attori principali e i maggiori portatori di interesse della Cooperativa sono i dipendenti, i collaboratori e i soci i quali, collaborando, mettono in atto le azioni necessarie per raggiungere gli obiettivi previsti dalla vision, mission e cultura organizzativa della società, in qualità di soggetti erogatori di servizi per conto dei Comuni, della ASL, degli Ambiti territoriali o delle Province, puntando all'inclusione

del soggetto fruitore dei servizi della stessa, ovvero una persona che vive in una condizione di disagio e/o inserito nel circuito penale, che si tratti di un disabile psichico, psichiatrico, minore o anziano. L'obiettivo imposto non potrà essere raggiunto se non vi è sinergia con il nucleo familiare di riferimento. L'operato della Società è anche validato dalle certificazioni di qualità, le quali vengono rinnovate con cadenze temporali stabilite dalle stesse mediante verifica degli stessi enti certificatori.



Certificazioni di qualità

La necessità di garantire la qualità dei servizi e la conformità agli standard più alti ha spinto negli anni Nuova Luce a dotarsi di standard di intervento e di auto valutazione. Questi strumenti sono una garanzia di qualità ed efficienza sia per l'utenza che per dipendenti e collaboratori, soprattutto in materia di sicurezza e salute dei lavoratori Nuova Luce è titolare dei seguenti certificati di qualità:

<p>UNI ISO 9001:2015</p> 	<p>La certificazione garantisce gli standard nel sistema di gestione della qualità applicabile alle seguenti attività: erogazione dei servizi sanitari, socioassistenziali, educativi o integrati, in regime residenziale, semi residenziale e non residenziale, a favore di disabili fisici psichici e sensoriali, anziani, minori, famiglie e persone in situazioni di marginalità, inclusi i servizi di mensa e trasporto utenti, erogazione di servizi welfare di accesso (EA 38)</p>
<p>ISO 45001: 2018</p> 	<p>.La certificazione garantisce gli standard nella progettazione e gestione dell'erogazione di servizi sanitari, socio - assistenziali, riabilitativi, educativi o integrati in regime residenziale, semiresidenziale e non residenziale, a favore di disabili fisici, psichici e sensoriali, anziani, famiglie e persone in situazioni di marginalità, inclusi i servizi di mensa e trasporto; erogazione di assistenza di tipo infermieristica, fisioterapica, socio- sanitaria presso domicilio assistito, servizi educativi, home maker, tutor, riabilitativi residenziali, diurni, scolastici e territoriali rivolti a minori e adolescenti, gestione ed erogazione di servizi socio - educative diurni per la prima infanzia e l'infanzia, inclusi i servizi di mensa e trasporto; gestione ed erogazione dei servizi di welfare di accesso(EA38)</p>
<p>UNI 11010:2016</p> 	<p>Erogazione di servizi socioassistenziali e socio sanitari per l'abitare e per l'inclusione sociale delle persone con disabilità</p>
<p>SA 8000: 2016</p> 	<p>Certifica la conformità agli standard all'erogazione di servizi sanitari, socioassistenziali, educativi o integrati, in regime residenziale, semi-residenziale e non residenziale, a favore di disabili fisici, psichici e sensoriali, anziani, minori, famiglie e persone in situazioni di marginalità, inclusi i servizi mensa e trasporto utenti, erogazione di servizi welfare di accesso.</p>
<p>ISO 14001:2015</p> 	<p>La certificazione garantisce gli standard nella progettazione e gestione dell'erogazione di servizi sanitari, socio - assistenziali, riabilitativi, educativi o integrati in regime residenziale, semiresidenziale e non residenziale, a favore di disabili fisici, psichici e sensoriali, anziani, famiglie e persone in situazioni di marginalità, inclusi i servizi di mensa e trasporto; erogazione di assistenza di tipo infermieristica, fisioterapica, socio- sanitaria presso domicilio assistito, servizi educativi, home maker, tutor, riabilitativi residenziali, diurni, scolastici e territoriali rivolti a minori e adolescenti, gestione ed erogazione di servizi socio - educative diurni per la prima infanzia e l'infanzia, inclusi i servizi di mensa e trasporto; gestione ed erogazione dei servizi di welfare di accesso (EA38)</p>

UNI ISO 11031:2003



Certifica la conformità agli standard all'erogazione di servizi sanitari, socioassistenziali, educativi o integrati, in regime residenziale, semi-residenziale e non residenziale, a favore di disabili fisici, psichici e sensoriali, anziani, minori, famiglie e persone in situazioni di marginalità, inclusi i servizi mensa e trasporto utenti, erogazione di servizi welfare di accesso.

I Principi ispiratori dell'azione gestionale della Cooperativa sono quelli sanciti dalla Direttiva del 27 gennaio 1994 del Presidente del Consiglio dei Ministri e del Decreto del 19 maggio 1995 del Presidente del Consiglio dei Ministri. Essi sono:

- **Uguaglianza:** l'accesso ai servizi, previo incarico da parte dei servizi sociali Municipali, è garantito a tutti gli aventi diritto in osservanza al principio di eguaglianza dei diritti delle persone fondato sull'art.3 della Costituzione "tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche". L'obiettivo della Cooperativa è quello di dare risposte mirate attraverso una serie di servizi in grado di soddisfare i bisogni degli utenti che sono diversificati e complessi.
- **Imparzialità:** la Cooperativa Nuova Luce adotta nei confronti dell'utente comportamenti ispirati ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. I servizi vengono erogati secondo regole chiare e trasparenti per tutti, salvaguardando il diritto alla differenza, tenendo conto della specificità di età e di genere.
- **Continuità:** la Cooperativa eroga il servizio in maniera continuativa e regolare in base al piano di intervento individuale. In caso di eccezionalità in cui questo si rileva non applicabile, la stessa si impegna ad adottare tutte le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile all'utenza.
- **Partecipazione:** la Cooperativa stimola la partecipazione attiva all'utenza dei servizi in tutti i momenti, non solo nella stesura del Piano di intervento individuale ma anche attraverso una corretta informazione, la semplificazione delle procedure, l'offerta di opportunità di esprimere i propri giudizi, eventuali suggerimenti o reclami. Gli strumenti adottati a tal fine sono diversificati: questionari di valutazione, rilevazione della soddisfazione, attività di ascolto e confronto.
- **Efficienza ed Efficacia:** l'organizzazione delle attività è mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi attraverso:
 - L'approccio agli standard di qualità nell'erogazione del servizio.

- La programmazione delle attività ed ottemperanza dei tempi previsti.
- La formazione e aggiornamento continuo del personale.

Tali standard si riferiscono a due ambiti precisi:

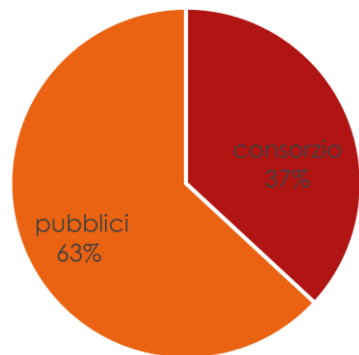
- Ambito della Committenza, che misura il livello di accettabilità richiesto dagli Enti committenti le attività, per il regolare svolgimento delle funzioni svolte;
- Ambito dell'utenza, che valuta sia le potenzialità del singolo utente, sia il contesto e i risultati del servizio erogato, sia il contesto sociale di riferimento.
- **Cortesìa e chiarezza:** la Cooperativa si impegna, nei rapporti con l'utente, ad adottare tutte le possibili forme di cortesia e ad utilizzare espressioni chiare e comprensibili. Tutti gli operatori sono dotati di tesserino di riconoscimento.
- **Riservatezza dei dati personali:** la Cooperativa è tenuta, in base alle normative vigenti, al rispetto dei doveri di riservatezza dei dati personali ed alle informazioni raccolte relative all'utenza. La raccolta ed il trattamento delle informazioni è limitata alle esigenze dei servizi erogati. La Cooperativa è obbligata ad una corretta archiviazione dei dati che consente la loro sicura custodia da accessi non autorizzati, procede alla loro distruzione al cessare delle motivazioni che ne hanno determinato la raccolta.

Rendiconto Economico

Il settore in cui opera la Cooperativa sono i servizi socio-sanitari e sanitari e, pertanto, l'attività viene svolta in qualità di soggetti erogatori di prescrizioni date dalle Istituzioni pubbliche quali ASL, Comuni, Ambiti Territoriali e/o province e dal Consorzio Domicare di cui siamo consorziate e per tale motivo, come ditta esecutrice, gestiamo alcuni servizi sul territorio.

Al fine di determinare in quale settore vengono immesse maggiormente le energie dell'Organizzazione, si è deciso di suddividere i proventi in base a dei macro settori ovvero: Disabili psichici, persone con disturbo psichiatrico, anziani e minori. Di seguito il grafico determinante in percentuale:

Provenienza proventi



Come evincibile dal grafico, il settore in cui maggiormente è impegnata la Cooperativa è l'assistenza e la riabilitazione della persona anziana.

In conclusione, il prospetto di determinazione del valore aggiunto:

PROSPETTO DI DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

A - VALORE DELLA PRODUZIONE

Disabilità intellettiva	2.590.588,87 €
Psichiatria	4.170.198,84 €
Anziani	2.526.091,34 €
Minori	90.556,57 €
Altri ricavi e proventi	0 €

B - COSTI DELLA PRODUZIONE

Co.P/Mat.Pr.,Suss.,Di Con. E Me.	323.231,06 €
Costi per servizi	829.186,21 €
Costi per godimento beni di terzi	278.961,23 €

C - COSTO PERSONALE DIPENDENTE E COLLABORATORI

Personale dipendente	5.517.420,63 €
Collaboratori	383.028,03 €
VALORE AGGIUNTO (A-B-C)	2.045.608,46 €

Valore della produzione

