



**Uscita di Sicurezza**

Società cooperativa sociale - ONLUS

# BILANCIO SOCIALE 2016

# BILANCIO SOCIALE 2016



**Uscita di Sicurezza**

Società cooperativa sociale - ONLUS



## Trent'anni di sfide, con lo sguardo rivolto verso il futuro.

Il settore dei servizi alla persona è attraversato, in questi anni, da profondi mutamenti che riguardano sia gli attori e le dinamiche di mercato, sia i fabbisogni di cura delle persone. In questo complesso scenario possiamo evidenziare alcuni elementi che toccano più da vicino il mondo della cooperazione sociale, ponendolo di fronte a nuove sfide: innanzitutto, il lieve ma costante **incremento, registrato negli ultimi dieci anni, della spesa sanitaria privata**, che nel 2015 ha raggiunto il 23,1% della spesa sanitaria complessiva (dati Rapporto "OASI", CERGAS Bocconi): un'ampia fascia di mercato che può rappresentare un potenziale ambito di sviluppo anche per il terzo settore, se dimostra di essere capace di innovare e di far crescere al proprio interno nuove competenze. Una dinamica simile si registra anche nel comparto socio-sanitario e, in particolare, in relazione alla sfera dell'assistenza agli anziani non autosufficienti: il "V Rapporto sull'Assistenza agli anziani non autosufficienti in Italia", pubblicato nel 2015 dal "Network per la non autosufficienza", rileva che nel periodo preso in esame i cittadini italiani di età uguale o superiore ai 65 anni costituiscono il 21% della popolazione (13,2 milioni di anziani); di questi, la metà (6,6 milioni) possiede più di 75 anni. Deriva da tale quadro un incremento significativo del fabbisogno di servizi per la *long term care*, a fronte del quale si registra un arretramento del sistema assistenziale pubblico e una riduzione della funzione di *caregiving* fino ad ora svolta dalle reti familiari, sempre più spesso mononucleari e composte da persone di età media in costante aumento. Si assiste quindi, anche in questo caso, ad una **crescita del mercato privato dei servizi assistenziali per la non autosufficienza**, fenomeno con cui il mondo della cooperazione sociale dovrà necessariamente confrontarsi.

A questo scenario fa da corollario, infine, la Riforma del terzo settore, giunta ormai in fase attuativa, orientata verso un modello di **impresa sociale di mercato** in grado di attrarre capitali pubblico-privati e dotato di innovativi strumenti finanziari dedicati. In sostanza, dalla vecchia logica dello "Stato/Terzo pagante" dei servizi ci si sta muovendo verso un **nuovo paradigma culturale ed economico**, nel quale gli attori del mondo non profit sono chiamati a ripensarsi sempre più come "imprenditori" ed "innovatori" sociali, oltre che come "operatori" sociali.

In questi **trent'anni di attività** Uscita di Sicurezza ha cercato di leggere i cambiamenti che hanno attraversato il proprio settore e di raccogliere le nuove sfide che si sono poste di fronte. Lo ha fatto con la voglia costante di mettersi in gioco, a volte anche commettendo degli errori, per fornire risposte sempre più efficaci ai bisogni della collettività e favorire il processo di crescita dei propri lavoratori. Un percorso a tappe che negli anni ha visto il conseguimento di importanti traguardi, tra cui l'ottenimento delle **certificazioni di qualità ISO 9001** per i settori dell'assistenza agli anziani ed alle persone con disabilità e i servizi educativi; il lavoro condotto sul tema del **benessere organizzativo interno** e le varie azioni di miglioramento del clima aziendale che sono state messe in campo; l'attività di **rendicontazione sociale**, che la Cooperativa ha avviato ormai da tempo e che ogni anno cerca di implementare introducendo nuovi indicatori di monitoraggio.

L'ultima tappa di questo percorso riguarda la conclusione nel 2016 della fase sperimentale del processo di misurazione dell'impatto sociale, condotta con la metodologia del "Social Return on Investment", i cui risultati sono stati integrati nel presente documento. Si tratta di azioni importanti, realizzate con lo scopo di rafforzare l'accountability dell'impresa e di migliorare la pianificazione strategica, che rappresentano piccoli tasselli di uno **"stile"** e di un **modello di servizio** che Uscita di Sicurezza ha costruito in tutti questi anni. Un modello che pone costantemente al centro **la persona nella sua complessità** - sia essa il lavoratore della Cooperativa, l'utente dei servizi o il cittadino - e che è in continuo divenire, in modo da poter recepire nuovi input e migliorarsi costantemente.

E' con questo spirito che Uscita di Sicurezza, quotidianamente, cerca di lavorare nel presente per continuare a garantire occupazione ai propri Soci e per costruire il futuro delle nuove generazioni del territorio in cui opera.

## Nota metodologica

Il presente documento è stato redatto utilizzando come riferimento gli **Standard definiti dal Gruppo di studio sul Bilancio sociale** e, in particolare, il lavoro prodotto da tale équipe di ricerca sulla “Rendicontazione sociale per le aziende non profit”.

Il processo di elaborazione del Bilancio sociale ha seguito una logica “cooperativa” ed ha visto il coinvolgimento degli organi dirigenziali di Uscita di Sicurezza, dell’ufficio amministrazione e dei vari referenti di area.

Il documento si compone di **quattro parti**: la prima, di carattere descrittivo, riguarda l’**Identità di Uscita di Sicurezza** e contiene alcune informazioni sulla storia aziendale, la missione, i principi e l’assetto interno; la seconda, invece, analizza **la dimensione economica** della Cooperativa ed il valore aggiunto generato; la terza è composta dalla **relazione socio-ambientale** che, a sua volta, è articolata nelle due aree di seguito descritte:

- **la mutualità interna**, che concerne il rapporto di scambio reciproco tra la Cooperativa ed i propri Soci e Lavoratori, nelle sue varie forme;
- **la mutualità esterna**, incentrata sulla relazione tra Uscita di Sicurezza e la comunità nella quale essa opera e declinata nelle due dimensioni della sostenibilità **sociale** ed **ambientale**.

La quarta parte, infine, contiene gli obiettivi di miglioramento per l’anno 2017, sia in relazione all’operatività, sia in relazione all’attività di rendicontazione sociale.

Anche quest’anno il Bilancio sociale viene presentato in **duplice versione**: la presente, più lunga ed esaustiva nei contenuti, ed una più sintetica, contenente la sola esposizione dei dati principali. Il contenuto di entrambe i documenti è integrato con i risultati del processo sperimentale di **valutazione dell’impatto sociale** dei servizi della Cooperativa, realizzato nel 2016. Di tale percorso viene allegato anche un report più esteso, finalizzato a fornire una descrizione più approfondita riguardo l’ambito di analisi, le metodologie, gli strumenti ed i risultati conseguiti.

## La valutazione dell’impatto sociale

Il percorso è stato avviato nel 2015 in collaborazione con Human Foundation Giving and Innovating ONLUS, ed è stato sviluppato utilizzando la metodologia “**S.R.O.I. – Social Return on Investment**”. Sono state sottoposte alla valutazione le aree dell’assistenza agli anziani (in forma residenziale e domiciliare), della disabilità, della salute mentale, dei servizi educativi per minori e dell’accoglienza dei richiedenti asilo. Il processo è finalizzato, appunto, a misurare l’impatto sociale generato da tali attività nei confronti degli utenti, dei loro familiari (coinvolti nella valutazione) e degli altri stakeholders di riferimento; attraverso la suddetta metodologia viene attribuito un valore economico all’impatto rilevato, che rapportato al costo di erogazione dei singoli servizi, genera il cosiddetto “**ratio S.R.O.I.**”. La misurazione dell’impatto mira garantire una maggiore trasparenza nei confronti dei clienti e degli altri portatori di interesse di Uscita di Sicurezza, e possiede anche una finalità strategica, in quanto consente di analizzare i punti di forza e le criticità dei singoli servizi, al fine di migliorare l’efficacia, l’efficienza e la sostenibilità del modello di intervento della Cooperativa.

Nel 2016 è stata portata a termine una **prima fase sperimentale di misurazione** durata 6 mesi, volta a testare gli strumenti di rilevazione creati assieme a Human Foundation ed a mettere a punto alcuni aspetti della procedura operativa; è stato sottoposto all’analisi un campione pari a circa il **20%** dell’utenza complessiva di Uscita di Sicurezza. La fase sperimentale ha prodotto già una prima quantificazione del valore economico dell’impatto, divisa per area di attività, ed il relativo ratio S.R.O.I. Le evidenze di tale processo sono riportate all’interno del Bilancio sociale (all’interno della relazione socio-ambientale), nella versione sintetica del documento e, ovviamente, nel report allegato riguardante la valutazione di impatto.



Identità

## La missione

**Il lavoro:** Uscita di Sicurezza opera per creare opportunità di inserimento lavorativo, con particolare riguardo verso le persone appartenenti a categorie svantaggiate, e per garantire ai propri Soci e Dipendenti le migliori condizioni professionali, economiche e sociali.

**La comunità:** attraverso lo svolgimento dei propri servizi la Cooperativa intende perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione dei cittadini.

## Principi

Uscita di Sicurezza ispira la propria attività al principio della **mutualità senza fini di speculazione privata**.

**Il Socio** riveste un ruolo centrale nelle attività della Cooperativa e partecipa attivamente alla stessa, attraverso la sottoscrizione del capitale sociale e l'esercizio del diritto di voto in Assemblea.

Uscita di Sicurezza è retta, inoltre, dal principio di **democraticità interna**, il quale sancisce l'assoluta parità tra i Soci in termini di diritti e doveri, indipendentemente dalla quota di capitale sottoscritta. Non è ammessa alcuna forma di distinzione tra i membri della compagine sociale per motivi politici, religiosi, razziali o di altro tipo. Uscita di Sicurezza ispira, infine, il proprio operato ai principi del **mutuo soccorso**, della **trasparenza**, dell'**autonomia** ed **indipendenza**, del **lavoro collaborativo** e dell'**impegno comune in favore della collettività**.

## L'assetto istituzionale e gli ambiti di intervento

Uscita di Sicurezza è una **cooperativa sociale di tipo A e B**, ai sensi della L. 381/1991. Attraverso il **ramo A** eroga varie tipologie di servizi socio-assistenziali ed educativi rivolti ad anziani, persone con disabilità o con patologie psichiche, minori e migranti richiedenti asilo. Le attività si svolgono sia in appalto, per conto di pubbliche amministrazioni, che in forma privata.

Attraverso il **ramo B**, invece, vengono gestite attività di ristorazione, catering e promozione di eventi culturali, che si concentrano prevalentemente all'interno dello spazio della Cava di Roselle.

Uscita di Sicurezza collabora inoltre con vari enti pubblici e privati alla realizzazione di iniziative anche non strettamente legate ai settori sopra elencati, finalizzate alla creazione di valore condiviso ed allo sviluppo del territorio.

La Cooperativa aderisce agli organismi di rappresentanza Legacoop e Legacoop sociali, alla Rete di imprese UP Umana Persone ed al Consorzio Costa Toscana. E', inoltre, socia di alcune organizzazioni pubblico-private a livello locale, tra cui la Fondazione Grosseto Cultura ed il Polo Universitario Grossetano.

# La storia



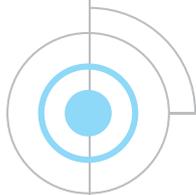
● 1987

nasce la Cooperativa sociale Uscita di Sicurezza per volontà dell'Associazione Genitori Volontari contro le Tossicodipendenze. L'obiettivo del progetto è duplice: offrire un'opportunità di realizzazione personale ai ragazzi che si trovano ad affrontare quella forma di disagio e garantire loro, ed alle future generazioni, solide opportunità occupazionali.



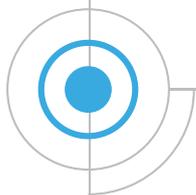
● Anni '90

Uscita di Sicurezza attraversa una prima fase di crescita ottenendo, da parte delle pubbliche amministrazioni locali, l'affidamento di numerosi servizi tra cui la gestione di case famiglia per persone con patologie psichiche, di RSA e del servizio di assistenza domiciliare.



● 2000/2010

La Cooperativa incrementa ulteriormente le propria attività in ambito socio sanitario e assistenziale ed inizia ad approcciarsi al settore dei servizi educativi; nascono, in questi anni, il periodico "Appunti di vista", la rivista di Uscita di Sicurezza, ed è redatto il primo Bilancio sociale. Viene, infine, costituita l'Agenzia formativa interna, successivamente ceduta al CESVIP Toscana-Lazio.



● 2010/2016

Nel 2011 avviene la fusione con la Cooperativa sociale Porta Aperta. In questi anni prendono, inoltre, avvio nuove attività, tra cui l'accoglienza dei migranti richiedenti asilo, vari servizi educativi per minori e la gestione di due strutture in provincia di Chieti. Inizia a svilupparsi in modo significativo anche il comparto privato: nascono il ramo B della Cooperativa, prevalentemente incentrato sulle attività di ristorazione e promozione di eventi culturali, e la Rete di imprese Umana Persone, finalizzata appunto ad operare nel mercato privato dei servizi alla persona. La Cooperativa si struttura ulteriormente sotto il profilo della progettazione e del fundraising, al fine di accedere a nuove fonti di finanziamento per lo sviluppo di progettualità innovative.

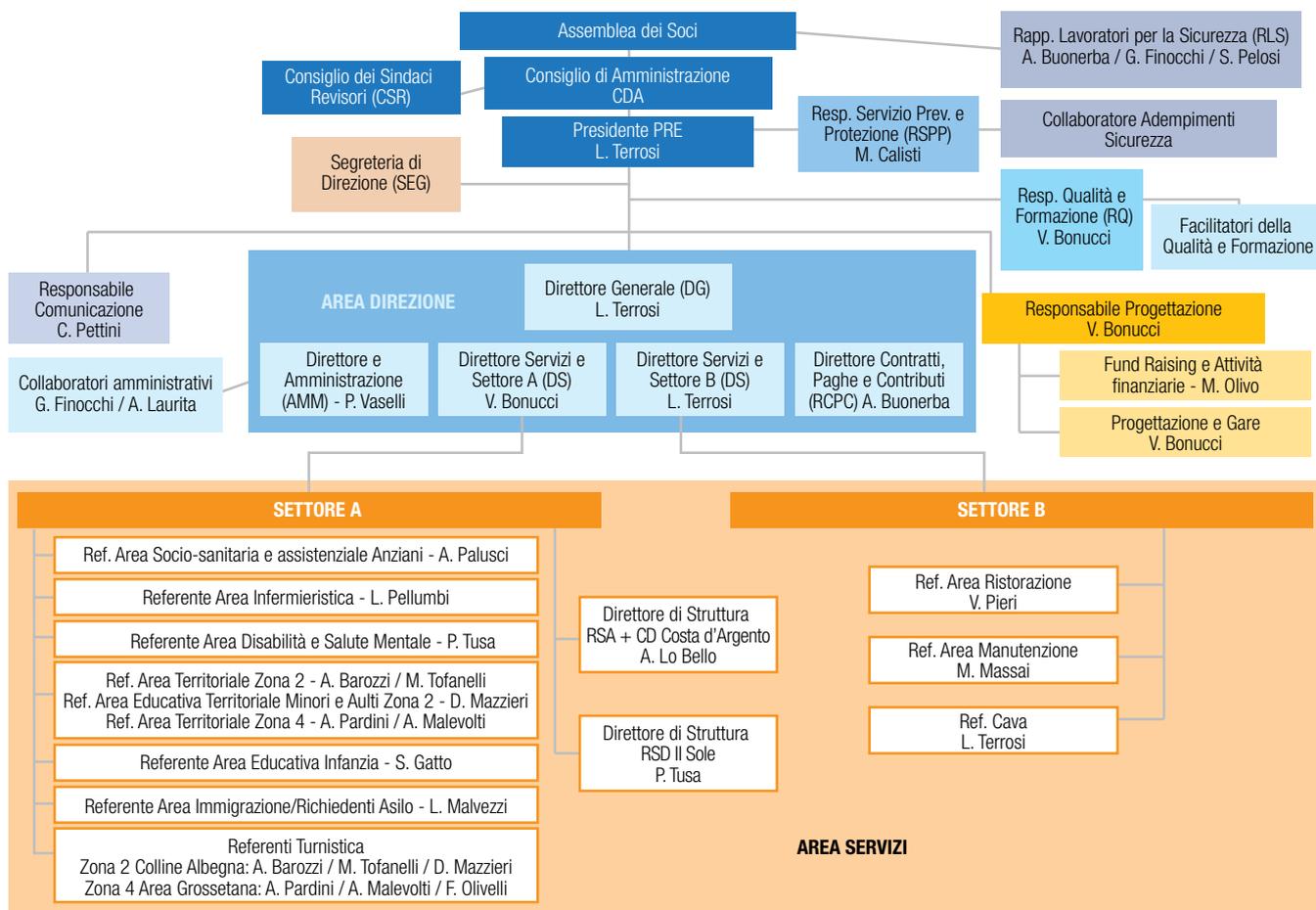
# Il sistema di governance e l'assetto organizzativo

**L'Assemblea dei Soci:** è l'organo supremo di Uscita di Sicurezza e rappresenta la massima espressione del principio di democraticità interna su cui si fonda la Cooperativa. L'Assemblea è chiamata a deliberare su questioni di ordinaria e straordinaria amministrazione, tra cui l'approvazione del bilancio e la nomina delle cariche sociali.

**Consiglio di Amministrazione:** è composto da **11** membri, **il cui impegno non è retribuito**; è investito dei più ampi poteri per la gestione della Società, tra cui quello di dare esecuzione alle delibere assembleari, redigere il bilancio, stipulare atti e contratti di ogni genere. All'interno del CdA viene eletto il **Presidente**, che esercita la rappresentanza legale della Cooperativa.

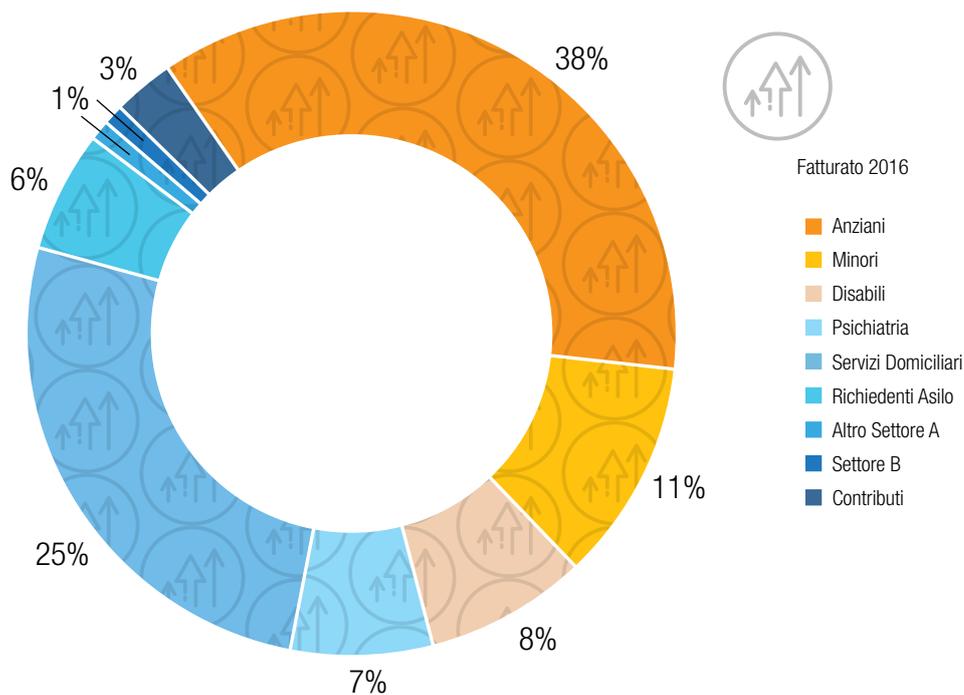
**Il Collegio sindacale:** è composto da 5 membri, 3 effettivi e 2 supplenti. E' l'organo preposto a vigilare sull'operato degli amministratori, sull'osservanza della legge e delle disposizioni statutarie.

Di seguito si riporta l'Organigramma della Cooperativa:



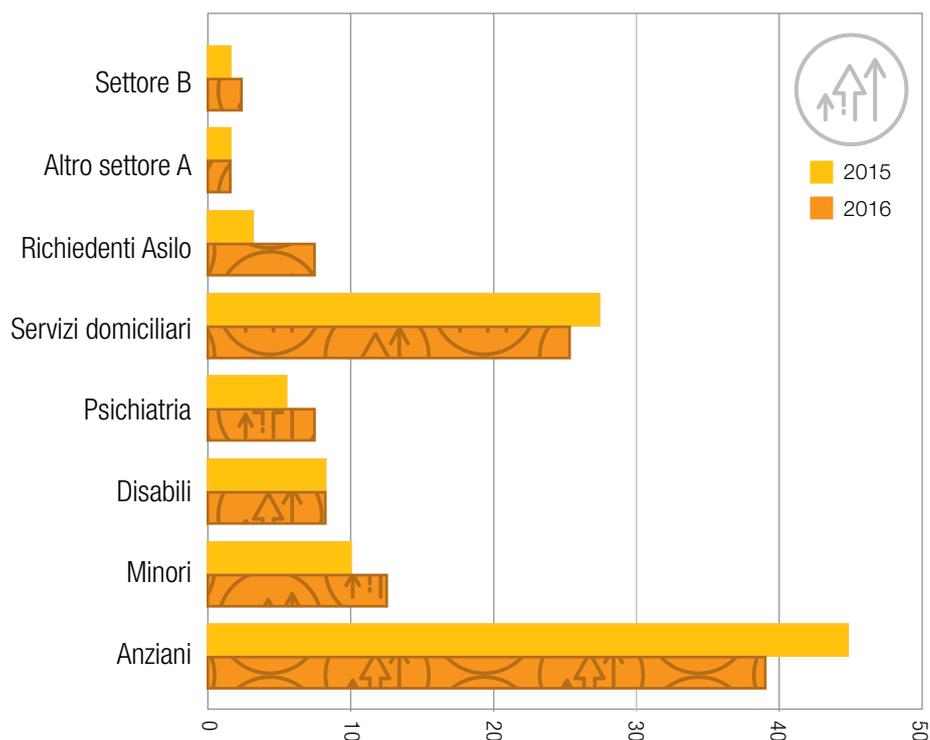


La dimensione economica  
ed il valore aggiunto



Questo capitolo è dedicato all'analisi della dimensione economica. Un'analisi attenta dei numeri manifesta l'intento del Consiglio di amministrazione di trovare nuovi ambiti di lavoro nonché di equilibrare la provenienza dei ricavi tra i vari settori di attività.

Di seguito un grafico del fatturato 2016 dal quale si può evincere il cambiamento del peso di ciascun settore rispetto all'anno precedente sul fatturato: anziani **-5** punti percentuali, servizi domiciliari **-2**, disabilità stabile, in crescita minori, con un **+2**, psichiatria **+1**, richiedenti asilo **+3** e settore B **+1** con le relative percentuali.



## Riclassificazione del conto economico a valore aggiunto

	ANNO 2016		ANNO 2015	
<b>FATTURATO LORDO</b>				
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	12.015.144		12.746.654	
(-) RESI E SCONTI			-	
<b>FATTURATO NETTO</b>	<b>12.015.144</b>	<b>100,00%</b>	<b>12.746.654</b>	<b>100,00%</b>
Variaz.rim.pcl, semil., prodotti finiti			-	
Variazione lavori in corso su ordinazione			-	
<b>TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE</b>	<b>12.015.144</b>		<b>12.746.654</b>	
Costi della Produzione				
Per mat.pr.,sussidiarie, di consumo e merci	910.615		798.194	
Per servizi	2.854.825		2.879.823	
Per godimento di beni di terzi	423.498		394.809	
Var.rim.di mat.pr., suss. di consumo e merci	1.762		1.755	
<b>TOTALE COSTI</b>	<b>4.187.176</b>	<b>34,85%</b>	<b>4.074.581</b>	31,97%
<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO</b>	<b>7.827.968</b>	<b>65,15%</b>	<b>8.672.073</b>	<b>68,03%</b>
a) Salari e stipendi	5.553.900		5.892.926	
b) Oneri sociali	1.476.623		1.649.668	
c) Tfr e quiescenza del personale	420.106		436.159	
e) Altri costi	900		2.025	
<b>COSTI DEL PERSONALE</b>	<b>7.451.529</b>	<b>62,02%</b>	<b>7.980.778</b>	62,61%
<b>MARGINE OPERATIVO LORDO</b>	<b>376.439</b>	<b>3,13%</b>	<b>691.295</b>	<b>5,42%</b>
Ammortamenti e Accantonamenti	402.930	3,35%	429.760	3,37%
<b>MARGINE OPERATIVO NETTO</b>	<b>-26.491</b>	<b>-0,22%</b>	<b>261.535</b>	<b>2,05%</b>
Gestione Accessoria				
Altri ricavi e proventi	239.433	1,99%	59.527	0,47%
<b>RISULTATO OPERATIVO GLOBALE</b>	<b>212.942</b>	<b>1,77%</b>	<b>321.062</b>	<b>2,52%</b>
Gestione Finanziaria				
Proventi finanziari	1.583		1.769	
Oneri finanziari	195.885		199.975	
<b>RISULTATO ORDINARIO</b>	<b>18.640</b>	<b>0,16%</b>	<b>122.856</b>	<b>0,96%</b>
Gestione straordinaria				
Proventi straordinari	100.279			
Oneri straordinari	45.995		28.460	
Rivalutazioni				
Svalutazioni				
<b>RISULTATO ANTE-IMPOSTE</b>	<b>72.924</b>	<b>0,61%</b>	<b>94.396</b>	<b>0,74%</b>
Imposte	54.620	0,45%	53.106	0,42%
<b>RISULTATO NETTO</b>	<b>18.304</b>	<b>0,45%</b>	<b>41.290</b>	<b>0,32%</b>

La riclassificazione precedente ci pone in evidenza il valore del **MOL** (Margine Operativo Lordo), che indica la ricchezza residua dopo aver sostenuto i costi diretti, quindi senza considerare gli interessi (gestione finanziaria), le imposte (gestione fiscale), il deprezzamento di beni e gli ammortamenti. Nel 2016 si è registrata una flessione rispetto all'anno precedente con conseguente copertura di costi attraverso contributi e altri proventi di natura diversa dai ricavi derivanti dall'esercizio dell'attività.

La diminuzione del MOL può essere legata anche alla diminuzione del fatturato rispetto agli anni precedenti, dovuta alla perdita di un appalto importante. Inoltre, si è registrato un aumento dei costi della produzione, dovuto ad alcuni cambiamenti organizzativi interni, i cui benefici dovrebbero manifestarsi negli anni a venire. Il trend del costo del personale e del denaro è in discesa e, infine, sono in aumento, con notevoli benefici per la gestione della Cooperativa, i finanziamenti reperiti attraverso l'ufficio progetti e la ricerca di contributi.

## Indicatori

Di seguito vengono analizzati alcuni indicatori di risultato finanziari scelti tra quelli ritenuti più significativi in relazione alla situazione della Società. Gli stessi sono suddivisi tra indicatori economici e patrimoniali.

Tra gli indicatori economici:

### ROS (Return on sale)

È il rapporto tra la differenza tra valore e costi della produzione e i ricavi delle vendite. Esprime la capacità dell'azienda di produrre profitto dalle vendite; rispetto all'anno precedente si registra un incremento.

		2015	2016
Ros	Risultato operativo/Ricavi di vendite	2,05%	2,29%

Tra gli indicatori patrimoniali:

### Indicatori di solidità

L'analisi di solidità patrimoniale ha lo scopo di individuare la capacità della Società di mantenere l'equilibrio finanziario nel medio e lungo periodo.

Indicatori di finanziamento delle immobilizzazioni			
		2015	2016
Quoziente primario di struttura	Mezzi propri/attivo fisso	0,38	0,41
Quoziente secondario di struttura	(Mezzi propri + Passività consolidate)/Attivo fisso	0,78	0,89

### Indicatori di solvibilità

Indicatori di solvibilità			
		2015	2016
Quoziente di disponibilità	Attivo circolante/passività correnti	0,38	0,41
Quoziente di tesoreria	(Liquidità differite + Liquidità immediate)-Passività correnti	0,78	0,89



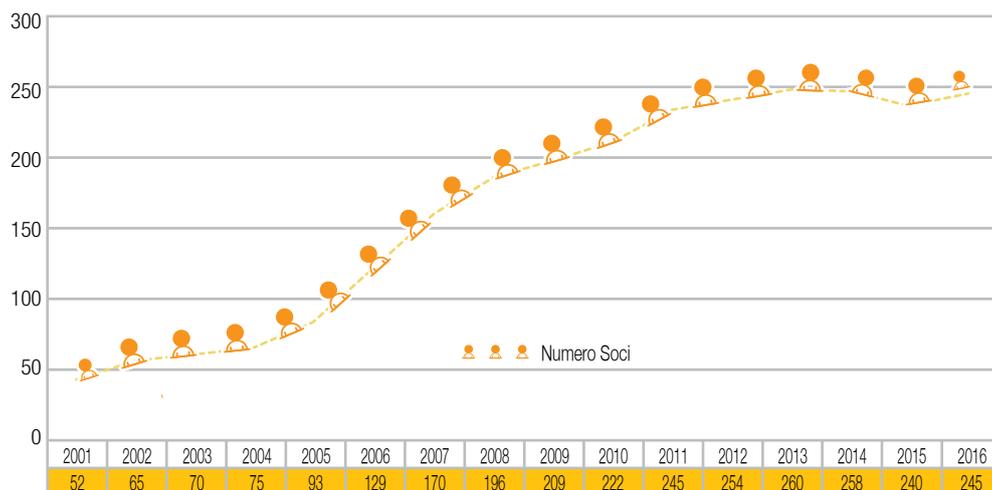
La relazione socio-ambientale



# La Mutualità Interna: soci e dipendenti

## I Soci

Evoluzione della compagine sociale nel periodo 2001-2016



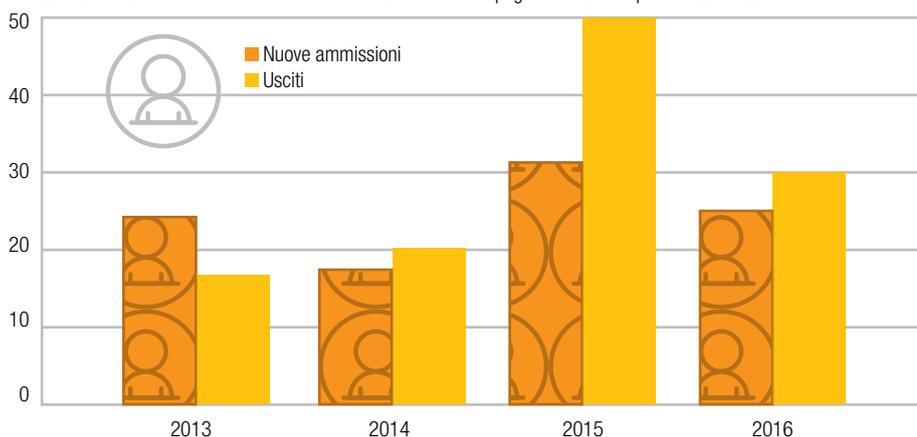
Dati relativi alla compagine sociale:

- **245 Soci-lavoratori** (+5 rispetto al 31/12/2015);
- **25 Soci-volontari** al 31/12/2016;
- **25 nuovi Soci-lavoratori** ammessi nel 2016;
- **20 Soci-lavoratori** dimessi nel 2016.

Dei **245 Soci** presenti:

- **50 (20%)** sono Soci da meno di 2 anni;
- **44 (18%)** sono Soci da più di 2 anni e meno di 5;
- **137 (56%)** sono iscritti nel libro Soci da più di 5 anni e meno di 15;
- **14 (6%)** sono Soci da più di 15 anni.

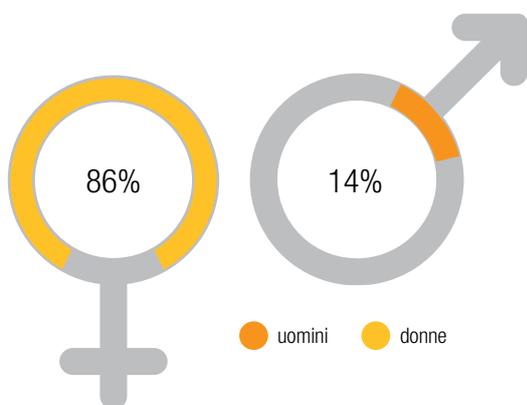
Evoluzione del numero di ammissioni e dimissioni dalla compagine sociale nel periodo 2013-2016



Come evidenziato dai dati sopra riportati, nel 2016 la compagine sociale della Cooperativa è tornata a crescere, invertendo il trend negativo che aveva caratterizzato il biennio 2014-2015 e riallineandosi rispetto alle dinamiche positive del periodo precedente. Il saldo del 2016 ammonta, infatti, a **+5 unità**, a fronte dell'esito negativo registrato nel 2015 (dovuto alla perdita di un importante appalto), pari a **-18**, e di quello del 2014 pari a **-2**. Tale dinamica risulta in linea con l'andamento dell'indice di "vecchiaia" della base sociale: cresce infatti di **2 punti**, rispetto al 2015, la percentuale di persone che sono socie da meno di due anni, segnale evidente dell'ingresso di nuove risorse umane nella compagine; parallelamente, è diminuito di **6 punti** percentuali anche il numero di soggetti che sono soci da un periodo superiore a 5 anni ed inferiore a 15. In generale, la base sociale della Cooperativa sta registrando, nel periodo 2013-2016, un turn over abbastanza costante, testimonianza concreta di una volontà di "rinnovamento" in termini di risorse e competenze da parte della dirigenza

di Uscita di Sicurezza, per poter fronteggiare al meglio le nuove sfide che la cooperazione sociale oggi ha di fronte.

In aggiunta ai **245 Soci-lavoratori**, sono presenti al 31/12/2016 anche **25 Soci-volontari**.



La distribuzione per genere

La distribuzione per genere della compagine sociale è variata in modo molto lieve ma costante nell'ultimo triennio (due punti percentuali): al 31/12/2016, dei 245 Soci presenti **34 sono uomini (14%) e 211 donne (86%)**; alla

fine del 2014, le donne rappresentavano l'88% della base sociale e gli uomini il 12%.

## I Lavoratori

- **357 Dipendenti** al 31/12/2016 (+23 unità rispetto al 2015);
- **193 nuovi contratti di lavoro subordinato** effettuati nel corso dell'anno;
- **167 contratti cessati** nel 2016 (-37 rispetto al 2015);
- **69% di Soci-lavoratori** sul totale dei Dipendenti;
- **4 persone con disabilità** (ex L. 68/99) presenti in organico;
- **7.451.529 €** di costi per il personale nel 2016.

Parallelamente alla compagine sociale, anche l'organico della Cooperativa nel 2016 è tornato a crescere, attestandosi alla fine dell'anno sulle **357 unità (23 in più** rispetto al 31/12/2015). Le ragioni di tale cambiamento sono ravvisabili nel rafforzamento della dotazione di risorse umane in alcuni settori, come ad esempio quello dell'accoglienza migranti, e soprattutto nell'avviamento di nuove attività inerenti il comparto educativo. È iniziato, infatti, il servizio di potenziamento dell'offerta formativa presso le scuole per l'infanzia e gli asili del Comune di Grosseto, che ha comportato l'assegnazione di numerosi nuovi incarichi a termine, allineati alle tempistiche del calendario scolastico. Tutto ciò trova conferma nel **totale dei contratti subordinati** stipulati nel corso dell'anno, che nel 2016 risulta molto elevato (**193**) ma prevalentemente composto (circa il 90%) da rapporti di lavoro a tempo determinato. Si tratta comunque di un segnale importante per il territorio maremmano, che testimonia la capacità della Cooperativa di continuare a creare occupazione anche in un momento di crisi come quello attuale. L'elevato numero di nuovi contratti ha influito anche sul rapporto tra Soci-lavoratori e totale dei Dipendenti, sceso di circa 3 punti percentuali rispetto al 2015. Dopo il picco registrato l'anno precedente, dovuto alla perdita di un appalto ad alta intensità lavorativa, l'ammontare dei contratti cessati nel corso dell'anno nel 2016 è tornato invece a scendere (**-37 unità**), assestandosi a **167**.

Di seguito si riporta uno schema riepilogativo concernente la **distribuzione fra Soci e non Soci** relativamente ai contratti in essere al 31/12/2016 ed a quelli cessati nel corso dell'anno:

Riepilogo	N. Contratti al 31/12/2016			N. Contratti cessati al 31/12/2016			Totale Globale
	Soci	Non Soci	Totale	Soci	Non Soci	Totale	
	242	115	<b>357</b>	18	149	<b>167</b>	

N.B: il dato relativo ai contratti con i Soci in essere al 31/12/2016, risulta inferiore di tre unità rispetto al totale dei Soci (245) sopra riportato; si tratta di tre persone che non lavorano più all'interno della Cooperativa, ma la cui dimissione dalla compagine sociale non è ancora stata formalizzata.

Al 31/12/2016 sono presenti anche **3** tirocinanti retribuiti, una collaborazione coordinata e continuativa e vari collaboratori professionali. Ammontano a **4**, invece, le persone con disabilità fisica ai sensi della L. 68/1999 in organico a tale data.

Complessivamente, i costi sostenuti nel 2016 dalla Cooperativa per il personale - considerando i salari, gli oneri sociali, i TFR e la quiescenza - ammontano ad **euro 7.451.529**.

Numero Dipendenti	2013	2014	2015	2016
	347	366	334	357

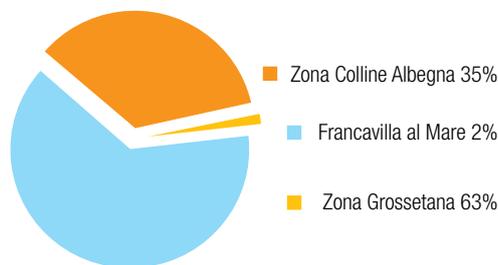
Evoluzione del numero di Dipendenti nel periodo 2013-2016



## La distribuzione geografica

- Zona/Distretto 4 - Grossetana: **226 Dipendenti (63%)** al 31/12/2016;
- Zona/Distretto 2- Colline dell'Albegna: **124 Dipendenti (35%)** al 31/12/2016;
- Comune di Francavilla al Mare (CH): **7 Dipendenti (2%)** al 31/12/2016;

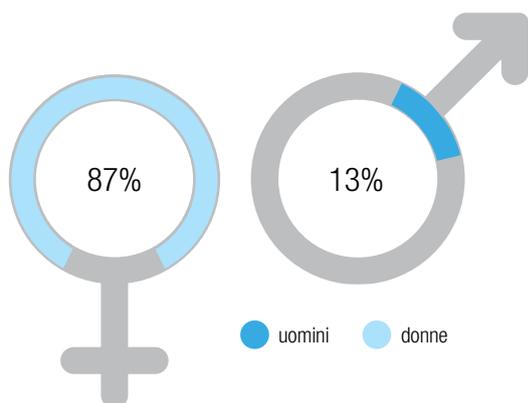
La distribuzione territoriale al 31/12/2016 vede un leggero aumento in percentuale del numero di Dipendenti attivi nella Zona/Distretto Grossetana (+3%), che sempre più si conferma essere il principale territorio di operatività della Cooperativa. Diminuisce lievemente il numero di lavoratori in forza presso la Zona Colline dell'Albegna (-3%), mentre rimane stabile il dato relativo alla presenza nel Comune di Francavilla al Mare.



Distribuzione geografica dell'organico al 31/12/2016

## Suddivisione per genere

- **48 uomini e 309 donne** al 31/12/2016;
- **89 uomini e 435 donne** nel 2016 (considerando anche i contratti cessati durante l'anno).



La suddivisione per genere dell'organico risulta inalterata rispetto a quella degli anni precedenti: le donne continuano a rappresentare anche nel 2016 la componente di gran lunga prevalente, ovvero l'**87%** del totale, mentre gli uomini solamente il **13%**.

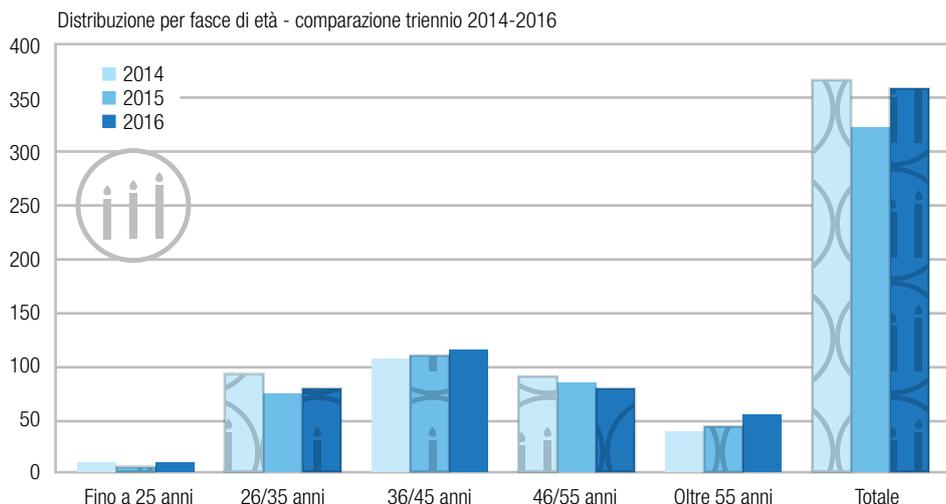
Se estendiamo l'analisi anche ai contratti cessati nel corso dell'anno la percentuale femminile varia leggermente, scendendo all'**83%**.

## La distribuzione per fasce di età

- **Età media Dipendenti** al 31/12/2016: **42,96 anni** (+1 rispetto al 2015);
- **26,3% dei Dipendenti** di età inferiore ai 35 anni (+2% rispetto al 2015);
- **Età media Soci** al 31/12/2016: **41,12 anni** (-1 rispetto al 2015).

Distribuzione dell'organico per fasce di età Anno 2016			
Età	Numero contratti al 31/12/2016		
	Soci	Non Soci	Totale
Fino a 25 anni	4	9	<b>13</b>
Da 26 a 35 anni	48	33	<b>81</b>
Da 36 a 45	87	35	<b>122</b>
Da 46 a 55 anni	63	23	<b>86</b>
Oltre 55 anni	40	15	<b>55</b>
<b>Totale</b>	<b>242</b>	<b>115</b>	<b>357</b>

Distribuzione per fasce d'età Comparazione triennio 2014/2016			
Età	2016	2015	2014
Fino a 25 anni	13	5	13
Da 26 a 35 anni	81	76	98
Da 36 a 45	122	119	117
Da 46 a 55 anni	86	90	96
Oltre 55 anni	55	44	42
	<b>357</b>	<b>334</b>	<b>366</b>



Sebbene l'età media dei Dipendenti sia leggermente aumentata rispetto al 2015, è tuttavia **sensibilmente incrementata la fascia dei lavoratori al di sotto dei 35 anni**, passata dal 24,2% al **26,33%**; un dato che testimonia la politica attuata dalla Cooperativa nell'ultimo anno, volta all'inserimento di nuove competenze e risorse all'interno dell'organico. **Scende invece di una unità l'età media dei Soci**, in linea con quanto evidenziato sopra relativamente all'indice di vecchiaia della base sociale.

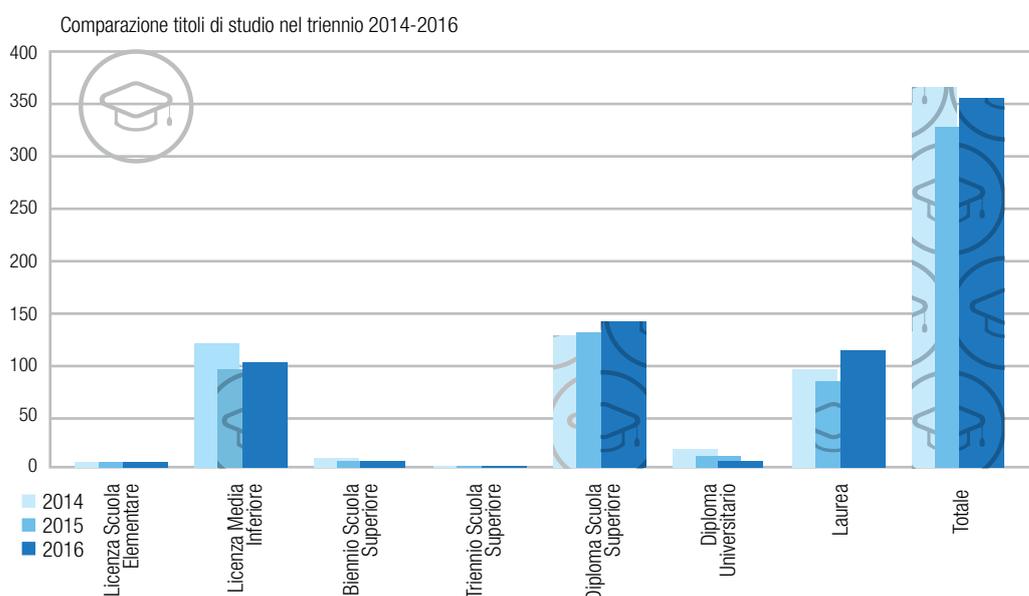
#### Titolo di studio

- **30,5%** dei Dipendenti in possesso di laurea al 31/12/16 (**+4,6%** rispetto al 2014);
- il **68,6%** dei Dipendenti è almeno in possesso del diploma di scuola superiore (**+5%** rispetto al 2014);
- Diminuito del **4,7%** rispetto al 2014 il numero di Dipendenti in possesso di licenza media o titolo inferiore.

Titoli di studio 2016 al 31/12/2016			
Età	Dipendenti al 31/12/2016		
	Soci	Non Soci	Totale
Licenza Scuola Elementare	1	2	<b>3</b>
Licenza Media Inferiore	75	28	<b>103</b>
Biennio Scuola Superiore	3	1	<b>4</b>
Triennio Scuola Superiore	0	1	<b>1</b>
Diploma Scuola Superiore	97	40	<b>137</b>
Diploma Universitario	1	2	<b>3</b>
Laurea	65	41	<b>106</b>
<b>Totale</b>	<b>242</b>	<b>115</b>	<b>357</b>

Titoli di studio - Comparazione triennio 2014/2016			
Età	2016	2015	2014
Licenza Scuola Elementare	3	3	3
Licenza Media Inferiore	103	97	123
Biennio Scuola Superiore	4	4	5
Triennio Scuola Superiore	1	1	2
Diploma Scuola Superiore	137	130	128
Diploma Universitario	3	8	10
Laurea	106	91	95
	<b>357</b>	<b>334</b>	<b>366</b>

Uscita di Sicurezza pone, da sempre, particolare attenzione verso la formazione dei propri Dipendenti ed il loro percorso di crescita. In questi anni la Cooperativa ha cercato di sostenere e stimolare iniziative volte all'acquisizione di competenze da parte dei lavoratori, nonché di inserire figure con profili specializzati, per rispondere alle nuove esigenze del mercato dei servizi alla persona. Tali azioni hanno portato ad un innalzamento significativo del livello formativo del personale di Uscita di Sicurezza: alla fine del 2016, i Dipendenti in possesso della laurea costituiscono infatti circa il **30,5% del totale**, ovvero **4,6 punti percentuali in più** rispetto al 2014, mentre il numero di quelli in possesso almeno del diploma di scuola superiore è aumentato nel triennio del **5%**, raggiungendo il **68,6%** del totale dei Dipendenti. Nello stesso arco di tempo è **sceso del 4,7%** il numero di persone in possesso di licenza media o di titolo inferiore.



### Tipologia contrattuale ed inquadramento

- **80%** di contratti a tempo indeterminato al 31/12/2016.

Sebbene al 31/12/2016 si attestò sempre su una percentuale molto elevata (**80%**), il totale dei contratti a tempo indeterminato è sceso leggermente rispetto al 2015 (-6%); in quell'anno, infatti, vi era stata un'impennata di assunzioni di tale tipologia, motivata anche dall'introduzione di incentivi da par-

<b>Tipologia di rapporto di lavoro</b>			
<b>Tipologia di contratti</b>	<b>In essere al 31/12/2015</b>		
	<b>Soci</b>	<b>Non Soci</b>	<b>Totale</b>
Tempo indeterminato full time	106	19	<b>125</b>
Tempo indeterminato part time	136	24	<b>160</b>
<b>Sub Totale</b>	<b>242</b>	<b>43</b>	<b>285</b>
Tempo determinato full time	-	5	<b>5</b>
Tempo determinato part time	-	67	<b>67</b>
<b>Sub Totale</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
<b>Totale</b>	<b>242</b>	<b>115</b>	<b>357</b>

te della nuova normativa sul lavoro. Tale flessione percentuale, inoltre, è addebitabile alla **cospicua mole di assunzioni a tempo determinato effettuate nel 2016**, dovute all'avviamento del servizio di potenziamento dell'offerta formativa che, per caratteristiche intrinseche alla tipologia di attività svolta, prevede necessariamente l'instaurazione di contratti a termine.

Al 31/12/2016, le principali figure professionali presenti in organico continuano ad essere quelle dell'addetto all'assistenza di base (**30,6%**), dell'operatore socio-sanitario (**16,80%**), dell'educatore (**17,64%**) e dell'infermiere (**9,24%**). Il rafforzamento dell'area dei servizi educativi ha portato all'incremento del numero di ausiliari (**6,72%**, +1%) e di assistenti all'infanzia (**5%**, +1,7%).

<b>Quadro delle mansioni professionali</b>			
<b>Tipologia di contratti</b>	<b>In essere al 31/12/2015</b>		
	<b>Soci</b>	<b>Non Soci</b>	<b>Totale</b>
Addetto all'Assistenza di Base	67	42	<b>109</b>
Animatore	5	2	<b>7</b>
Assistente all'Infanzia	9	9	<b>18</b>
Ausiliario	14	10	<b>24</b>
Assistente Sociale	2	2	<b>4</b>
Coordinatore	5	-	<b>5</b>
Educatore	38	25	<b>63</b>
Estetista	1	-	<b>1</b>
Impiegato	11	4	<b>15</b>
Infermiere	26	7	<b>33</b>
Legale Rappresentante	1	-	<b>1</b>
Manutentore	2	-	<b>2</b>
Operatore Socio Sanitario	54	6	<b>60</b>
Operatore di Comunità	-	1	<b>1</b>
Psicologo	1	2	<b>3</b>
Tecnico dei Servizi Sociali	-	-	<b>0</b>
Fisioterapista	-	1	<b>1</b>
Addetto alla Ristorazione	3	1	<b>4</b>
Autista	-	-	<b>0</b>
Addetto alle Pulizie	1	3	<b>4</b>
Cameriera	-	-	<b>0</b>
Mediatore Culturale	1	-	<b>1</b>
Operaio	1	-	<b>1</b>
Addetto Bar	-	-	<b>-</b>
<b>Totale</b>	<b>242</b>	<b>115</b>	<b>357</b>

<b>Inquadramento contrattuale</b>			
<b>Inquadramento</b>	<b>Al 31/12/2015</b>		
	<b>Soci</b>	<b>Non Soci</b>	<b>Totale</b>
Area A1 (Ex 1° Liv.)	1	2	<b>3</b>
Area A2 (Ex 2° Liv.)	5	3	<b>8</b>
Area B1 (Ex 3° Liv.)	24	17	<b>41</b>
Area C1 (Ex 4° Liv.)	86	45	<b>131</b>
Area C2 (OSS)	35	5	<b>40</b>
Area C3 (Ex 5° Liv.)	14	4	<b>18</b>
Area D1 (Ex 5° Liv.)	16	18	<b>34</b>
Area D2 (Ex 6° Liv.)	44	18	<b>62</b>
Area D3 (Ex 7° Liv.)	1	-	<b>1</b>
Area E1 (Ex 7° Liv.)	10	-	<b>10</b>
Area E2 (Ex 8° Liv.)	2	3	<b>5</b>
Area F1 (Ex 9° Liv.)	2	-	<b>2</b>
Area F2 (Ex 10° Liv.)	2	-	<b>2</b>
<b>Totale</b>	<b>242</b>	<b>115</b>	<b>357</b>

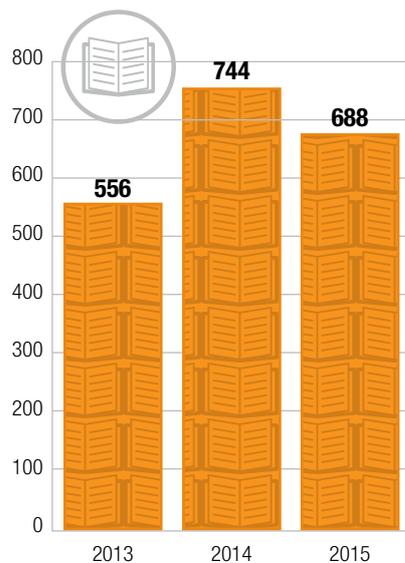
Come per l'anno precedente, i livelli di inquadramento contrattuale più ricorrenti continuano ad essere nel 2016 il C1 ed il D2. In lieve crescita, rispetto al 2015, il numero di B1 (**11,48%**, +2,5% rispetto al 2015) e di D1 (**9,52%**, +1,74% rispetto al 2015).

## La salute e la sicurezza sul luogo di lavoro

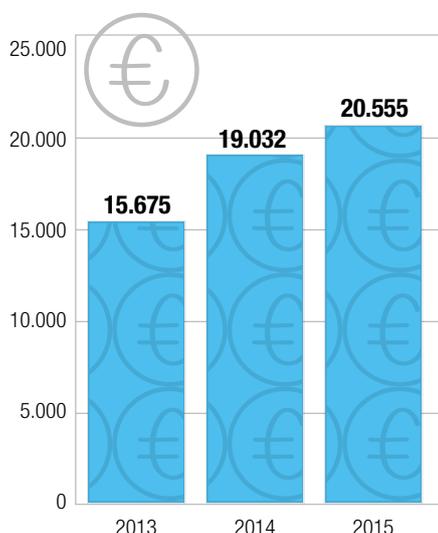
- **37.419,5 €** per dispositivi di protezione individuale (+12% rispetto al 2015);
- **688 ore** di formazione sulla sicurezza erogate;
- **20.554,56 €** per consulenza esterna in materia (+8% rispetto al 2015);
- - **6** infortuni sul lavoro rispetto al 2015;
- - **6,2%** dei costi per le malattie dei Dipendenti rispetto al 2014;
- **4.601 €** per visite mediche del personale;

Nel 2016 Uscita di Sicurezza ha continuato a investire risorse per tutelare la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro dei propri Dipendenti. Complessivamente, sono state erogate **688 ore di formazione** di settore nel corso dell'anno (nel paragrafo successivo verrà fornita la descrizione delle attività svolte). Se si esclude il picco registrato nel 2015, dovuto al processo di adeguamento formativo che la Cooperativa ha dovuto affrontare, si evidenzia come tale valore sia superiore di ben **132 unità (+23,7%)** rispetto al 2014.

Ore di formazione erogate nel triennio



Spesa per consulenza esterna in materia di sicurezza sul lavoro nel triennio 2014-2016



L'importo della spesa per consulenza esterna in materia è stato pari a **20.554,56 euro**, ovvero un ammontare maggiore dell'**8%** rispetto al 2015, e del **31%** rispetto al 2014.

Anche la spesa per i dispositivi di protezione individuale è cresciuta di **4.048,95 euro** rispetto all'anno precedente (+12%). E' invece diminuito sensibilmente l'importo pagato per le visite mediche del personale, nel 2016 pari a **4.601 euro**.

Gli infortuni sul lavoro sono **diminuiti di 6 unità** rispetto al 2015, raggiungendo quota **20**; se estendiamo l'analisi al periodo 2013-2016, vediamo come il totale degli infortuni sia sceso addirittura di **13 unità**.

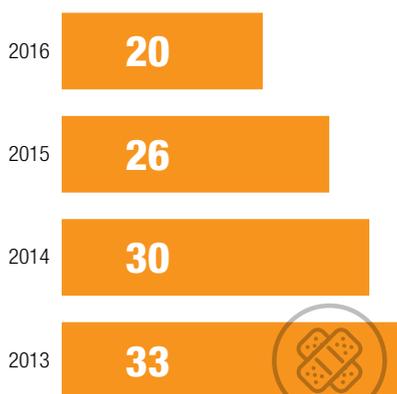
Dei 20 infortuni registrati nel 2016:

- **12** derivano da mobilitazione carichi;
- **3** sono stati provocati da caduta accidentale;
- **2** derivano da contaminazione (ad es. dovuti al contatto con gli aghi);
- **3** sono avvenuti in itinere (trasporto casa-lavoro, spostamenti presso i domicili degli utenti, etc.).

Costo aziendale infortuni sul lavoro nel periodo 2013-2016



Numero infortuni sul lavoro nel periodo 2013-2016



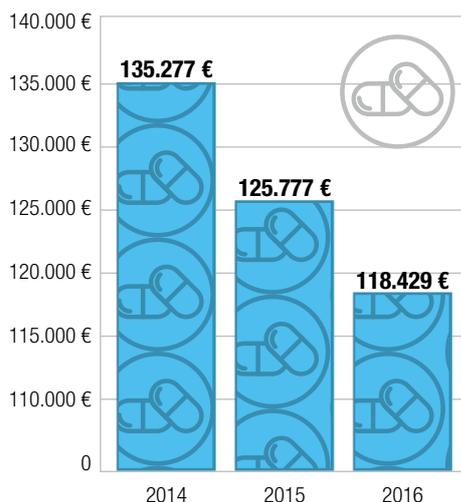
■ Costo Infortuni ■ Numero Infortuni

E' invece aumentata la spesa sostenuta dalla Cooperativa per far fronte a questo tipo di eventi accidentali, pari nel 2016 a **7.373 euro (+ 2.199 euro** rispetto al 2015): tale incremento, assolutamente non in linea con il trend degli anni precedenti, è dovuto al fatto che si è trattato di infortuni di durata particolarmente lunga che hanno comportato, quindi, maggiori costi a carico dell'azienda.

E' infine sceso del **6,2%** rispetto al 2015 l'ammontare dei costi sostenuti per le **assenze da malattia** (-12,5% rispetto al 2014), attestandosi ad **euro 118.429**.

I dati sopra riportati disegnano un **andamento complessivamente positivo** negli ultimi anni, segno tangibile dei frutti prodotti dagli investimenti effettuati dalla Cooperativa – in termini di formazione, presidi e consulenza tecnica – relativamente alla sicurezza sul lavoro.

Costo aziendale malattie nel triennio 2014-2016



### La formazione

- **565 partecipanti** ai corsi di formazione (**+326** rispetto al 2015);
- **2.653 ore** di formazione svolte complessivamente nell'anno.

Il processo di elaborazione del piano formativo aziendale ha visto, come in passato, il coinvolgimento di varie figure tra cui la Direzione dei servizi, il responsabile interno della formazione ed i referenti di area. La programmazione annuale dei corsi è stata basata sui fabbisogni formativi del personale rilevati dai responsabili di area, oppure segnalati dagli operatori stessi e condivisi con i livelli superiori.

Anche nel **2016** sono stati confermati i fabbisogni formativi emersi l'anno precedente:

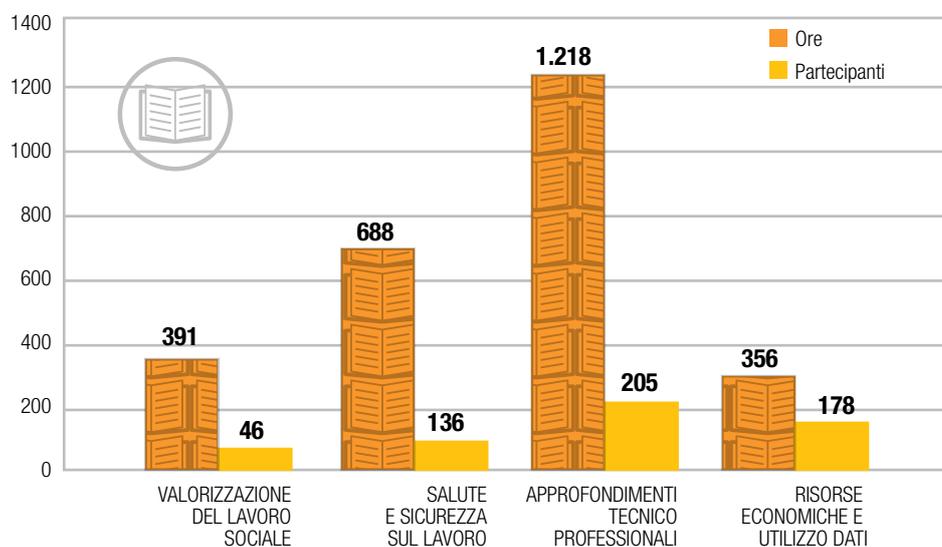
- 1) valorizzazione e valutazione del lavoro sociale;
- 2) salute e sicurezza sul lavoro;
- 3) approfondimenti tecnico – professionali;
- 4) risorse economiche ed utilizzo dei dati.

Quanto al **fabbisogno n. 1**), si sono svolti 3 incontri di formazione/informazione sui servizi erogati dalla CGIL in favore dei cittadini, per un totale di 42 ore di formazione. Si è tenuto, inoltre, un incontro formativo relativo al progetto regionale “Pronto badante”, rivolto ai referenti d’area e della turnistica. Si è svolto anche il corso di formazione per i Case manager della Rete Umana Persone, a cui hanno partecipato due Dipendenti. Grazie ad un finanziamento della Chiesa Valdese sono stati realizzati, inoltre, due percorsi laboratoriali sulla fotografia e sulla cucina etnica, a cui hanno partecipato, in un’ottica di integrazione sociale, i Dipendenti assieme ai membri di alcune comunità di migranti presenti sul territorio ed a vari richiedenti asilo ospiti delle strutture gestite da Uscita di Sicurezza. Complessivamente, in relazione al fabbisogno 1) sono state effettuate **391 ore** di formazione, a cui hanno partecipato **46 persone**.

Come sopra anticipato, particolare attenzione è stata rivolta nel 2016 verso la formazione in materia di **salute e sicurezza sul luogo di lavoro (fabbisogno n. 2)**. Molteplici, infatti, sono stati i corsi realizzati: formazione per alimentaristi - addetti attività alimentari semplici, formazione specifica rischio alto, formazione specifica rischio medio (aggiornamento), due edizioni di formazione per pronto soccorso aziendale (aggiornamento), formazione antincendio rischio alto (aggiornamento), formazione obbligatoria per operatori addetti alla produzione e somministrazione di alimenti senza glutine. I corsi hanno visto la partecipazione complessiva di **136 persone**, mentre il totale delle ore effettuate è stato pari a **688**.

Quanto al **fabbisogno 3**), si sono svolti nell’arco dell’anno molteplici corsi volti a sviluppare aspetti chiave relativi ai processi di erogazione dei servizi; tra questi si citano i seguenti: “Supervisione dei casi complessi in comunità terapeutica”, “Progetto Visiting DTC – Valutatore esperto di comunità terapeutica democratica”, “La gestione dell’aggressività nelle situazioni di crisi”, “Laboratorio musica e dislessia”, “Accompagnare alla morte con grazia”, “Psicofarmaci nell’età evolutiva” e molti altri. Si evidenzia inoltre il corso tenuto dall’Università di Scienze giuridiche di Firenze sul “Nuovo sistema di accoglienza dei richiedenti protezione internazionale”; innumerevoli sono stati poi gli incontri che hanno coinvolto gli operatori ed il referente dell’area migranti. Complessivamente, in relazione al fabbisogno 3) sono state effettuate **1.218 ore** di formazione, a cui hanno partecipato **205 persone**.

Numero partecipanti ed ore di formazione erogate per fabbisogno formativo – anno 2016



Durante il 2016 è stato particolarmente sviluppato anche il **fabbisogno 4)**: ben **17 incontri** sono stati realizzati per formare operatori, fisioterapisti, animatori, referenti sull'utilizzo della cartella informatizzata che è stata introdotta all'interno delle strutture residenziali per anziani e disabili. Complessivamente, le ore di formazione erogate ammontano a **356**, per un totale di **178** lavoratori partecipanti.

La copertura sanitaria integrativa e la collaborazione con la mutua "Insieme salute Toscana"

- Fornita la copertura sanitaria integrativa a **280 Dipendenti**;
- **4.900 €** di rimborsi liquidati nell'anno dalla mutua (**+2.214 €** rispetto al 2015, **+82%**);
- **66 prestazioni** erogate da Insieme Salute Toscana nel 2016, nei confronti di **54** lavoratori (**+16** rispetto al 2015, **+29%**);
- **16.765 €** investiti dalla Cooperativa nell'anno per offrire la copertura integrativa.

Nel 2016 è proseguita la collaborazione tra Uscita di Sicurezza e la mutua **Insieme Salute Toscana**, per fornire ai Dipendenti a tempo indeterminato della Cooperativa una **copertura sanitaria integrativa**. Grazie anche ad una capillare attività di promozione interna dei servizi offerti dalla società di mutuo soccorso, è quasi raddoppiato (**+82%**) rispetto al 2015 il numero di rimborsi dalla stessa erogati, raggiungendo un ammontare pari a **4.900 euro**; è inoltre incrementato di **16 unità (+29%)** il numero dei Dipendenti di Uscita di Sicurezza che hanno usufruito dei servizi di Insieme Salute, passando dai 38 del 2015, ai **54** del 2016; ammontano complessivamente a **66** le prestazioni agevolate di cui i lavoratori hanno beneficiato. Infine, **4** Dipendenti hanno colto l'opportunità (riservata ai lavoratori delle cooperative associate ad Insieme Salute) di estendere la copertura al coniuge o ai figli pagando una quota agevolata. Le prestazioni rimborsate dalla Mutua hanno riguardato prevalentemente esami diagnostici ed endoscopici (41 prestazioni), ticket ospedalieri (19 prestazioni) e visite specialistiche (6 prestazioni). L'ammontare massimo del rimborso erogato per la singola prestazione è stato pari a **235 euro**, mentre la quota massima rimborsata per il singolo lavoratore è stata pari a **600 euro**.

Altre azioni in favore della compagine sociale e dei Dipendenti

Coerentemente con i valori mutualistici che ispirano l'attività della Cooperativa, sono state realizzate varie tipologie di azioni tese a rafforzare il rapporto con la compagine sociale ed il personale, nonché a promuovere il benessere del lavoratore. Tra queste si evidenziano:

- **Lo sportello per la consulenza psicologica**: presso le sedi di Grosseto e Orbetello è proseguito il servizio di sostegno psicologico rivolto ai dipendenti della Cooperativa, finalizzato a supportarli nella gestione di situazioni di criticità legate all'attività lavorativa. Complessivamente, nel corso del 2016, sono state erogate **38 ore di servizio** da parte dei due psicologi operanti presso lo sportello, nei confronti di 8 Dipendenti; di questi, 4 avevano già usufruito del servizio durante il 2015.
- **Comunicazione interna**: è proseguita la pubblicazione settimanale del **notiziario online** rivolto a Soci, Dipendenti ed altri stakeholder esterni di Uscita di Sicurezza. Nel 2016 sono state inviate **46 edizioni** del notiziario, raggiungendo un totale di **415 lettori (+35** rispetto al 2015); la media di lettura è del **44%**. Le news vengono poi pubblicate sul sito internet della Cooperativa, che quest'anno ha registrato **60.211 visite**.

- **La compagnia teatrale di Uscita di Sicurezza "Spazio scenico"**: nel 2016, le attività del laboratorio teatrale di Uscita di Sicurezza hanno avuto un ulteriore impulso. Coordinati dalla regista grossetana Franca Lodovichi, i partecipanti (prevalentemente lavoratori di Uscita di Sicurezza) hanno portato in scena **3 spettacoli differenti**, per un totale di 9 repliche. Il ricavato degli spettacoli è stato donato ad alcune associazioni del territorio.
- **La convenzione per il microcredito**: è proseguita anche la convenzione con la società Permico Spa, specializzata nel microcredito ad imprese e famiglie. L'accordo ha lo scopo di sostenere dipendenti di Uscita di Sicurezza che si trovano ad affrontare situazioni di difficoltà economica temporanea, orientandoli anche verso una corretta gestione delle proprie risorse economiche.

# La Mutualità Esterna

## LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE

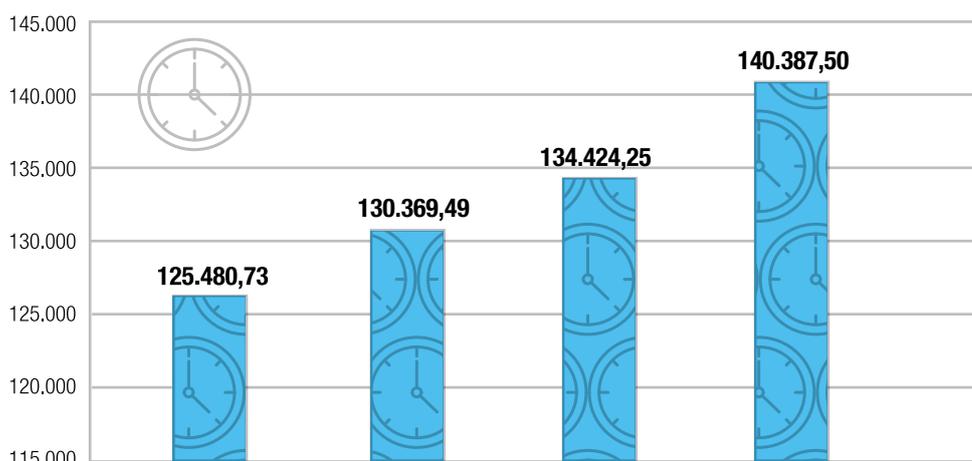
### Il Ramo A: I servizi socio-sanitari, socio-assistenziali ed educativi

I servizi residenziali e diurni per anziani

- **354 utenti** transitati nell'anno presso le strutture, di cui il **58,8%** non autosufficienti;
- **140.387,5** ore di servizio erogate (**+11,87%** rispetto al 2013);
- **63%** degli utenti coinvolti nei progetti integrativi.

Uscita di Sicurezza gestisce due RSA in appalto per conto del COeSO Società della Salute Area Grossetana ed una in forma privata, convenzionata con la USL Toscana Sud est. All'interno delle strutture sono presenti anche due centri diurni per anziani. L'intervento assistenziale è personalizzato sulla base delle esigenze e delle condizioni psicofisiche dell'utenza. Le prestazioni erogate riguardano prevalentemente l'assistenza infermieristica e fisioterapica, la somministrazione della terapia farmacologica, la cura dell'igiene personale, il supporto nella vestizione e nell'alimentazione, oltre alla cura di vari altri aspetti legati alla quotidianità della persona. Vengono, inoltre, promossi **progetti integrativi** che consistono in attività di animazione e terapia occupazionale, finalizzate a stimolare la socializzazione ed il mantenimento delle abilità residue dell'anziano: tra queste si annoverano, nel 2016, la prosecuzione del progetto di **agricoltura sociale**, che ha visto il coinvolgimento di **tre** ospiti della Casa di riposo Ferrucci; la partecipazione alla manifestazione "Lo Sbaracco", in collaborazione con il Comitato Commercianti Centro Storico di Orbetello, in occasione della quale sono stati esposti i manufatti realizzati dagli ospiti della RSA e Centro diurno Costa d'Argento; la collaborazione all'iniziativa di raccolta fondi promossa dalla AIL – Associazione Italiana contro le leucemie-linfomi e mieloma; le "cene in giardino d'estate" organizzate presso la RSA "Le Sughere", con la presenza di gruppi musicali. La percentuale media di partecipazione degli utenti ai progetti integrativi proposti è pari al **63%**. Se in valore assoluto il **numero di ore di servizio** erogate all'interno delle strutture residenziali e semiresidenziali per anziani è diminuito rispetto all'anno precedente, a causa del fatto che nel 2015 è cessata la gestione di due RSA, vediamo come tale valore sia invece aumentato di ben 5.963 unità in relazione alle sole strutture la cui gestione è perdurata anche nel 2016 (vedi grafico sottostante); se estendiamo il campo di analisi al periodo 2013-2016, l'incremento ha raggiunto addirittura quota **14.906,77 unità**, ovvero circa il **12%**.

Numero ore di servizio erogate nel periodo 2013-2016



\* I totali delle ore di servizio riportati nel grafico tengono conto solamente delle strutture la cui gestione è proseguita nel 2016.

Il numero degli utenti transitati presso tali strutture è in leggero calo rispetto all'anno precedente, attestandosi nel 2016 sulle **354 unità**; di questi:

- **140** sono persone autosufficienti (**39,5%**);
- **208 (58,8%)** sono non autosufficienti;
- **4 (1,1%)** presentano altri tipi di patologie (soprattutto condizioni di disabilità);
- **2 (0,6%)** sono in stato vegetativo.

La misurazione dell'impatto sociale dei servizi residenziali e diurni per anziani. La fase sperimentale del processo di valutazione dell'impatto sociale, descritta nella nota metodologica, ha interessato la totalità delle strutture residenziali e diurne per anziani gestite dalla Cooperativa. L'impatto prodotto da tali servizi nel periodo preso in esame è quantificabile in **3.733.928,70 euro**; questa cifra rappresenta il valore monetario dei cambiamenti sociali generati sugli utenti dalle prestazioni erogate. Considerando che i costi stimati per l'erogazione delle suddette attività ammontano a **1.650.000,00 euro**; il ratio SROI prodotto – ovvero il rapporto tra impatto generato e costo del servizio – è pari a **2,26**: ciò significa che per ogni euro speso per lo svolgimento delle prestazioni, viene prodotto un impatto sociale pari a **2,26 euro**.

I servizi territoriali in appalto e l'assistenza domiciliare privata

- **877 utenti** transitati nel 2016 presso i servizi territoriali in appalto;
- **918 utenti** transitati complessivamente, considerando anche l'assistenza domiciliare privata;
- **113.317,68 ore** di servizi territoriali in appalto erogate (**-21.050** rispetto al 2015);
- **2.414,5 ore** di assistenza privata effettuate nell'anno (**+71%** rispetto al 2015).

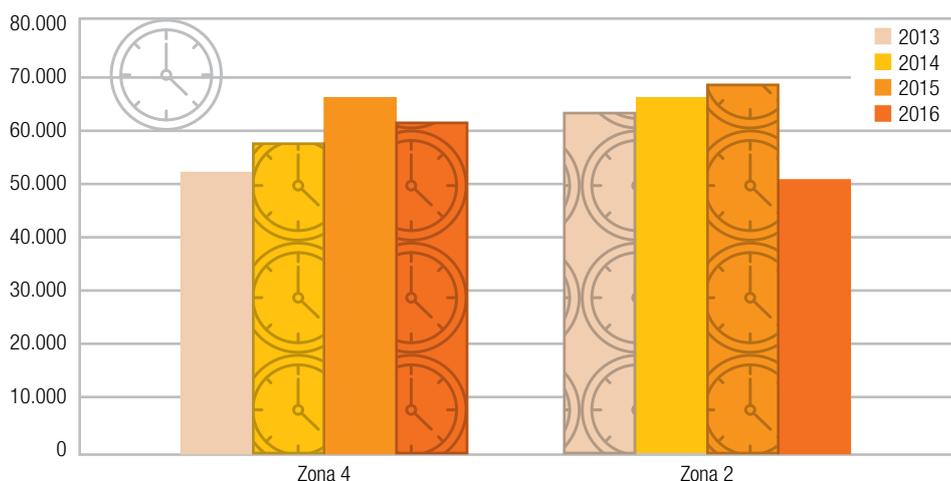
### I servizi territoriali in appalto

Uscita di Sicurezza gestisce i servizi territoriali nella Zona 2 Colline dell'Albegna, per conto della USL Toscana Sud-est, e all'interno della Zona 4 Grossetana, su affidamento del COeSO Società della Salute. Prevalentemente si tratta di **attività di assistenza domiciliare**, finalizzata a favorire il mantenimento della persona (soprattutto anziani non autosufficienti) presso il proprio contesto abitativo, supportandola nello svolgimento delle attività quotidiane (igiene personale, pulizia domestica, etc.) ed offrendo un sostegno dal punto di vista sanitario (as-

sistenza infermieristica); rientrano, inoltre, in questo comparto i servizi di **trasporto sociale** presso le strutture assistenziali diurne e, per quanto riguarda la sola Zona delle Colline dell'Albegna, il **sostegno educativo territoriale**: un servizio volto a supportare i minori con disabilità, o con altre forme di disagio, nel percorso scolastico, nella gestione delle relazioni familiari e con il gruppo dei pari. Sono inoltre ricompresi in questa categoria anche lo Sportello per l'emergenza abitativa e il Punto famiglia, due presidi territoriali gestiti per conto della Società della Salute all'interno della Zona Grossetana. Dal 2016, infine, è stata avviata l'esperienza del servizio "**Pronto Badante**", promosso dalla Regione Toscana: si tratta di un supporto domiciliare qualificato, rivolto alle persone anziane che, per la prima volta, si trovano ad affrontare una condizione di fragilità. Gli operatori specializzati della Cooperativa, a seguito di una valutazione del grado di non autosufficienza e delle esigenze dell'utente, forniscono allo stesso ed al nucleo familiare un tutoraggio in itinere ed un servizio di informazione/orientamento, laddove necessario, verso i Servizi pubblici territoriali.

Il numero di ore di servizio complessivamente erogate è diminuito del **15,6%** (-21.049,94 ore) rispetto al 2015, attestandosi sulle **113.317,68 unità**; tale riduzione, che come si evince dal grafico sottostante ha interessato soprattutto la Zona 2, è dovuta prevalentemente alla modifica dei criteri reddituali per l'accesso ai servizi, che ha comportato l'esclusione dal sussidio pubblico di ampie fasce di utenza precedentemente coperte.

Numero ore di servizio erogate nel periodo 2013-2016 (Zona 4 Grossetana e Zona 2 Colline Albegna)



La diminuzione del volume di attività si è riflessa anche sul numero di beneficiari di tali servizi, pari nel 2016 a **877 (100 unità in meno rispetto al 2015)**, e ha interessato soprattutto la Zona 2; nella Zona Grossetana, invece, la riduzione del numero di utenti è stata compensata dal cospicuo numero di attivazioni del servizio Pronto Badante.

Complessivamente, gli utenti assistiti nel corso dell'anno nella **Zona 4 Grossetana** sono stati **591 (+76 rispetto al 2015)**, così suddivisi:

- **368 anziani** non autosufficienti;
- **9 utenti** con patologie psichiche;
- **15 trasporti sociali**;
- **23 utenti** del servizio domiciliare "Home care premium";
- **1 somministrazione diete per sonda**;
- **175 utenti** del servizio Pronto Badante.

Per quanto riguarda la **Zona 2 Colline Albegna** sono stati assistiti nel 2016 **326 utenti**, così suddivisi:

- **73** anziani autosufficienti;
- **96** anziani non autosufficienti;
- **1 utente** in stato vegetativo;
- **54 minori**;
- **47 minori** con disabilità;
- **15 disabili** adulti;
- **40 utenti** del servizio Pronto Badante.

### I servizi domiciliari privati

Parallelamente ai servizi territoriali in appalto, la Cooperativa eroga anche prestazioni domiciliari in forma **privata**. Tale tipologia di attività viene oggi eseguita dal personale qualificato di Uscita di Sicurezza sotto il “marchio” di **Umana Persone**, con tariffe e modalità di servizio uniformate tra le varie cooperative aderenti alla Rete. UP sta dando un forte impulso allo sviluppo del comparto dell’assistenza privata: nel 2016, infatti, **le ore di servizio sono aumentate del 71%** rispetto all’anno precedente, raggiungendo le **2.414,5 unità**; come si evince dal grafico, ad aumentare sono state soprattutto le attività nella Zona delle Colline dell’Albegna. Anche il numero di utenti assistiti nel corso dell’anno è salito a **41 (+16** rispetto al 2015). Le tipologie di intervento sono state le seguenti:

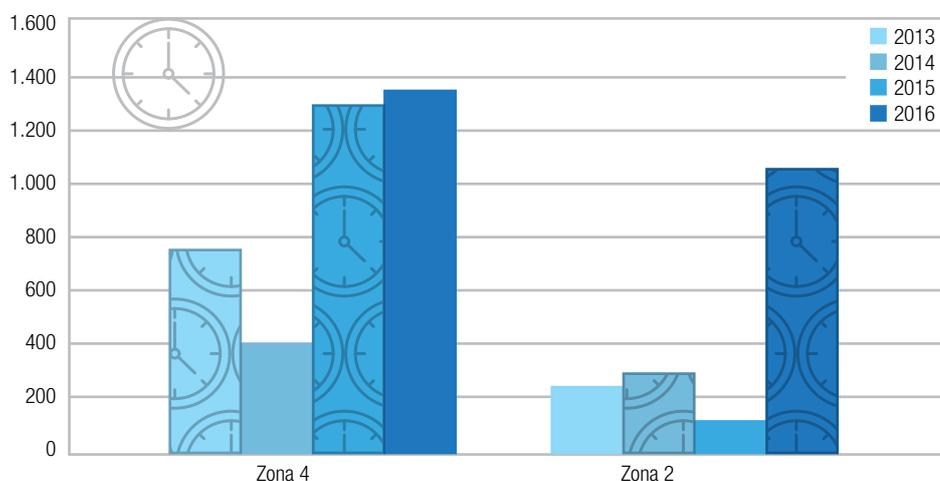
**32 utenti** nella Zona 4 Grossetana:

- **3** trasporti;
- **25** interventi socio assistenziali;
- **2** prestazioni infermieristiche;
- **2** prestazioni fisioterapiche.

**9 utenti** nella Zona 2 Colline Albegna:

- **7** interventi socio assistenziali;
- **2** servizi di supporto educativo.

Numero ore di servizio erogate nel periodo 2013-2016 (Zona 4 Grossetana e Zona 2 Colline Albegna)



La misurazione dell'impatto sociale dei servizi domiciliari per anziani

La valutazione dell'impatto sociale ha interessato, in questa prima fase sperimentale, un campione significativo di utenti anziani dei servizi domiciliari erogati da Uscita di Sicurezza, sia in appalto che privatamente. L'impatto prodotto da tali attività nel periodo oggetto di analisi è quantificabile in **2.040.496,59 euro**. Considerando che i costi stimati per l'erogazione di tali prestazioni sono pari a **1.066.692 euro**, il ratio SROI prodotto è di **1,91**.

I servizi educativi per minori

- **78.739,16 ore** di servizio erogate nel 2016 (**+36%** rispetto al 2015 e **+77%** rispetto al 2014);
- **736 utenti** nel corso dell'anno (**+35** rispetto al 2015);
- **53 utenti** con handicap o altre forme di disturbo transitati nel 2016.

Uscita di Sicurezza eroga varie tipologie di servizi educativi rivolti ad un'utenza molto ampia, che va **dai primi mesi di vita del bambino fino all'età adolescenziale** (17 anni). Si tratta di asili nido, scuole dell'infanzia, doposcuola, centri di aggregazione, ludoteche e colonie estive, servizi gestiti sia in appalto, per conto delle amministrazioni comunali, che privatamente. Gli obiettivi ed i progetti educativi vengono condivisi con i familiari dei beneficiari e personalizzati a seconda dell'età e delle condizioni psico-fisiche dell'utenza: i servizi si rivolgono infatti anche a bambini con handicap, BES o altre forme di disturbo cognitivo, offrendo loro un supporto specializzato nei percorsi di crescita e di studio (doposcuola).

Parallelamente alle attività educative di tipo più tradizionale vengono realizzati vari **progetti integrativi** mirati alla socializzazione ed allo sviluppo dell'autonomia dell'utente, fra cui nel 2016 si annoverano, a titolo esemplificativo, l'iniziativa "I doni delle stagioni" realizzata presso l'Asilo nido "Il Canguro", legata alla conoscenza del cibo in tutte le sue sfaccettature; alcune attività finalizzate alla scoperta degli odori e dei suoni della natura, realizzate con i bambini della scuola dell'infanzia "il Delfino"; il laboratorio di scrittura creativa organizzato presso la ludoteca "Lo Stregatto".

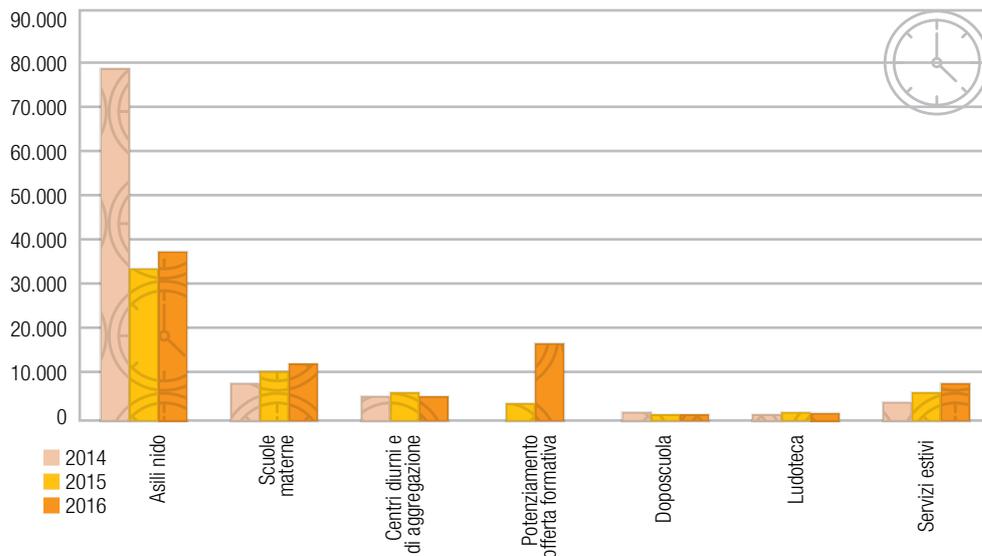
Nel 2016 è andata a regime l'attività di **potenziamento dell'offerta formativa** all'interno degli asili e delle scuole dell'infanzia del Comune di Grosseto e sono stati avviati il servizio mensa e le pulizie dei locali presso la scuola dell'infanzia "Donegani" di Massa Marittima; è cessata invece la gestione dell'asilo "Baticuore" di Batignano (è rimasta in essere solo l'attività di sostegno e le sostituzioni del personale) e, nel corso dell'anno, anche quella della Casa della cultura di Magliano in Toscana.

Il totale delle ore **di servizio** erogate nel 2016 relativamente all'Area minori ammonta a **78.739,16**, segnando un incremento importante rispetto agli anni precedenti (**+36%** rispetto al 2015 e **+77%** rispetto al 2014), in gran parte imputabile all'avviamento del servizio di potenziamento dell'offerta formativa.

Anche il numero di **utenti** entrati in contatto nel corso dell'anno con i servizi è aumentato di **35 unità** rispetto all'anno precedente, assestandosi a **736**. Di questi, **53** bambini presentano handicap o disturbi di vario tipo, così suddivise:

- **22 utenti** con bisogni educativi specifici (BES);
- **6 utenti** con disturbi dell'apprendimento (DSA);
- **24 utenti** con handicap;
- **1 utente** con disturbo oppositivo-provocatorio (DOP).

Numero ore di servizio erogate per tipologia di struttura nel triennio 2014-2016



### La misurazione dell'impatto sociale dei servizi educativi

La fase sperimentale del processo di misurazione ha interessato varie tipologie di servizi (asili nido, scuole per l'infanzia e doposcuola), individuate come "prevalenti" all'interno della vasta gamma di attività del comparto educativo erogate da Uscita di Sicurezza. L'impatto sociale generato da tali servizi nel periodo preso in esame è quantificabile in **1.404.355,08 euro**; i costi stimati per l'erogazione degli stessi è pari a **705.000 euro**, ed il **ratio SROI**, pertanto, è pari a **1,99**.

### I servizi dell'Area salute mentale

- **153 utenti** nel 2016 (+11 rispetto al 2015);
- **43.547,5 ore** di servizio erogate nel 2016 (+135,5 rispetto al 2015 e +406,50 rispetto al 2014);
- **3 utenti** passati da strutture ad alta intensità di trattamento, ad altre a bassa intensità
- **74%** degli utenti coinvolti in attività di terapia occupazionale:
- **79%** degli utenti coinvolti nei progetti integrativi promossi.

Uscita di Sicurezza gestisce, in appalto per conto della ASL, varie strutture socio-sanitarie di tipo residenziale e semi-residenziale, rivolte a persone con **patologie psichiche**. Tra le prime vi sono tre case famiglia, sia a bassa che ad alta intensità di trattamento, e una comunità terapeutica; quelle semi-residenziali, invece, sono costituite da due centri diurni ed un laboratorio di terapia occupazionale (il Laboratorio "Sottosopra"), mirato a sviluppare il processo di autonomia e di integrazione sociale degli utenti attraverso lo svolgimento di attività di artigianato creativo; vi è, inoltre, un'altra struttura diurna – "Casa A.M.A." – gestita dall'Associazione di volontariato "OASI", all'interno della quale il personale qualificato di Uscita di Sicurezza opera per la realizzazione di laboratori creativi, attività di sostegno e socializzazione degli utenti, gruppi di auto mutuo aiuto. L'individuazione della tipologia di servizio più idonea, e del percorso riabilitativo da seguire, viene effettuata in funzione del grado di autonomia della persona e del suo quadro clinico.

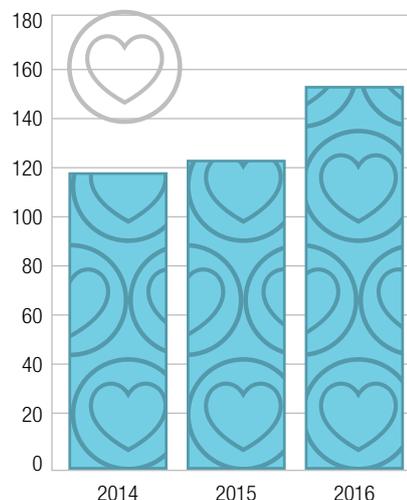
Il totale degli utenti transitati nel corso del 2016 ammonta a **153**, ovvero **11** in più rispetto all'anno precedente (**+36** rispetto al 2014). Di seguito si riporta il numero di persone transitate per ogni tipologia di servizio:

- centri diurni: **66** utenti;
- case famiglia: **24** utenti;
- comunità terapeutica: **13** utenti;
- laboratorio "Sottosopra": **15** utenti;
- Casa A.M.A.: **35** utenti.

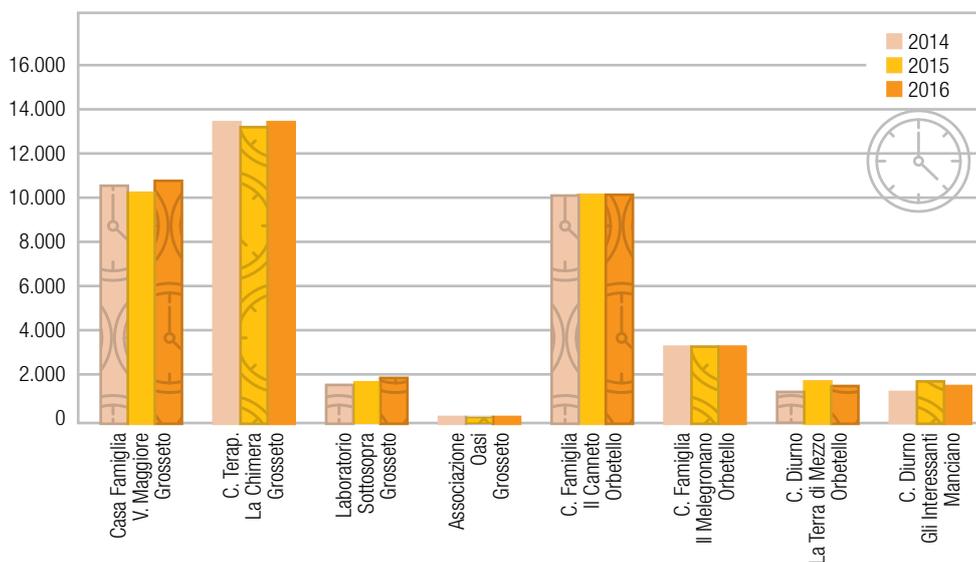
Tre utenti sono passati nel corso dell'anno da strutture ad alta intensità ad altre a bassa, a seguito del miglioramento riscontrato rispetto al livello di autonomia.

Anche il numero di ore di servizio erogate è cresciuto in modo significativo nel triennio 2014-2016: il totale del 2016 ammonta infatti a **43.547,5 unità**, ovvero **135,5** in più rispetto al 2015 e ben **406,5** in più rispetto al 2014. Gli incrementi più importanti registrati nel 2016 riguardano le case famiglia "Valle Maggiore" e "La Chimera", entrambe nella Zona Grossetana.

Numero di utenti transitati nel triennio 2014-2016



Numero ore di servizio erogate nel triennio 2014-2016



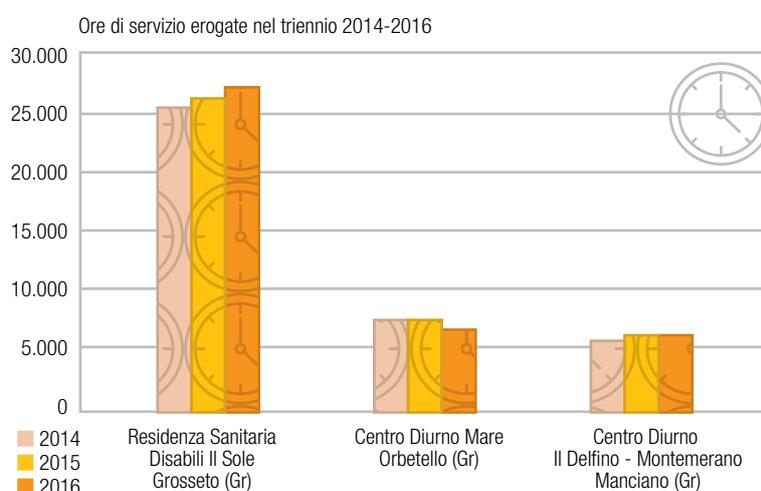
Numerose sono state le attività di **terapia occupazionale** e di **progetti integrativi** promossi nel corso dell'anno all'interno delle strutture, tra cui laboratori di pittura, di cinema, di lettura, di cucina e pasticceria; la realizzazione del coro per la messa da parte degli utenti del Centro diurno "La terra di mezzo"; il coinvolgimento di alcuni utenti nelle attività vivaistiche presso la serra gestita dalla Cooperativa a Grosseto; le passeggiate sulle mura "Medicee"; alcune attività sportive come il nuoto ed il calcetto. La percentuale media di partecipazione degli utenti alle iniziative di terapia occupazionale proposte è pari, nel 2016, al **74%**, mentre quella relativa ai progetti integrativi si attesta sul **79%**.

## La misurazione dell'impatto sociale dei servizi per la salute mentale

La fase sperimentale del processo di misurazione ha interessato alcuni servizi dell'Area salute mentale (due case famiglia ed un centro diurno) situati nella Zona/Distretto Colline dell'Albegna. L'impatto sociale generato da tali attività nel periodo preso in esame è quantificabile economicamente in **520.048,85 euro**; i costi stimati per l'erogazione di tali servizi sono pari a **289.800,00 euro**, pertanto il ratio SROI ammonta a **1,79**.

## L'assistenza alle persone con disabilità

- **46 utenti** nel 2016;
- **39.968 ore** di servizio erogate (+**635,5** rispetto al 2015);
- **87% degli utenti coinvolti in progetti integrativi**.



Uscita di Sicurezza gestisce una **struttura residenziale**, ubicata a Grosseto, e **due centri diurni**, situati nella Zona n. 2 Colline dell'Albegna, rivolti a persone con disabilità cognitiva e motoria. La prima è gestita privatamente dalla Cooperativa, in convenzione con l'ASL Toscana Sud Est, mentre gli altri due centri sono affidati in appalto dall'Azienda sanitaria. L'assistenza erogata presso tali strutture è finalizzata a favorire il mantenimento delle capacità cognitive e motorie degli ospiti, a stimolare la socializzazione nonché ad offrire un sollievo ai rispettivi familiari nella gestione delle problematiche connesse alla condizione di disabilità. Per ogni persona viene definito un **piano individualizzato**, in accordo con le famiglie, che prevede prestazioni riabilitative e infermieristiche, la cura dell'igiene personale e dell'alimentazione, oltre a varie attività ricreative e di terapia occupazionale mirate all'empowerment dell'utente. Il totale delle ore di servizio effettuate nell'anno è aumentato di **635,5** unità rispetto al 2015, e di **1.163** rispetto al 2014, assestandosi a quota **39.724,75**.

Il numero di utenti transitati complessivamente nel 2016 presso le tre strutture ammonta a **46** (rimanendo sostanzialmente invariato rispetto all'anno precedente), così distribuita:

- **14** presso la RSD "Il Sole";
- **20** presso il Centro diurno "Mare";
- **12** presso il Centro diurno "Il Delfino".

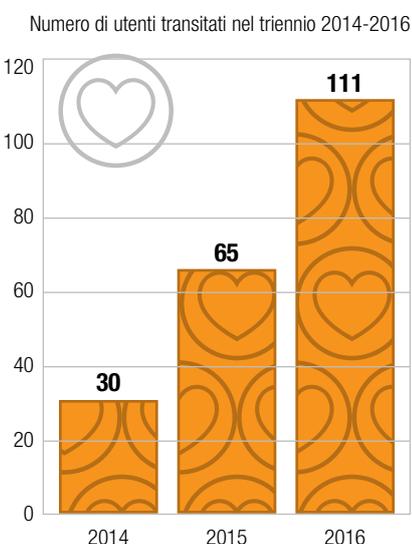
Parallelamente alle varie attività terapeutico-riabilitative vengono realizzati ogni anno **progetti integrativi** tra cui si annoverano, nel 2016, il proseguimento del programma di agricoltura sociale di seguito descritto, che ha visto il coinvolgimento di sette utenti della RSD; l'attività di vela-terapia, a cui hanno partecipato i due centri diurni; l'adesione alla sesta edizione della "Bicicletta in Feniglia" da parte dei servizi diurni e della residenza. La percentuale media di partecipanti a tali iniziative ammonta nel 2016 al 87% circa, ovvero il 5% in più rispetto al 2015.

La misurazione dell'impatto sociale dei servizi per le persone con disabilità ha interessato tutti i servizi dell'Area disabilità, gestiti dalla Cooperativa. L'impatto sociale generato dalle prestazioni erogate presso tali strutture nel periodo oggetto di analisi è quantificabile in **1.859.804,25 euro**; i costi stimati per l'erogazione di tali servizi sono pari a **526.560,00 euro**, pertanto il ratio SROI ammonta a **3,53**.

#### L'accoglienza dei migranti richiedenti asilo

- **111 utenti** nel 2016 (+46 rispetto al 2015);
- **17.251 ore** di servizio erogate nel corso dell'anno (+13.810 rispetto al 2015);
- **8 migranti** inseriti in percorsi di tirocinio formativo e 2 attraverso il Servizio civile;
- **4 nuovi operatori** inseriti nello staff;
- avviata la gestione di una struttura per l'accoglienza di famiglie e donne con bambini.

Nel 2016, anche a causa dell'aggravarsi dello stato di emergenza umanitaria e dell'intensificarsi degli sbarchi sulle coste italiane, Uscita di Sicurezza ha ulteriormente **sviluppato il servizio di accoglienza per migranti** richiedenti protezione internazionale. Sono andate a regime le attività presso la struttura situata in via Castiglione a Grosseto ed è stato avviato il progetto di agricoltura sociale presso il terreno ad essa adiacente, grazie anche al coinvolgimento attivo di alcuni ospiti del centro. Nel mese di giugno, inoltre, è partita la gestione di una **nuova casa** nelle vicinanze di Grosseto, messa a disposizione da un privato, per l'accoglienza di famiglie di richiedenti asilo o donne con bambini. Il numero di ore di servizio erogate nell'anno è cresciuto di ben **13.810 unità** rispetto al 2015, raggiungendo quota **17.251**; anche il totale degli ospiti transitati presso le strutture è aumentato nei confronti dell'anno precedente (+46), assestandosi a **111**.



Dato l'incremento del volume di attività, la Cooperativa ha integrato lo staff di area attraverso l'inserimento di **quattro nuove risorse** qualificate, nell'ottica di continuare a garantire un servizio di qualità e di poter seguire in modo accurato le persone accolte nei rispettivi percorsi di autonomia e di integrazione. Oltre, infatti, alla fornitura di vitto ed alloggio, i ragazzi vengono accompagnati nell'apprendimento della lingua italiana, nella partici-

zione ad attività formative e nel processo di inserimento lavorativo: nel 2016 **otto** richiedenti asilo hanno effettuato **tirocini formativi** retribuiti, di cui **sette** all'interno di Uscita di Sicurezza, ed altri due hanno svolto il Servizio civile presso organizzazioni del territorio. Gli ospiti delle strutture di accoglienza hanno partecipato, inoltre, in qualità di volontari, a varie **iniziative di utilità sociale** nell'ottica di integrarsi nel tessuto locale e di ricambiare la collettività dell'accoglienza ricevuta; tra le numerose iniziative realizzate si cita la collaborazione con un'azienda vivaistica del territorio, ai fini del compimento delle operazioni di bonifica e ripristino a seguito di un incendio; la partecipazione alla raccolta alimentare per le persone bisognose, realizzata in collaborazione alla Croce rossa italiana; il supporto offerto nelle attività di pulizia del Teatro degli Industri di Grosseto e della palestra della Scuola di Ribolla, a seguito degli allagamenti avvenuti.

Durante il 2016 alcuni richiedenti asilo hanno inoltre partecipato al **laboratorio fotografico** promosso dalla Cooperativa, assieme ai soci e dipendenti di Uscita di Sicurezza ed a alcuni rappresentanti delle comunità di migranti presenti sul territorio grossetano. Il laboratorio, curato dal fotografo Carlo Bonazza, ha prodotto come esito finale la mostra "Immagini di comunità", realizzata con gli scatti effettuati dai partecipanti durante le varie uscite in luoghi cittadini: un modo per raccontare il territorio sia attraverso lo sguardo di chi lo vive da sempre, sia con gli occhi di coloro che invece provengono da mondi e culture differenti.

La misurazione dell'impatto sociale dei servizi di accoglienza per migranti

La fase sperimentale del processo di misurazione ha interessato gli ospiti delle strutture di accoglienza di via Trento a Grosseto e di via Castiglionesse. L'impatto sociale prodotto da tali servizi nel periodo oggetto di analisi è quantificabile in **865.449,14 euro**; i costi stimati per l'erogazione di queste attività ammonta a **360.000,00 euro** ed il ratio SROI generato, pertanto, è di **2,4**.

L'ufficio per le amministrazioni di sostegno, tutele e curatele

- **2.885 ore** di servizio erogate nell'anno (**+2.166,5** rispetto al 2015);
- **36 incarichi** affidati nel 2016, di cui **2** nei confronti di minori.

Nel 2016 le attività dello sportello per le amministrazioni di sostegno ha visto una fase di evoluzione importante. La Cooperativa ha, infatti, ottenuto l'affidamento, da parte del COeSO Società della Salute, del servizio di **amministrazione di sostegno, tutela e curatela**. E' stato costituito, così, un apposito ufficio, dotato di personale con competenze multidisciplinari (prevalentemente in ambito giuridico e sociale), incaricato di gestire soggetti che necessitano di questa tipologia di supporto, precedentemente in carico all'Amministrazione comunale. Complessivamente, nel 2016 sono stati affidati al personale dell'ufficio **36 incarichi**: in **23** casi si è trattato di **amministrazione di sostegno**, tipologia di servizio che prevede il compimento di atti di ordinaria (gestione del conto corrente, assistenza sanitaria, riscossione e verifica della regolarità degli emolumenti spettanti all'utente, etc.) e straordinaria amministrazione, previa autorizzazione del Giudice Tutelare, in favore di persone con forme di disagio di vario tipo e livello. In **12** casi, invece, si è trattato di **tutele** rivolte a soggetti giuridicamente interdetti o a minori. La tutela è un'attività che, rispetto all'amministrazione di sostegno, prevede maggiori responsabilità e compiti da svolgere a vantaggio dell'assistito, il quale verte in condizioni di fragilità più acute. In un solo caso si è trattato di **curatela**, istituto simile

all'amministrazione di sostegno assegnato in relazione a situazioni meno gravi rispetto a quelle della tutela, e che determina la sostituzione del curatore rispetto all'assistito incapace solamente per specifiche tipologie di atti, prevalentemente inerenti la gestione patrimoniale. L'operazione di strutturazione dell'Ufficio ha fatto sì che il totale delle ore di servizio erogate nel 2016 sia quasi triplicato rispetto all'anno precedente, raggiungendo le **2.885 unità**. E' stata interrotta, invece, l'attività formativa per gli amministratori di sostegno, erogata fino al 2015.

### Le iniziative per la prevenzione ed il contrasto della ludopatia

Nel 2016 è proseguito l'impegno della Cooperativa per il contrasto e la prevenzione del disturbo da gioco d'azzardo patologico. Assieme ad un Istituto di istruzione secondaria superiore del territorio, alla Società della Salute di Zona ed a altri soggetti pubblici e privati, Uscita di Sicurezza ha collaborato all'organizzazione a Grosseto dello "**Slot Mob day**", iniziativa a livello nazionale realizzata contestualmente in varie città di Italia. Si è trattato di un evento di sensibilizzazione, rivolto al mondo della scuola ed alla cittadinanza, durante il quale gli studenti hanno partecipato a giochi di gruppo all'interno di bar che hanno scelto eticamente di non posizionare le macchine da gioco presso i propri locali. La giornata, finalizzata a mostrare ai ragazzi come possano esistere modalità di gioco costruttive, ha rappresentato anche l'evento di lancio della "**Rete contro il gioco d'azzardo**", un'organizzazione informale composta da vari soggetti pubblici e privati del territorio, impegnati nella lotta a tale fenomeno. La Rete costituirà la base organizzativa per la realizzazione di altre iniziative future in questo ambito.

### Altri servizi

- **1356 ore** di servizio in convenzione con il Centro medico "Etruria";
- **1.644 ore** di servizi ricreativi/culturali nel Comune di Roccastrada.

Oltre ai vari servizi inerenti il ramo A sopra descritti, la Cooperativa svolge anche alcune attività ricreative e culturali nel Comune di Roccastrada: rientra tra queste la gestione della biblioteca situata presso la porta del Parco di Ribolla, locale all'interno del quale vengono erogati, oltre alla messa a disposizione dei testi, anche altri servizi rivolti alla comunità locale (accesso ad internet gratuito, corsi di lingua per stranieri, etc.). Nel 2016, le ore di servizio effettuate presso tale struttura ammontano a **1.644 (+109)** rispetto al 2015).

Tra le attività non ricomprese in quelle sopra descritte si annovera anche la collaborazione con il **Centro medico "Etruria"** di Grosseto: all'interno di tale struttura il personale di Uscita di Sicurezza cura i servizi infermieristici presso la sala operatoria e le attività di segreteria ed amministrazione. Le ore di lavoro svolte nel 2016 internamente al Centro ammontano a **1.356 (-46)** rispetto al 2015).

### La Rete "UP - Umana Persone"

- **14 cooperative sociali** aderenti alla Rete;
- Copertura del **90% del territorio regionale**.

Nel 2016 la Rete di imprese **UP - Umana Persone** ha vissuto una fase di sviluppo importante, raccogliendo nuove adesioni ed avviando attività progettuali innovative. Alla fine dell'anno

ammontano a **14** le cooperative sociali aderenti alla Rete (**quattro in più** rispetto al 2015), arrivando a coprire un'area di operatività pari a circa il **90% del territorio regionale toscano** (30 su 34 Zone/Distretto). Durante il corso dell'anno è stato realizzato un percorso formativo per i Case manager delle cooperative aderenti, figure chiave incaricate di effettuare la valutazione dell'utenza e di disegnare assieme ad essa, ed alle rispettive famiglie, il piano assistenziale più idoneo. La maggior parte delle cooperative aderenti ad UP – tra cui anche Uscita di Sicurezza - hanno ottenuto nel 2016 l'assegnazione, da parte della Regione Toscana, del servizio sperimentale "**Pronto Badante**" nei rispettivi territori di operatività, finalizzato a fornire un sostegno immediato a persone anziane nella prima fase dell'insorgenza di una situazione di fragilità. Anche su impulso dell'esperienza svolta attraverso il progetto "**Healthcloud**" (di cui Uscita di Sicurezza ha svolto il ruolo di capofila), realizzato per conto dell'Agenzia ministeriale Invitalia, la Rete ha avviato un nuovo cantiere di lavoro sul tema del **welfare aziendale**, nell'ottica di approfondire questo settore come possibile sbocco per l'erogazione di servizi privati. In relazione a tale ambito è stata avviata anche la procedura di accreditamento delle prestazioni erogate dalle componenti della rete da parte di **Jointly**, una società che funge da "piattaforma" per l'erogazione di servizi di welfare aziendale alle imprese. Si è iniziato, infine, a lavorare assieme alla mutua Insieme Salute Toscana per il convenzionamento dei servizi della Rete attraverso la costruzione di piani assistenziali specifici per la non autosufficienza offerti dalla società di mutuo soccorso.

#### Il Sistema di gestione della qualità

Nel 2016 la Cooperativa ha implementato il proprio **Sistema di gestione della qualità**, ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001: è stato raggiunto, infatti, l'obiettivo prefissato nel 2015 di estendere la certificazione anche all'area disabilità, pertanto oggi essa ricomprende la *"progettazione e gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi per **anziani** e per **disabili**. Progettazione e gestione di servizi di asilo nido e di servizi educativi per **minori** e scuole per l'infanzia"*.

Nel mese di febbraio 2016 si è tenuta l'annuale visita di sorveglianza da parte dell'Ente certificatore, con l'obiettivo di determinare la conformità del sistema di gestione. L'audit ha riguardato i seguenti cantieri operativi: uffici della sede centrale (via Giordania, Grosseto); RSA Costa d'Argento (Orbetello); Centro diurno di Aggregazione minori "Il Fenicottero Rosa" (Orbetello); Centro diurno per disabili "Mare" (Orbetello).

Tali punti sono stati verificati, pertanto la **Certificazione è stata confermata anche per il 2016**. Nel 2016 sono stati effettuati complessivamente **13** audit interni (**sei** relativi all'area minori, **tre** relativamente all'area RSA, **uno** per le attività dell'ufficio, **tre** relativi all'area disabili) e due riesami di Direzione, durante i quali è stato verificato il raggiungimento degli obiettivi prefissati nel 2015. Sono stati definiti anche nuovi obiettivi per il 2017, tra i quali il passaggio della gestione amministrativa e contabile al nuovo sistema informatico Advenias, la transizione del sistema di gestione della qualità alla UNI EN ISO 9001 : 2015 e l'estensione del campo di applicazione all'area dell'accoglienza dei **richiedenti asilo**.

## Le attività del Ramo B: la Cava di Roselle

- **30 pasti** forniti quotidianamente alla RSD “Il Sole” e **6.166 pasti** serviti complessivamente dal ristorante nella stagione estiva;
- **4 eventi culturali a settimana** realizzati in media nei mesi estivi, prevalentemente ad ingresso gratuito;
- **2** persone con disabilità, **2** con sindrome di down e **4** richiedenti asilo inserite professionalmente;
- **12.556 ore** di servizio effettuate nel 2016 (+**134%** rispetto al 2015).

Nel 2016 è andata a regime l'operazione di “destagionalizzazione” della Cava di Roselle, avviata l'anno precedente con lo scopo di **garantire continuità lavorativa** a coloro che vi operavano nel solo periodo estivo: la cucina presente presso lo spazio, oltre che a servizio del ristorante aperto in estate, ha operato durante l'anno come centro cottura per la fornitura di alimenti agli ospiti della RSD “Il Sole”, consegnando **trenta pasti giornalieri** (tra pranzo e cena); la struttura ha funzionato, inoltre come base logistica per l'approvvigionamento di derrate alimentari ai centri di accoglienza per richiedenti asilo gestiti da Uscita di Sicurezza, per un totale di circa **60 utenti giornalieri**. La cucina aperta ha permesso, infine, di fornire servizio di catering in occasione di numerosi eventi privati (matrimoni, compleanni, feste di laurea, etc.) organizzati dalla Cooperativa nel periodo primaverile ed autunnale.

Durante i mesi estivi è invece ripresa la **programmazione di eventi culturali**, con servizio bar e ristorazione aperto al pubblico: il numero di pasti forniti dal ristorante nella stagione estiva è aumentato del **46%** rispetto all'anno precedente, raggiungendo le **6.166 unità**; un segno tangibile di quanto la Cava di Roselle rappresenti sempre più una realtà di riferimento per il territorio grossetano. In media, si sono svolti **quattro eventi culturali a settimana** (musica dal vivo, teatro, cinema, presentazioni di libri, mostre fotografiche, etc.), la maggior parte dei quali ad ingresso gratuito. Complessivamente, il numero di ore di servizio erogate nell'anno è più che raddoppiato (**+134%**) rispetto al 2015, raggiungendo le **12.556** unità.

Lo spazio sta diventando anche un **punto di aggregazione importante anche per la compagine sociale** di Uscita di Sicurezza: la Cava, infatti, ospita i principali momenti di socializzazione dedicati ai Soci e Dipendenti (assemblea dei Soci, eventi di aggregazione organizzati dai servizi, etc.) della Cooperativa e viene sempre più vissuto da questi come un progetto collettivo, al quale poter contribuire non solo con la propria manodopera ma anche con idee e proposte. Nel 2016 ammonta a **15** il numero dei Soci che, nella stagione estiva, hanno collaborato a titolo volontaristico alle varie attività della Cava, in molti casi alternandosi più volte in occasione delle serate.

La valenza aggregativa e culturale del progetto si fonde con la **finalità sociale** che esso si prepone, e che caratterizza l'intera attività del ramo B della Cooperativa, ovvero la volontà di creare opportunità occupazionali con particolare attenzione verso le persone in condizioni di disagio economico o sociale: all'interno dello staff della Cava sono presenti nel 2016 **due persone con disabilità fisica** (ex L. 68/99) assunte a tempo indeterminato, oltre a **quattro migranti richiedenti asilo e due persone con sindrome di down** inserite con contratto a tempo determinato per il periodo estivo.

Per stimolare ulteriormente il coinvolgimento della comunità locale rispetto alle attività della Cava è stata avviata, a partire dal 2015, una **newsletter settimanale** finalizzata a fornire informazioni in merito agli eventi promossi: durante la stagione estiva 2016 ne sono stati pubblicati **11** numeri, raggiungendo oltre 1.200 persone; la media di lettura è salita del 10% rispetto all'anno precedente, assestandosi sul **40%**: una testimonianza della crescente attenzione che lo spazio sempre più riscuote a livello locale.

## Il sostegno alla Comunità locale ed al terzo settore

- **16.501 €** di donazioni effettuate nel 2016 a organizzazioni del terzo settore;
- **35.600 €** di partecipazioni in enti aventi finalità sociale o culturale;
- **2.449 €** raccolti attraverso il 5X1000 e destinati ad iniziative sociali;
- **97.294 €** di imposte dirette e indirette versate allo Stato nel 2016.

Coerentemente con la propria mission, Uscita di Sicurezza ha instaurato negli anni un forte legame con la comunità locale e collabora con i vari attori socio economici del territorio per la realizzazione di iniziative finalizzate alla creazione di valore condiviso.

Sono molte le partnership avviate con realtà del **terzo settore** (associazioni, organismi di volontariato, etc.), finalizzate a raccogliere fondi o realizzare progetti di solidarietà: tra queste si annoverano quelle con la Fondazione "il Sole", ente che opera nel sostegno alle persone con disabilità; con il Comitato per la Vita, organizzazione impegnata nella lotta contro i tumori; con Dynamo Camp, fondazione che sostiene i bambini colpiti da gravi malattie; con la AIPD, associazione che opera per offrire supporto alle persone con sindrome di Down ed alle loro famiglie. Complessivamente, ammonta a **16.501 euro** il totale delle **erogazioni liberali** effettuate nel 2016 nei confronti di tali realtà; il sostegno offerto, tuttavia, non consiste solamente nel contributo economico: molto spesso vengono messe a disposizione anche risorse umane, spazi, mezzi ed attrezzature. Si cita a questo proposito l'iniziativa realizzata per sostenere le persone colpite dal terremoto ad Amatrice, in occasione della quale sono stati messi a disposizione per la realizzazione di un evento di raccolta fondi sia la location che lo staff della Cava, mentre altri lavoratori della Cooperativa hanno collaborato in qualità di volontari. Oltre che attraverso le donazioni, Uscita di Sicurezza supporta anche alcune realtà del territorio che operano in ambito sociale, culturale, formativo, etc., attraverso l'acquisizione di **partecipazioni nel capitale sociale**. Tra queste si citano, a titolo esemplificativo, l'adesione alla Fondazione Grosseto Cultura, fondazione di partecipazione nata su iniziativa del Comune di Grosseto con lo scopo di promuovere e valorizzare il panorama culturale locale, ed il Polo Universitario Grossetano, ente consortile che costituisce il distaccamento territoriale dell'Università di Siena. L'ammontare complessivo delle quote detenute è pari, al 31/12/2016, a **35.600 euro**; l'adesione, come per le attività sopra descritte, non riguarda la sola contribuzione economica ma anche l'organizzazione di iniziative comuni, tra cui si citano, ad esempio, i vari eventi organizzati in collaborazione con Fondazione Grosseto Cultura presso lo spazio della Cava.

Se, da un lato, Uscita di Sicurezza opera per costruire capitale sociale, rafforzando le reti di relazioni, dall'altro essa stessa si alimenta del capitale sociale costruito. Il **5 X 1000** costituisce un esempio concreto di tale rapporto di scambio reciproco con la collettività: ammonta a

**2.449,29 euro** l'importo incassato dalla Cooperativa nel 2016 attraverso questo strumento, interamente devoluto a progetti in ambito sociale.

Il rapporto con la Comunità, infine, si concretizza anche nella restituzione di risorse alla collettività attraverso la **contribuzione fiscale**: il totale delle imposte dirette e indirette versate allo Stato da Uscita di Sicurezza ammonta, nel 2016, a **97.294,12 euro**.

## LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Negli ultimi anni Uscita di Sicurezza ha maturato una particolare sensibilità verso il tema della tutela dell'**ambiente**: sono nate, così, alcune progettualità innovative unite dal comune intento di sensibilizzare la collettività riguardo all'importanza della salvaguardia dell'ecosistema ed a ridurre l'**impatto ambientale**.

L'agricoltura sociale e la "filiera corta"

- **1.700 kg** di verdura biologica e circa **60 litri di olio** a "km zero" ricavati nel 2016;
- **20** persone con patologie psichiche, **7** disabili, **3** anziani e **8** richiedenti asilo coinvolti nel progetto;
- utilizzo di **vari materiali di recupero** per la realizzazione delle strumentazioni di lavoro;
- recupero di **2,5Ha di terreno** precedentemente in disuso;
- **794,5 ore** di servizio effettuate.

Nel 2016 è proseguito il progetto di **agricoltura sociale "Semi di futuro"**, promosso da Uscita di Sicurezza: le attività di orticoltura si sono svolte all'interno di un terreno di **2,5Ha** di proprietà della Cooperativa (precedentemente in disuso), e durante i primi mesi dell'anno anche in un'area messa a disposizione dall'Istituto tecnico agrario "Leopoldo II di Lorena". Un'altra parte di attività si è svolta all'interno di una serra, di proprietà di Uscita di Sicurezza, presso la quale vengono coltivate piante di vario genere; parte di esse viene poi trapiantata all'interno del terreno destinato all'orticoltura, mentre altre sono di tipo ornamentale e vengono cedute. Complessivamente hanno preso parte alle attività ortofrutticole **sette persone con disabilità**, ospiti della RSD "Il Sole", **tre anziani** residenti nella Casa di riposo "Ferrucci", **otto migranti richiedenti asilo**, residenti presso la struttura di accoglienza situata accanto al terreno coltivato, e venti utenti dei servizi della salute mentale della USL, che collaborano alle attività della serra. Il progetto è finalizzato a favorire il processo di riabilitazione psico-fisica di tali soggetti e, ove possibile, il loro percorso di autonomia ed empowerment. All'interno del terreno messo a disposizione dall'Istituto scolastico hanno lavorato, attraverso un progetto di alternanza scuola-lavoro, anche **gli studenti** a fianco degli anziani e dei portatori di handicap, con l'obiettivo di mettere a frutto le conoscenze acquisite durante il percorso scolastico.

Il progetto mira anche a **sensibilizzare la cittadinanza in merito al tema della sostenibilità ambientale** e della salvaguardia dell'ecosistema. A tale scopo, molte attrezzature utilizzate per le attività ortofrutticole (tavoli da lavoro, sedie, vasche degli orti rialzati per disabili in carrozzina, etc.) sono state realizzate con materiali di recupero; presso la serra, inoltre, è stato progettato un sistema di riscaldamento alimentato a compost. Infine, per quanto riguarda le coltivazioni si è scelto di usare il metodo biologico, meno impattante per l'ambiente.

Complessivamente, nel 2016 sono stati raccolti **1.700 kg di verdura biologica** e circa **60 litri di olio**, interamente destinati alla cucina della Cava. In questo modo è stato creato un sistema di **filiera corta** che ha permesso di utilizzare all'interno di tale centro cottura prodotti "a km zero", generando un ritorno positivo sia in termini qualitativi che dal punto di vista dell'impatto ambientale. La quantità di olio e verdura prodotta ha permesso di soddisfare quasi interamente il fabbisogno della cucina della Cava, sia per ciò che riguarda il servizio di ristorazione estiva che la fornitura di pasti per le strutture. Le ore di servizio erogate nell'anno ammontano a **794,5**.

### Il riciclo di oggetti usati

Nel 2016 sono proseguite anche le attività legate al progetto sul recupero e la trasformazione di materiali usati, avviato dalla Cooperativa l'anno precedente. L'idea è basata sulla promozione del concetto di "**economia circolare**", ovvero di un sistema nel quale i beni considerati "scarti" da qualcuno possano divenire "risorse" per qualcun altro; in questo modo si cerca di posticipare il momento di fine di vita dell'oggetto, riducendo l'impatto ambientale che esso genera.

Nel corso dell'anno è proseguita l'attività di **raccolta di beni usati** (soprattutto mobili, indumenti, materiali di vario tipo), sia presso privati che aziende; è stato inoltre affittato un fondo a Grosseto all'interno del quale è stato creato il laboratorio per la rigenerazione degli oggetti recuperati e allestito uno spazio per la vendita degli stessi, che sarà avviata nei mesi futuri. All'interno del locale, inoltre, sono state trasferite le attività del Laboratorio "Sottosopra", che vede il coinvolgimento degli utenti dei Servizi della salute mentale, anch'essi impegnati in attività di artigianato creativo utilizzando materiali di recupero.



Obiettivi futuri di miglioramento

Nel 2017 Uscita di Sicurezza opererà per rafforzare ulteriormente la propria presenza su alcuni settori strategici, nonché per affrontare nuove sfide, cercando sempre più di creare sinergie virtuose con gli attori socio-economici a livello locale e regionale.

## In particolare, per quanto riguarda il ramo A,

l'obiettivo della Cooperativa sarà quello di cercare di sviluppare i servizi tradizionali e di consolidare alcune attività di più recente avviamento, quale ad esempio quella dell'accoglienza dei richiedenti asilo. Si cercherà, inoltre, di avvicinarsi ulteriormente al mercato privato, avvalendosi del supporto tecnico della Rete Umana Persone e promuovendo percorsi di innovazione di prodotto e di processo, anche inerenti il tema delle nuove tecnologie assistive, nell'ottica di aumentare l'efficienza e la qualità del servizio. In questo processo la formazione costituirà un elemento di importanza centrale, sul quale la Cooperativa dovrà continuare ad investire risorse.

## Relativamente al ramo B,

si lavorerà per incrementare le attività ristorative, sia relativamente alla Cava di Roselle che alla fornitura di pasti nei confronti degli utenti delle strutture che Uscita di Sicurezza gestisce; verrà inoltre strutturata l'attività di agricoltura sociale, incrementando la produzione ortofrutticola destinata alle attività ristorative e rafforzando, così, il processo di filiera avviato. Proseguirà, infine, l'attività di recupero di materiali ed oggetti usati, e si inizierà a porre le basi per avviare il processo di vendita. Tutto ciò nell'ottica di continuare a garantire occupazione e di crearne di nuova, con particolare riferimento alle persone in condizioni di svantaggio.

Sotto il profilo della trasparenza e dell'accountability, si lavorerà per **implementare** ulteriormente **il Bilancio sociale**, arricchendolo di nuovi indicatori ed integrandolo sempre più con l'attività di misurazione dell'impatto sociale dei servizi. Per quanto riguarda quest'ultima, si cercherà di mettere a punto gli strumenti di rilevazione elaborati e di rendere il processo più snello, nell'ottica di trasformarlo gradualmente in una componente stabile del modello di servizio di Uscita di Sicurezza. Ciò, non solo nell'ottica di garantire a tutti gli stakeholders, pubblici e privati, una reportistica accurata rispetto ai risultati generati dalle attività erogate, ma anche in chiave strategica, al fine di una più efficace pianificazione dei servizi. Si lavorerà, infine, per migliorare il Sistema di gestione della qualità e per estenderlo a nuovi ambiti di operatività.

Coerentemente con la mission della Cooperativa, si cercherà infine di **rafforzare** ulteriormente **il rapporto con la compagine sociale**, creando nuove occasioni di coinvolgimento dei Soci e potenziando la circolazione delle informazioni in merito alle attività della Cooperativa, attraverso gli strumenti di comunicazione interna.



# INDICE

Lettera introduttiva

Nota metodologica

## I. IDENTITA'

- La missione
- Principi
- L'assetto istituzionale e le aree di intervento
- La storia
- Il sistema di governance e l'assetto organizzativo

## 2. LA DIMENSIONE ECONOMICA ED IL VALORE AGGIUNTO

- Riclassificazione del conto economico a valore aggiunto
- Indicatori

## 3. LA RELAZIONE SOCIO-AMBIENTALE

LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDERS

LA MUTUALITA' INTERNA: I SOCI E I DIPENDENTI

- I Soci
- I Lavoratori

LA MUTUALITA' ESTERNA

□ LA SOSTENIBILITA' SOCIALE

- Il Ramo A: I servizi socio-sanitari, socio-assistenziali ed educativi
- Le attività del Ramo B: la Cava di Roselle
- Il sostegno alla Comunità locale ed al terzo settore

□ LA SOSTENIBILITA' AMBIENTALE

## 4. OBIETTIVI FUTURI DI MIGLIORAMENTO



**Uscita di Sicurezza**

Società cooperativa sociale - ONLUS



**Uscita di Sicurezza**

Società cooperativa sociale - ONLUS