

Bilancio Sociale International Health Service Società Cooperativa

ANNO 2020

Bilancio sociale predisposto ai sensi dell'art. 14 D.Lgs. n. 117/2017

Bilancio sociale elaborato attraverso il modello Iscoop di Legacoopsociali (CC BY-NC 4.0)

Parte introduttiva

Introduzione

Il Bilancio Sociale si propone di rispondere alla esigenza di rendicontazione sociale imposta dalla nuova riforma del Terzo Settore in accordo con le “Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore ai sensi dell’art. 14 comma 1 d.lgs. 117/2017 e dell’art. 9 comma 2 d.lgs. 112/2017”.

Obiettivo del Bilancio Sociale è far conoscere agli stakeholder interni ed esterni le attività, i principi ispiratori e gli obiettivi della cooperativa.

Attraverso la lettura delle varie sezioni di cui si compone il Bilancio Sociale il lettore potrà acquisire informazioni sulla storia della cooperativa, sulla governance, sulle attività svolte, sulla situazione economico-finanziaria dell’anno preso in esame.

Il Bilancio sociale si propone dunque di essere uno strumento di conoscenza della cooperativa per chi la vive e la frequenta: da socio, lavoratore, volontario, ma anche paziente, familiare, committente e cliente.

La lettera del Presidente

Cari tutti, socie e soci e lavoratrici e lavoratori della cooperativa INTERNATIONAL HEALTH SERVICE, è con soddisfazione e gratitudine che scrivo questa lettera in occasione del nostro primo Bilancio Sociale nonché del nostro primo anno di attività.

La cooperativa INTERNATIONAL HEALTH SERVICE realizza il bilancio sociale per la prima volta con la rendicontazione del 2020, un anno che è stato caratterizzato da incertezze e difficoltà, la pandemia Covid-19 ha dominato l’anno appena trascorso e condizionato le nostre scelte tese in primo luogo all’adozione delle misure anti-coronavirus per la tutela della salute dei lavoratori e dei nostri utenti.

Questo non ci ha consentito quel lavoro preliminare che un bilancio sociale richiederebbe, cioè il coinvolgimento di tutti i nostri stakeholder affinché la rendicontazione del Bilancio sociale sia frutto di un processo partecipato.

L’anno appena trascorso ha richiesto grande impegno per fronteggiare l’emergenza ancora in corso, che ha interessato gli amministratori, ma anche i lavoratori e l’utenza che accede ai nostri servizi.

Il contributo di tutti ha permesso alla cooperativa di fronteggiare il momento di crisi per continuare a perseguire il raggiungimento dei propri obiettivi.

La redazione del Bilancio sociale sarà per noi un’occasione per guardare in modo sistematico a quanto accaduto nell’anno appena concluso, misurare i risultati conseguiti e riconoscere con onestà errori, debolezze e punti di fragilità da cui partire per definire gli obiettivi successivi.

I miei ringraziamenti vanno a tutti coloro che hanno contribuito alla redazione di questo bilancio sociale e all’impegno che tutti i lavoratori e le lavoratrici mettono quotidianamente nel proprio lavoro e che rendono possibile la continuità della complessa realtà della cooperativa.

Il Presidente

Vanessa Tammariello

Nota Metodologica

Il Bilancio Sociale è stato redatto da un gruppo ristretto di soci e con il contributo dei consulenti e dei lavoratori per il reperimento dei dati riguardanti l’utenza e il personale. Viene elaborato usando il modello messo a punto da Legacoopsociali.

Il bilancio sociale è l'esito di un processo con il quale l'organizzazione rende conto delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'impiego delle risorse in un dato periodo di tempo al fine di consentire alle diverse parti interessate di conoscere e formulare un proprio giudizio sul modo in cui l'organizzazione interpreta e realizza la sua missione e risponde alle richieste degli stakeholder.

Il presente documento si riferisce all'esercizio 2020. I dati e le informazioni presentate nel presente documento relativi alla composizione sociale, alla governance, all'organigramma, agli elementi patrimoniali e, in generale, tutti i dati sono riferibili alla data del 31 dicembre 2020.

Metodologia

Il percorso di predisposizione del presente Bilancio Sociale, riferito all'anno di esercizio 2020, si è articolato in alcune fasi tra loro correlate:

- una fase di organizzazione del lavoro nella quale è stata individuata la struttura interna di gestione del processo di rendicontazione sociale nella logica della trasversalità tra le diverse aree operative e le diverse professionalità;
- una fase di riflessione allargata ai soci e ai principali portatori di interesse coinvolti dalle attività della Cooperativa durante la quale sono stati rivisti e puntualizzati gli elementi d'identità sociale e gli obiettivi strategici; è stata ridefinita la mappa dei diversi portatori di interessi, sono state individuate le realizzazioni, i risultati e gli impatti connessi alle attività sviluppate;
- una fase di raccolta e rielaborazione dei dati e delle informazioni, a partire dalle fonti disponibili e programmando la rilevazione, in prospettiva, dei dati non disponibili;
- una fase di coinvolgimento dei principali portatori di interesse, attraverso momenti strutturati di verifica e di confronto con gli interlocutori sulle scelte e le azioni poste in essere dalla Cooperativa ed evidenziate nella bozza del Bilancio Sociale;
- una fase conclusiva di presentazione del documento sia agli interlocutori interni che esterni.

Modalità di comunicazione

Il presente bilancio sociale è stato diffuso attraverso i seguenti canali:

- momenti di presentazione all'assemblea dei soci e ai diversi stakeholder interni ed esterni;
- pubblicazione del documento sulle pagine del sito internet della Cooperativa (<https://www.internationalhealthservice.net>);
- distribuzione copia cartacea e/o informatica del documento conclusivo agli stakeholder interni ed esterni.

Approvazione

Il documento finale è stato presentato e condiviso nell'Assemblea dei Soci del 28.09.2021 che ne ha deliberato l'approvazione.

Identità

Presentazione e dati anagrafici

Ragione Sociale

International Health Service società cooperativa sociale

Partita IVA

15592221004

Codice Fiscale

15592221004

Forma Giuridica

Cooperativa sociale tipo A

Settore Legacoop

Produzione e servizi

Sede legale

Via Marcello Alessio, n. 180, 00133 – Roma

Contatti

Telefono 06.7900651

Indirizzo mail: info@internationalhealthservice.net

Pec: ihs@legalmail.it

Anno Costituzione

2020

Attività di interesse generale ex art. 2 D.Lgs. 112/2017

Tipologia attività

- a) Interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, ed interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni, e di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni;
- b) Interventi e prestazioni sanitarie;

Descrizione attività svolta

Le attività svolte da INTERNATIONAL HEALTH SERVICE hanno lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso:

- la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi;

- la gestione di servizi sociali e di assistenza per handicappati e persone in stato di bisogno e di difficoltà, quali: la gestione dei centri diurni e di strutture di accoglienza e/o socializzazione, servizi domiciliari di assistenza, sostegno e riabilitazione presso le famiglie, le scuole e le strutture di accoglienza; attività e servizi di riabilitazione;
- attività di accompagnamento, assistenza e animazione; attività di istruzione e formazione professionale;
- attività di assistenza infermieristica e socio-sanitaria a carattere domiciliare o presso centri appositamente allestiti omessi a disposizione da enti pubblici e privati;
- la gestione di centri di riabilitazione per handicappati e persone in stato di bisogno e di difficoltà;
- la promozione di iniziative permanenti di informazione e di partecipazione della popolazione per la prevenzione e la cura degli handicap, la riabilitazione e l'inserimento sociale di chi ne è colpito;
- la gestione di attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;
- la gestione di attività di formazione extrascolastica finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo e al contrasto della povertà educativa;
- la gestione di servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro delle persone di cui al comma 4 dell'art.2 del D.lgs. 112 del 2017.

Attività della cooperativa

Nell'anno 2020 l'attività della Cooperativa ha visto tre progetti principali:

- Gestione del servizio socio-sanitario dell'Ospedale Israelitico di Roma, Ospedale specializzato Geriatrico, che vanta una consolidata e affermata tradizione nel panorama Sanitario Nazionale, con ampia offerta di servizi ai cittadini. L'attività svolta dalla Cooperativa è rivolta a tutte le sedi presenti sul territorio comunale.
- servizi di assistenza domiciliare per la Deputazione Ebraica di Roma. I nostri servizi domiciliari sono rivolti ad anziani e soggetti fragili anche con disabilità e alle loro famiglie. Attraverso differenti figure professionali, sosteniamo singoli e famiglie, partendo dalla casa e dalla quotidianità, con progetti concordati e personalizzati sulle esigenze di ciascuno e valorizzando la costruzione di reti di sostegno e offerta che aiutino nel superamento delle situazioni di fragilità anche temporanea.
- Gestione del servizio socio-sanitario di Villa Tiberia Hospital Srl, struttura ospedaliera polispecialistica accreditata anche con il SSN.

Mission, Vision e valori

Mission, finalità, valori e principi della cooperativa

La Cooperativa Sociale, si è costituita nel 2020, con lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei suoi cittadini.

Il nostro obiettivo è ideare e realizzare servizi di qualità, sostenibili, in luoghi sicuri e accoglienti, attraverso il coinvolgimento delle persone che lavorano in un percorso di crescita professionale che possa essere occasione di crescita umana. Proponiamo servizi che sostengono lo sviluppo della persona e favoriscono contesti di relazione dove sentirsi accolti nella consapevolezza che ogni persona porta in sé un valore assoluto.

Gli interventi della Cooperativa si fondano sul valore della centralità della persona non solo come riconoscimento morale dell'unicità dell'utente, ma anche in quanto soggetto attivo, con proprie potenzialità residue o attivabili.

Al fine di rendere il più completo possibile il processo di aiuto alla persona, la Cooperativa, opera attraverso un'equipe multiprofessionale.

I nostri Valori

IMPEGNO: INTERNATIONAL HEALTH SERVICE si impegna costantemente nella ricerca della qualità della relazione e del servizio, investendo sul proprio personale e sul cambiamento e miglioramento della vita degli utenti.

RESPONSABILITÀ: INTERNATIONAL HEALTH SERVICE progetta, collabora, lavora con responsabilità e con la consapevolezza del radicamento sul territorio in cui si opera e la conoscenza delle problematiche reali nonché della partecipazione attiva alla vita della comunità locale.

RISPETTO: tutto il personale si impegna a interagire con utenti e stakeholder attraverso una propensione continua all'ascolto, alla collaborazione, il tutto all'interno di relazioni solide e durature, credendo che il rispetto di idee e persone sia la base di ogni progetto e processo cooperativo.

PARTECIPAZIONE: all'interno della Cooperativa ognuno, secondo il proprio ruolo e secondo i propri compiti, attraverso una reale partecipazione a tutti i livelli, è fautore del cambiamento, garante dei risultati, responsabile di una grandissima idea o di un piccolo atto quotidiano.

PASSIONE: ciò che soprattutto accomuna tutti gli operatori della INTERNATIONAL HEALTH SERVICE è una passione sempre viva per il lavoro sociale, come chiave per rispettare gli ideali cooperativi anche quando evolvono in prassi e volontà di cambiamento, passione lunga per un obiettivo e un orizzonte comune.

La nostra Mission

La nostra mission può essere sintetizzata nei seguenti punti:

- garantire la continuità e lo sviluppo dell'occupazione e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per soci e lavoratori non soci;
- valorizzare le competenze, le potenzialità e l'impegno, assicurando a tutti i lavoratori e le lavoratrici pari opportunità;
- promuovere la qualità sociale come un sistema di relazioni che intreccia benessere individuale e benessere sociale, ovvero il benessere di tutti i soggetti coinvolti nel processo di vita di una comunità;
- contribuire all'interesse generale della comunità attraverso la gestione di servizi riabilitativi e sociali diretti a migliorare la qualità della vita delle persone, tutelare la dignità degli individui e i diritti di cittadinanza.

La nostra Vision

Crediamo in un mondo in cui tutti possano creare valore contribuendo alla costruzione collettiva di benessere sociale condiviso e diffuso a tutti i livelli, come terreno fertile per nuove forme di cittadinanza.

Nonostante la crisi sociale ed economica, la INTERNATIONAL HEALTH SERVICE e i suoi soci e lavoratori vogliono essere protagonisti della costruzione di una nuova società e una nuova economia fondata sull'uguaglianza delle opportunità, la libertà d'impresa, il riconoscimento reciproco delle differenze come valore, la convivenza e la solidarietà sociale, la sostenibilità economica ed ambientale, l'etica delle relazioni e della cura ed è per questo che promuoviamo la responsabilità degli individui ed il protagonismo delle comunità attraverso la partecipazione e la cooperazione.

Partecipazione e condivisione della mission e della vision

Riteniamo importante, affinché la mission e la vision non siano vane parole, portare la mission al centro dei percorsi strategici, gestionali ed organizzativi delle opere, attraverso il coinvolgimento di tutta la comunità e di coloro che operano in INTERNATIONAL HEALTH SERVICE.

L'obiettivo è realizzare un progetto di missione concreto che deve giocarsi ogni giorno nell'ambito di ciascuna attività svolta nei confronti di tutti i destinatari della nostra mission.

Governance

Sistema di governo

La struttura organizzativa della Cooperativa al 31.12.20 risulta la seguente:

- Assemblea dei Soci
- Consiglio di Amministrazione

Per quanto riguarda l'assetto societario e le relative funzioni si fa riferimento a quanto indicato nello Statuto.

La struttura organizzativa è suddivisa su diversi livelli, in relazione alle aree di competenza e di responsabilità, con ruoli di funzione strategica ed operativa di staff.

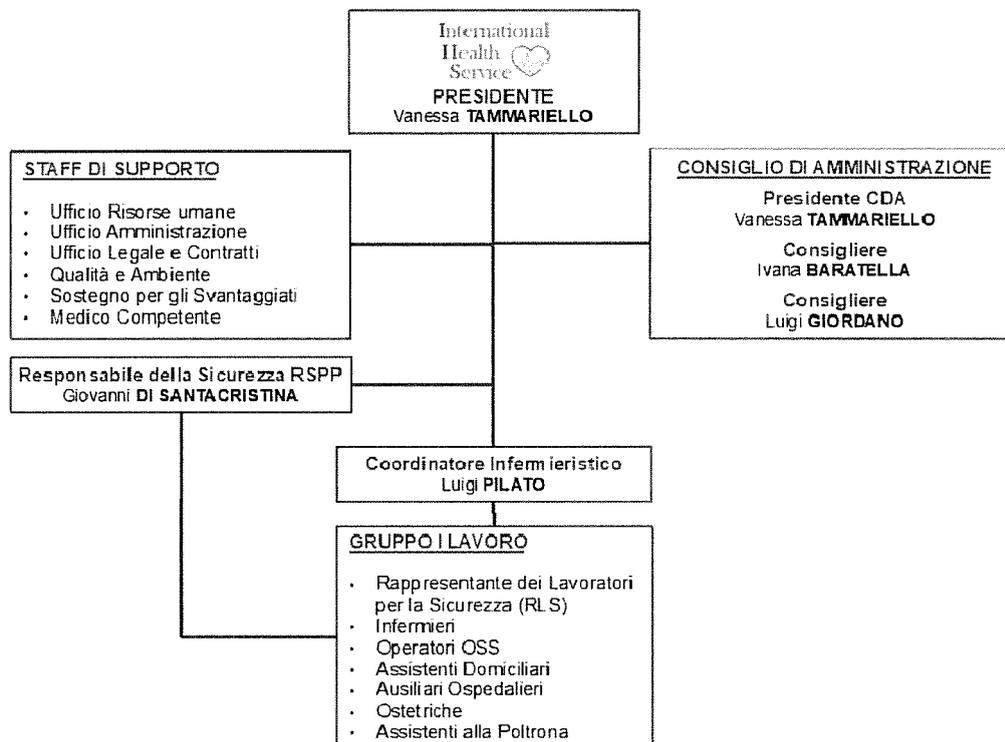
Il Presidente guida la gestione aziendale attraverso la definizione delle strategie al fine di perseguire gli obiettivi definiti dal CDA.

A coadiuvare le attività del CDA ci sono 6 staff di supporto che gestiscono i processi di lavoro organizzando le attività della cooperativa in base ai settori di competenza.

Ci sono poi 7 gruppi di lavoro supervisionati da un Coordinatore infermieristico, responsabile delle attività dei gruppi stessi e della verifica della corretta applicazione delle normative vigenti.

Siamo inoltre supportati da consulenti esterni quali: commercialista e consulente del lavoro, consulente per la sicurezza sul lavoro e consulenti occasionali su varie tematiche a seconda delle necessità.

Organigramma



Responsabilità e composizione del sistema di governo

La struttura organizzativa della Cooperativa al 31.12.20 risulta la seguente:

Assemblea dei Soci

Tutte le decisioni dei soci sono assunte in forma assembleare. L'Assemblea:

- approva i bilanci;
- nomina e/o revoca le cariche sociali e ne stabilisce gli eventuali compensi;
- delibera le modifiche dell'atto costitutivo, dello statuto, scioglimenti e trasformazioni della Cooperativa;
- fissa l'ammontare delle tasse d'ammissione dei soci;
- è il luogo per il confronto e la condivisione di strategie e politiche proposte dal CdA;
- approva il regolamento interno ai sensi della L.142/01 predisposto dall'organo amministrativo;
- tratta tutti gli altri argomenti che sono di sua competenza per legge.

Consiglio di Amministrazione

Il CDA è l'organo esecutivo cui l'Assemblea dei soci affida la conduzione della vita della cooperativa, nel rispetto della sua Mission e dello statuto, dura in carica tre anni ed è rieleggibile. L'attuale Consiglio di amministrazione è in carica fino all'approvazione del bilancio d'esercizio dell'anno 2022.

Il CDA :

- redige i bilanci e le relazioni annuali;
- compila i regolamenti interni da sottoporre all'approvazione dell'assemblea;
- delibera sull'ammissione e il recesso dei soci;
- amministra beni mobili e immobili della cooperativa;

- assume e licenzia il personale dipendente stabilendone l'inquadramento e le retribuzioni;
- individua i consulenti esterni e ne stabilisce compenso, attività e durata.

Al Presidente del CDA competono la rappresentanza di fronte a terzi e in giudizio e la firma sociale.

Responsabilità e composizione del sistema di governo			
Nominativo	Carica ricoperta	Data nomina	Periodo in carica
Vanessa Tammariello	Presidente	20 gennaio 2020	fino all'assemblea del bilancio 2022
Ivana Baratella	Consigliere	20 gennaio 2020	fino all'assemblea del bilancio 2022
Luigi Giordano	Consigliere	20 gennaio 2020	fino all'assemblea del bilancio 2022

L'attuale CDA non percepisce compensi per il lavoro svolto.

Focus sui membri del CDA

Numero mandati dell'attuale Cda	Durata Mandato (Anni)	N.° componenti persone fisiche
1	3	3
Maschi	Totale Maschi	
1	33,33%	
Femmine	Totale Femmine	
2	66,67%	
da 41 a 60 anni	Totale da 41 a 60 anni	
2	66,67%	
oltre 60 anni	Totale oltre 60 anni	
1	33,33%	
Nazionalità italiana	Totale Nazionalità	
3	100%	

Partecipazione

Vita associativa

Rispetto alla struttura di governo, si riportano alcuni dati che sintetizzano i processi di gestione democratica e di partecipazione della nostra organizzazione.

Il Consiglio di Amministrazione nell'anno 2020 si è riunito formalmente 56 volte e la partecipazione media è stata del 100%. Il Consiglio si ritrova, inoltre, periodicamente anche con riunioni informali per la programmazione e la verifica delle attività.

L'Assemblea dei Soci nell'anno 2020 si è riunita formalmente una volta e la partecipazione media è stata del 100%.

L'Assemblea si è riunita per l'approvazione del Bilancio 2020 il 28.06.2021.

Mapa degli stakeholder

La natura stessa della cooperativa e gli ambiti in cui agisce ne fanno un soggetto intorno al quale si intrecciano numerose relazioni messe in atto da “portatori di interesse” la cui natura e la cui distanza dalla struttura possono essere molto diverse.

Sono “portatori di interesse” molto vicini i soci per i quali la cooperativa, a vari livelli, risponde al bisogno di occupazione e sono “portatori di interesse” gli utenti, siano essi minori o adulti, per i quali la cooperativa è la risposta ad uno o più bisogni, dalla assistenza alla relazione di aiuto.

Gli stakeholder, nel loro insieme portano valori, aspettative, bisogni e interessi nei confronti della cooperativa e che, direttamente o indirettamente, influiscono o vengono influenzati dalle nostre attività.

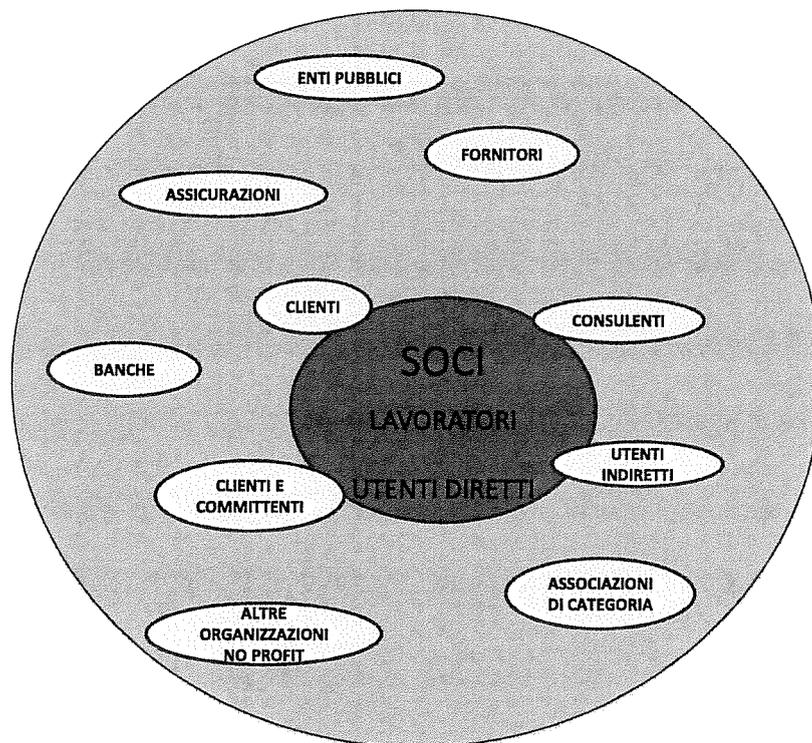
La mappa degli stakeholder, rappresenta la “fotografia” dei nostri portatori di interesse di riferimento, ed è suddivisa in base al diverso grado di relazione che abbiamo con ognuno.

L'importanza del coinvolgimento degli stakeholder interni, diretti destinatari del nostro primo Bilancio Sociale, è data, da unaparte dalla volontà di far acquisire e rinnovare la consapevolezza dei nostri valori sia ai soci *storici* che ai nuovi soci, dall'altradi instaurare un dialogo con essi al fine di creare un processo strutturato che porti ad uno scambio continuo.

Riportiamo nelle tabelle a seguire la natura della relazione di ogni portatore di interessi individuato:

Stakeholder interni	Tipologia di relazione
Soci	Definizione delle linee strategiche per la gestione della Cooperativa, approvazione del bilancio d'esercizio e del bilancio sociale. Partecipazione attiva alla vita della cooperativa all'organizzazione e gestione delle attività.
Lavoratori	Partecipazione attiva all'organizzazione e gestione delle attività.
Consulenti	Contratti per la fornitura di beni e servizi necessari all'attività caratteristica.
Utenti Diretti	Fruitori diretti dei nostri servizi

Stakeholder esterni	Tipologia di relazione
Utenti Indiretti	Fruitori indiretti dei nostri servizi
Associazione dicategoria	Punto di riferimento per lo sviluppo di politiche complessive disistema e per disporre di servizi condivisi all'interno della retecooperativa. Sviluppo, supporto accesso alle norme, veicolo informazioni, occasioni di incontro con altri partner.
Enti Pubblici (Regione, ASL e Municipi)	Convenzioni per gestione di attività e progetti. Partecipazione a tavoli di lavoro e di riflessione tematici.
Altre organizzazioni non profit	Convenzioni per supporto attività. Collaborazioni e sinergie organizzative e gestionali per iniziativecomuni e/o progetti sperimentali.
Clienti e committenti	Commesse per lavorazioni e contratti per prestazioni di servizi.
Fornitori	Contratti per la fornitura di beni e servizi necessari all'attivitàcaratteristica.
Banche	Supporto per l'attività, garantisce la trasparenza fiscale e la gestione della liquidità.
Assicurazioni	Tutela la cooperativa e i lavoratori dai rischi derivantidall'esercizio della propria attività e altre protezioni aggiuntivesul piano sanitario.



I Soci

Le Risorse Umane rappresentano per la INTERNATIONAL HEALTH SERVICE il capitale fondamentale sul quale basare la propria solidità d'impresa, nonché un elemento cardine per il perseguimento della mission. INTERNATIONAL HEALTH SERVICE pone attenzione ai bisogni, alla qualità di vita e alla continuità del lavoro, non solo in un'ottica di responsabilità ma anche come fattori che definiscono il clima organizzativo e orientano la qualità dei servizi rivolti all'utenza.

Tra gli scopi della Cooperativa, retta e disciplinata dai principi della mutualità e senza fini di speculazione privata, vi è quello di ottenere per i soci opportunità di lavoro e continuità d'occupazione lavorativa alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali.

Nel 2020 la Cooperativa ha aderito al Piano sanitario integrativo Cooperazione Salute, che prevede una copertura assicurativa nell'assistenza sanitaria dei singoli soci.

Numero e tipologia Soci

Soci Fondatori	3
Soci Ordinari	113

Focus Tipologia soci

Soci lavoratori	113
Soci svantaggiati	0
Soci persone giuridiche	0

Focus Soci Lavoratori persone fisiche

Genere

Maschi	31	27%
Femmine	82	73%

Età

fino a 40 anni	56	50%
dai 41 ai 60 anni	51	45%
oltre 60 anni	6	5%

Nazionalità

Italiana	89	79%
UE	18	16%
Extra UE	6	5%

Oltre all'attività svolta dai soci lavoratori, la Cooperativa si è avvalsa, nel 2020, del lavoro di un dipendente a tempo indeterminato, addetto alla gestione del personale, assunto a tempo pieno.

Mansioni Soci Lavoratori

Tipologia

Assistente domiciliare	7	6%
Assistenti alla poltrona	8	7%
Ausiliari ospedalieri	7	6%
Infermiere professionale	38	34%
OSS	52	46%
Ostetriche	1	1%

Tipologia contratto di lavoro applicato

Dipendenti a tempo indeterminato e a tempo pieno	27
Dipendenti a tempo indeterminato e a tempo parziale	46
Dipendenti a tempo determinato e a tempo pieno	5
Dipendenti a tempo determinato e a tempo parziale	35

Situazione economico finanziaria

Situazione economica, finanziaria e patrimoniale

Il bilancio sociale si pone come strumento in grado di presidiare tutte le dimensioni dell'agire dell'organizzazione. In tal senso si propone anche l'obiettivo di monitorare l'andamento della dimensione economica, che seppur strumentale rispetto al perseguimento delle finalità sociali, influenza direttamente o indirettamente il loro conseguimento.

La relazione mette in evidenza le modalità attraverso le quali la cooperativa sociale produce utili e reperisce le eventuali risorse economiche aggiuntive e come queste vengono utilizzate per il perseguimento delle finalità, tenuto conto degli obiettivi e delle strategie già precedentemente evidenziate.

I ricavi delle attività della Cooperativa dipendono in gran parte – come si evince dai dati di seguito riportati – da servizi erogati su committenza del principale cliente della Cooperativa.

L'analisi della distribuzione del valore aggiunto serve a dimostrare le finalità mutualistiche verso i diversi portatori di interessi.

Trattandosi di attività di servizi alla persona, è evidente che l'aumento dell'attività significa sviluppo di servizi e quindi di utenza in carico, che richiede di conseguenza un aumento del personale dedicato.

Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio

Dati da Bilancio economico

Fatturato	€ 2.190.037,00
Attivo patrimoniale	€ 549.662,00
Utile di esercizio	-€ 12.277,00

Composizione del valore della produzione

Composizione del Valore della produzione	Valore della produzione (€)	Ripartizione % ricavi
Ricavi da privati (no persone fisiche)	2.190.037	100%

Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)

Tipologia Servizi	Fatturato (€)
a) interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, ed interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni, e di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni;	255.093
b) interventi e prestazioni sanitarie;	1.934.944
Totale	2.190.037

Responsabilità Sociale e ambientale

Buone pratiche

La cooperativa ha un tasso di occupazione femminile molto alto, nell'organizzazione del lavoro si tiene conto dei bisogni delle lavoratrici legati alle esigenze familiari e si favorisce un'organizzazione del lavoro che consenta alla lavoratrice di coniugare il lavoro con la vita familiare compatibilmente con le esigenze del servizio.

La Cooperativa collabora con associazioni di categoria che ci supportano nel reperimento delle informazioni e nell'acquisizione delle competenze.

Obiettivi sviluppo sostenibile

I principali obiettivi della Cooperativa sono i seguenti:

- salute e benessere: assicurare la salute e il benessere per tutti;
- istruzione di qualità: fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento permanente per tutti;
- parità di genere: raggiungere l'uguaglianza di genere e sollecitare maggiore forza, autostima e consapevolezza di tutte le donne e le ragazze;
- lavoro dignitoso e crescita economica: incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti;
- consumo e produzione responsabili: garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo.

Politiche e strategie

Promuovere la formazione dei lavoratori, assicurare livelli di avanzamento e premialità secondo criteri trasparenti e condivisi, ridurre il consumo di carta e di plastica.

Coinvolgimento degli stakeholder

Gli stakeholder interni sono coinvolti nei processi decisionali attraverso gruppi di discussione per categoria di lavoratori in cui affrontare temi inerenti l'organizzazione del lavoro e dei servizi.

Tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder interni			
Categoria	Tipologia di relazione o rapporto	Livello di Coinvolgimento	Modalità di coinvolgimento
Soci	Decisionale e di coinvolgimento	Generale: attività complessiva della cooperativa	Modalità "monodirezionali" di tipo informativo
Categoria	Tipologia di relazione o rapporto	Livello di Coinvolgimento	Modalità di coinvolgimento
Soci	Decisionale e di coinvolgimento	Generale: attività complessiva della cooperativa	Modalità "collettive" di tipo "consultivo"

Innovazione

PROSPETTIVE FUTURE

Al fine di garantire un miglioramento continuo, in linea con i nostri valori e le esigenze del territorio e delle nostre risorse umane, di seguito vengono riportati gli obiettivi di miglioramento specifici della rendicontazione sociale e strategici della nostra cooperativa, sia relativi a quanto raggiunto nello scorso anno che a quanto ci prefiggiamo di raggiungere nel prossimo futuro.

1. Lo sviluppo del fatturato.

Per essere una impresa sociale in grado di assicurarsi sostenibilità e spinta innovativa la INTERNATIONAL HEALTH SERVICE deve consolidare il fatturato annuo raggiunto fino ad ora.

I segnali di rallentamento regionale e nazionale dell'economia a seguito della pandemia COVID 19, e il rischio di dover trasformare o rinunciare ad alcuni servizi rendono anche l'obiettivo di mantenimento comunque una grossa sfida.

2. La qualità dei servizi e dei prodotti erogati.

Per dare prospettive sicure alla Cooperativa è importante mantenere, ove già consolidata, la qualità reale e quella percepita, che è fatta anche di relazioni, tempestività, attenzioni, in termini di servizi; è necessario poi, migliorare la qualità reale e quella percepita, di tutti gli altri servizi che oggi realizziamo con standard migliorabili; il consolidamento e l'ampliamento delle certificazioni di qualità in essere sarà la misura di accompagnamento e formalizzazione del percorso di qualità di servizi.

Nonostante la situazione di emergenza in corso sono confermati gli obiettivi di attenzione all'organizzazione interna già avviati e le modalità di organizzazione del lavoro per la prevenzione del contagio del personale, già sperimentate sulla base delle prime disposizioni e del protocollo di sicurezza approvato in sede nazionale e regionale.

3. Il coinvolgimento e la crescita professionale del personale.

Aumentare la motivazione e il coinvolgimento del personale, sostenere la crescita professionale, sollecitare la formazione permanente, sono gli elementi fondanti dello sviluppo organizzativo, da implementare sulle linee tracciate dalla riorganizzazione.

4. Lo sviluppo di reti e sinergie sul territorio.

La capacità di stare in rete, di costruire relazioni e sinergie è la condizione per realizzare la missione e potersi sviluppare.

La pandemia attualmente in corso apre almeno quattro fronti di emergenza: sanitaria, economica, sociale e culturale. Per far fronte a queste ultime due, che oggi si possono solo prefigurare, occorre rafforzare le azioni di sistema e rendere ancora più stringenti le reti e le sinergie sul territorio.

5. L'attenzione ai cambiamenti e all'innovazione sociale e tecnologica.

In questo complesso contesto di cambiamenti si collocano le sperimentazioni di innovazione sociale.

La nostra attenzione dovrà essere rivolta al contesto, a creare legami biunivoci con il nostro "territorio" socio-economico, per collaborare alla condivisione di nuovi modelli, per definire un nuovo rapporto tra economia, economia sociale e tecnologia innovativa.

L'innovazione tecnologica avviata per far fronte alle disposizioni di tutela della salute, dovrà essere migliorata per diventare modalità ordinaria per alcune fasi di lavoro amministrativo.

Per perseguire il quadro degli obiettivi sopra delineati la Cooperativa si propone di mettere in campo le azioni di seguito considerate, raggruppate tematicamente.

• Organizzazione della Cooperativa

Implementazione progressiva e manutenzione continua del nuovo modello organizzativo, per aumentare e condividere la chiarezza e la definizione dei ruoli e delle relazioni organizzative.

L'implementazione della nuova organizzazione comporta anche la revisione e semplificazione delle procedure interne, il recepimento delle innovazioni introdotte dalla riforma del terzo settore, l'attuazione del modello di organizzazione, gestione e controllo rispondente ai requisiti di legge, l'attuazione delle nuove disposizioni in merito al codice per la protezione dei dati personali, privacy.

Il monitoraggio degli obiettivi strategici e degli indicatori di processo sarà sviluppato anche attraverso un rafforzato controllo di gestione che preveda la verifica trimestrale dell'andamento della cooperativa. La rendicontazione sociale sarà non solo adempimento di un obbligo normativo, ma anche occasione di verifica dell'attuazione della mission, di confronto con le diverse realtà del territorio, con i portatori di interesse e di risorse, di motivazione del personale.

• Gestione del personale, welfare aziendale e supporto agli inserimenti

Si conferma la volontà di promuovere la crescita professionale delle lavoratrici e dei lavoratori, perseguendo la capacità di operare costantemente con competenza e responsabilità in risposta ai bisogni degli utenti e dei clienti.

La semplificazione e informatizzazione della rilevazione delle presenze, la valutazione periodica dei carichi di lavoro e dell'adeguatezza delle risorse umane, in termini di numeri e competenza, la pianificazione di interventi di formazione e aggiornamento tecnico e generale, la messa a punto di modalità di gestione di eventuali conflitti e/o tensioni sono le azioni da implementare a sostegno della promozione professionale delle lavoratrici e dei lavoratori. La Cooperativa intende confermare tutte le azioni, strutturate e informali, attualmente in essere per gli interventi di mutualità e di sostegno dei lavoratori e dei soci lavoratori, da sviluppare anche in direzione di un sistema di welfare aziendale.

• Comunicazione e marketing

Si rende necessario mantenere e sviluppare un piano di comunicazione e marketing adeguato. Il sito web della Cooperativa dovrà essere aggiornato e essere reso più dinamico.

La comunicazione deve essere sviluppata anche all'interno, sperimentando modi nuovi per assicurare il coinvolgimento di tutti i responsabili e collaboratori della cooperativa, per motivare all'innovazione e alla crescita; sono da mettere in campo procedure di maggiore circolazione dell'informazione tra organi di governo e struttura organizzativa.

Obiettivi di miglioramento

Obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale

Il futuro del bilancio sociale

Dopo la positiva esperienza del nostro primo Bilancio Sociale, la Cooperativa è ancor più consapevole dell'importanza di questo strumento di comunicazione e della necessità di migliorarne costantemente la struttura e i contenuti, attraverso modalità di raccolta, rielaborazione e presentazione dei dati sempre più efficaci e significativi.

L'ottica dentro cui intendiamo muoverci è quella di trovare motivazioni sempre più legate all'utilità di questo strumento indipendentemente dall'obbligatorietà normativa e di renderlo fruibile sempre a più persone.

La necessità di "render conto" del proprio operato sia agli interlocutori interni che esterni è tra le priorità della Cooperativa anche per creare occasioni di riflessione e confronto sulla realtà sociale contemporanea e per promuovere lo sviluppo di progettualità nuove e sperimentali per affrontare i bisogni sociali emergenti. Il fermarsi a riflettere e tirare le somme su dove si sta andando, che cosa si vuol raggiungere, ma soprattutto "come" si sta lavorando, si conferma anche per il nuovo anno il contributo migliore che lo strumento del bilancio sociale ci regala.

E' una buona occasione che ci costringe a prendere del tempo per pensare, ragionare e orientare, attività spesso sacrificate dal fare dall'operare quotidiano e a riscoprire l'anima della cooperativa e la forza dirompente dell'essere "insieme".

Obiettivi di miglioramento strategici

Nella struttura di governo l'obiettivo è sicuramente il consolidamento della Cooperativa sul territorio, cercando anche di promuovere confronti con altre Cooperative o consorzi.

Dal punto di vista amministrativo l'obiettivo è la valorizzazione della struttura esistente e migliore organizzazione delle funzioni per presidiare al meglio le aree strategiche.

Stante il periodo di crisi generale economica, la priorità è data al consolidamento dei servizi riconosciuti.

TABELLA DI CORRELAZIONE

Bilancio sociale predisposto ai sensi dell'articolo 14 del D. Lgs. n.117/2017

Il presente bilancio sociale è stato redatto attraverso il supporto del modello ISCOOP. La presente tabella di correlazione vuole offrire un quadro sinottico di come il modello ISCOOP sia in compliance con le "Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore" emanate dal Ministero Del Lavoro e delle Politiche Sociali con il Decreto 4 Luglio 2019 (GU n.186 del 9-8-2019).

Per ogni sotto-sezione e requisito richiesto dalle Linee guida (riportati nella prima colonna della tabella), vengono riportati gli indicatori qualitativi e quantitativi **OBBLIGATORI** del modello ISCOOP che rispondono a quel requisito indicando l'ambito, la sezione e il/gli indicatori specifici i cui rintracciare i dati (seconda colonna della tabella).

Il Modello Iscoop è stato elaborato per le imprese sociali cooperative distinte per: Cooperative sociali di tipo A (A); Cooperative sociali di tipo B (B); Cooperative sociali di tipo A+B (A+B); Consorzi (C); Imprese sociali cooperative (non coop.sociali) (IS); Consorzi di imprese sociali cooperative (non coop. sociali) (ISC).

Alcuni indicatori presenti nel modello sono comuni a tutte le tipologie, altri sono specifici solo per quella tipologia di impresa sociale cooperativa. Tali indicatori specifici e obbligatori, quando presenti in tabella, riportano la tipologia di impresa sociale cooperativa alla quale si riferiscono.

Per completezza si ribadisce che come indicato nelle Linee Guida: "Per gli enti di Terzo settore tenuti ex lege alla redazione, il bilancio sociale dovrà contenere almeno le informazioni di seguito indicate (...). In caso di omissione di una o più sotto-sezioni l'ente sarà tenuto a illustrare le ragioni che hanno condotto alla mancata esposizione dell'informazione"

LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE DEGLI ENTI DEL TERZO SETTORE ai sensi dell'art. 14 comma 1 d.lgs. 117/2017 e, con riferimento alle imprese sociali, dell'art. 9 comma 2 d.lgs. 112/2017. (Gazzetta Ufficiale n. 186 del 9 agosto 2019)	Riferimento Modello ISCOOP. MODELLO DI BILANCIO SOCIALE PER LE IMPRESE SOCIALI COOPERATIVE SOCIALI
1) METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE	
Eventuali standard di rendicontazione utilizzati; Cambiamenti significativi di perimetro o metodi di misurazione rispetto al precedente periodo di rendicontazione; Altre informazioni utili a comprendere il processo e la metodologia di rendicontazione.	AMBITO: Parte Introduttiva INDICATORE: Nota Metodologica
2) INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	
Nome dell'ente; Codice Fiscale; Partita Iva; Forma giuridica e qualificazione ai sensi del Codice del Terzo settore; Indirizzo sede legale; Altre sedi; Aree territoriali di operatività; Valori e finalità perseguite (missione dell'ente); Attività statutarie individuate facendo riferimento all'art. 5 del d.lgs. 117/2017 e/o all'art. 2 del d.lgs. 112/2017 (oggetto sociale); evidenziare se il perimetro delle attività statutarie sia più ampio di quelle effettivamente realizzate, circostanziando le attività effettivamente svolte; Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale; Collegamenti con altri enti del terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...); Contesto di riferimento;	AMBITO: Identità SEZIONE: Presentazione e dati anagrafici INDICATORE: <ul style="list-style-type: none"> ● Ragione sociale ● C.F. ● P.IVA ● Forma giuridica ● Attività di interesse generale ex art. 2 del d.lgs. 112/2017 ● Descrizione attività svolta ● Principali attività svolte da statuto (A, B, A+B, C, ISC) ● Adesione a consorzi ● Adesione a reti ● Adesioni a gruppi ● Contesto di riferimento e territori ● Regioni ● Provincie SEZIONE: Sede Legale e Sede operativa SEZIONE: Mission, vision e valori INDICATORE: <ul style="list-style-type: none"> ● Mission, finalità, valori e principi della cooperativa
3) STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	
Consistenza e composizione della base sociale /associativa (se esistente)	AMBITO: Sociale: persone, obiettivi e attività SEZIONE: Sviluppo e valorizzazione dei soci INDICATORE: <ul style="list-style-type: none"> ● Numero e Tipologia soci ● Focus Tipologia Soci ● Anzianità associativa ● Focus Soci persone fisiche (A, B, A+B, IS) ● Soci svantaggiati per tipologia svantaggio, genere, età, titolo di studio, nazionalità (B, A+B) ● Tipologia di cooperative consorziate (C, ISC) ● Elenco cooperative consorziate per territorio (C, ISC)

<p>Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi (indicando in ogni caso nominativi degli amministratori e degli altri soggetti che ricoprono cariche istituzionali, data di prima nomina, periodo per il quale rimangono in carica, nonché eventuali cariche o incarichi espressione di specifiche categorie di soci o associati);</p> <p>quando rilevante rispetto alle previsioni statutarie, approfondimento sugli aspetti relativi alla democraticità interna e alla partecipazione degli associati alla vita dell'ente;</p>	<p>AMBITO: Identità SEZIONE: Governance INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sistema di governo ● Organigramma ● Responsabilità e composizione del sistema di governo <p>AMBITO: Identità SEZIONE: Partecipazione INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vita associativa ● Numero aventi diritto di voto ● N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione <p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Sviluppo e valorizzazione dei soci INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vantaggi di essere socio
<p>Mappatura dei principali stakeholder (personale, soci, finanziatori, clienti/utenti, fornitori, pubblica amministrazione, collettività) e modalità del loro coinvolgimento. In particolare, le imprese sociali (ad eccezione delle imprese sociali costituite nella forma di società cooperativa a mutualità prevalente e agli enti religiosi civilmente riconosciuti di cui all'articolo 1, comma 3 del d. lgs. 112/2017 "Revisione della disciplina in materia di impresa sociale") sono tenute a dar conto delle forme e modalità di coinvolgimento di lavoratori, utenti e altri soggetti direttamente interessati alle attività dell'impresa sociale realizzate ai sensi dell'art. 11 del d. lgs. 112/2017;</p>	<p>AMBITO: Identità SEZIONE: Mappa degli Stakeholder INDICATORE: Mappa categoria di stakeholder</p> <p>AMBITO: Responsabilità sociale e ambientale SEZIONE: Coinvolgimento degli stakeholder INDICATORE: Attività di coinvolgimento degli stakeholder</p>
4) PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE	
<p>Tipologie, consistenza e composizione del personale che ha effettivamente operato per l'ente (con esclusione quindi dei lavoratori distaccati presso altri enti, cd. "distaccati out") con una retribuzione (a carico dell'ente o di altri soggetti) o a titolo volontario comprendendo e distinguendo tutte le diverse componenti; Contratto di lavoro applicato ai dipendenti; Natura delle attività svolte dai volontari;</p>	<p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Numero Occupati ● Numero di occupati svantaggiati (B, A+B) ● Occupati soci e non soci ● Occupati svantaggiati soci e non soci (B, A+B) ● Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati ● Tipologia di contratti di lavoro applicati ● Volontari e tirocinanti (svantaggiati e non)
<p>Attività di formazione e valorizzazione realizzate;</p>	<p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Tipologia e ambiti corsi di formazione ● Ore medie di formazione per addetto
<p>Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari: emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati; rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente; in caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito.</p>	<p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate
5) OBIETTIVI E ATTIVITÀ	
<p>informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività, sui beneficiari diretti e indiretti, sugli output risultanti dalle attività poste in essere e, per quanto possibile, sugli effetti di conseguenza prodotti sui principali portatori di interessi. Se pertinenti possono essere inserite informazioni relative al possesso di certificazioni di qualità. Le attività devono essere esposte evidenziando la coerenza con le finalità dell'ente, il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati. Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni.</p>	<p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Qualità dei servizi INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Attività e qualità di servizi ● Utenti per tipologia di servizio (A, A+B) ● Percorsi di inserimento lavorativo (B, A+B) <p>SEZIONE: Impatti sull'attività INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ricadute sull'occupazione territoriale ● Rapporto con la collettività ● Rapporto con la Pubblica Amministrazione

	<p>AMBITO: Obiettivi di miglioramento SEZIONE: Obiettivi di miglioramento strategici INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Obiettivi di miglioramento strategici <p>SEZIONE: Obiettivi di miglioramento rendicontazione sociale INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Obiettivi di miglioramento rendicontazione sociale
6) SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	
<p>Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati; specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi; finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse; segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi</p>	<p>AMBITO: Situazione economico-finanziaria SEZIONE: Attività e obiettivi economico-finanziari INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Situazione economica, finanziaria e patrimoniale ● Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio ● Valore della produzione ● Composizione del valore della produzione ● Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)
7) ALTRE INFORMAZIONI	
<p>Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale; Informazioni di tipo ambientale, se rilevanti con riferimento alle attività dell'ente: tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte; politiche e modalità di gestione di tali impatti; indicatori di impatto ambientale (consumi di energia e materie prime, produzione di rifiuti ecc.) e variazione dei valori assunti dagli stessi; nel caso delle imprese sociali che operano nei settori sanitario, agricolo, ecc. in considerazione del maggior livello di rischi ambientali connessi, potrebbe essere opportuno enucleare un punto specifico ("Informazioni ambientali") prima delle "altre informazioni", per trattare l'argomento con un maggior livello di approfondimento; Altre informazioni di natura non finanziaria, inerenti gli aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc. Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti, principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni.</p>	<p>AMBITO: Parte Introduttiva INDICATORE: Introduzione</p> <p>AMBITO: Sociale: persone, obiettivi e attività SEZIONE: Impatti sull'attività INDICATORE: Impatti ambientali</p> <p>AMBITO: Responsabilità sociale e ambientale SEZIONE: Responsabilità sociale e ambientale INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Buone pratiche ● Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni <p>AMBITO: Identità SEZIONE: Partecipazione INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vita associativa ● Numero aventi diritto di voto ● N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione