



BILANCIO SOCIALE 2023



1. PREMESSE

1.1 INTRODUZIONE DEL PRESIDENTE

INTRODUZIONE

La redazione del Bilancio Sociale fornisce una visione di sintesi delle scelte operate dalla Cooperativa Sociale Dializzati Italia E.T.S. in aderenza ai valori e alla loro applicazione nell'erogazione dei servizi offerti. Oltre a ciò consente una migliore conoscenza e valutazione del lavoro svolto e individua la cornice all'interno della quale proiettare gli obiettivi strategici per continuare a crescere nei prossimi anni. È uno strumento che permette anche di condividere la storia e le attività della Cooperativa con i principali *stakeholders*, ovvero gli enti pubblici e privati, la società civile, le comunità territoriali di riferimento, gli altri operatori sociali e le imprese profit.

In questo senso, il Bilancio Sociale della Cooperativa Sociale Dializzati Italia E.T.S. è lo strumento che consente di fornire trasparenza alle attività e agli obiettivi che si sono raggiunti e che si intende perseguire, come pure rendere note le modalità di gestione dei servizi, di coinvolgimento dei soci, dei lavoratori e di tutti gli *stakeholders* con l'obiettivo di esercitare la responsabilità sociale.

Certificazioni, modelli, e qualifiche della Cooperativa Sociale Dializzati Italia E.T.S.:



Sistema di Qualità ISO 9001:2015;



Sistema di Qualità ISO 14001:2015;



Sistema di Qualità SA8000



Rating di Legalità ★++.





La lettera del Presidente

"L'interesse più alto è quello di tutti"

Giunti al quarto appuntamento con il Bilancio Sociale ci troviamo nuovamente di fronte all'opportunità di verificare e comunicare quale è il valore sociale aggiunto creato dalla nostra cooperativa e quali sono stati i nostri contributi alla crescita economica e solidale del territorio nel quale operiamo. Raccontiamo l'anno 2023, in cui siamo stati impegnati nel costante tentativo di offrire servizi di qualità, perseguendo gli obiettivi proposti nel piano di miglioramento annuale secondo coerenza e continuità.

Proviamo quindi a delineare questo bilancio sociale con l'intento di valorizzare tutte le dimensioni che ci caratterizzano: quella della visione politica e culturale, quella della competenza tecnica nella gestione dei Servizi, quella dell'impresa sociale, verso il sempre maggiore riconoscimento dei diritti e la contrazione delle disuguaglianze.

Il lavoro di raccolta dati che ci offre la rappresentazione concreta dell'esito del nostro operato costituisce una buona prassi che ci aiuta a portare avanti con efficacia e con coerenza le attività quotidiane e che ci stimola e ci coinvolge nella responsabilità del loro continuo miglioramento.

Gli obiettivi di Dializzati Italia non hanno subito particolari variazioni e sono concentrati sempre su:

1. Ricerca e Innovazione nell'ambito progettuale;
2. Formazione mediante programmi volti all'aggiornamento delle competenze di tutto il personale;
3. Partecipazione a progetti con altre realtà e cooperative verso l'implementazione di azioni volte ad arginare il fenomeno della deprivazione culturale, educativa, sociale ed economica di tutte le categorie di persone.

Tutto ciò all'interno di una politica gestionale rivolta allo sviluppo e alla diversificazione delle offerte in un'ottica di crescita costante. Infatti, pur lavorando per il consolidamento e la continuità operativa, lo sguardo degli amministratori e dei progettisti sempre rivolto al futuro ha permesso anche in quest'ultimo anno di ampliare l'intervento dei nostri servizi.

Nell'area dedicata ai Servizi di Trasporto:

- Sono stati confermati dalle rispettive Asl RM3 e ASL RM1 il proseguimento dei servizi di trasporto con proroga fino a giugno 2024, i primi mesi del 2024 vedrà da parte di questi Enti i nuovi Bandi di Gara, dove già abbiamo confermato la nostra partecipazione;
- La ASL RM1 ad inizio anno 2024 ha indetto il nuovo bando dove insieme alla Medicoop abbiamo partecipato, prendendo una percentuale del 37% sul lotto N.2 dove già abbiamo il servizio in essere, e il 5% sui lotti 3 e 4. In questi giorni di Aprile 2024 dopo tutto l'iter del Bando, la ASL RM1 nell'apertura delle Buste nel Lotto n.2 dove partecipiamo al 37% ha riscontrato la presenza di solo 2 società alla partecipazione, quindi abbiamo una buona possibilità il 50% di poter continuare il servizio svolto, negli altri Lotti 3 e 4 dove abbiamo il 5% siamo unici partecipanti in RTI con Medicoop.
- A settembre 2023 abbiamo iniziato, con non poche difficoltà la Gara che ci ha visto vincere nel 2021 dei trasporti con Ambulanza dei Dializzati nella ASL di Latina, dopo 2 anni di fermo per motivi legali dovuti ai vari ricorsi fatti fra le altre 2 società che avevano partecipato al bando, dei continui ricorsi presso i vari Tribunali per l'annullamento della gara.
- A fine anno 2023 la ASL RM6 ha indetto il nuovo Bando di Gara per il Servizio di trasporto ex. Art. 26 dei portatori handicap. Abbiamo partecipato insieme alla Medicoop con una percentuale del 46,85%. Durante questi mesi di inizio 2024 si è svolto l'iter del Bando con le varie sedute di apertura buste per l'assegnazione della Gara. E' anche di questi giorni l'ufficialità dell'assegnazione al nostro RTI con Medicoop della Vincita del Bando. Si sta confermando in questi giorni sicuramente l'inizio del servizio per i primi di Luglio 2024.

Tutte insieme queste azioni comportano una significativa acquisizione e diffusione di sempre più nuove competenze tecniche tra i nostri operatori, e vanno intese nell'ottica di medio termine, ossia nella prospettiva di proporre nuovi servizi e prodotti al mercato di riferimento della cooperativa.

Analogamente sono cresciuti anche gli investimenti tecnologici, essendo infatti proseguiti i percorsi di ristrutturazione organizzativa impostati negli anni precedenti, come la ricerca sistematica di nuova strumentazione/software per l'aggiornamento dell'informatica per la gestione delle procedure amministrative, logistiche, contabili e del personale che opera nelle varie mansioni.

Dal punto di vista dei dati economici il 2023 è stato un anno positivo, nel quale si è confermato la tendenza di crescita dell'ultimo triennio. Il risultato di bilancio è ancora una volta in attivo e ha continuato ad incrementarsi, accompagnato anche da un contestuale aumento delle risorse umane coinvolte.

A tale proposito riteniamo doveroso, per una impresa no profit delle nostre dimensioni, testimoniare la validità e la capacità produttiva del sistema economico che rappresenta e dello spirito mutualistico che vi sta alla base, in grado di esprimere un esempio di economia autenticamente solidale, che nel nostro caso ha saputo garantire, nel 2023, servizi di trasporto e assistenza a più di 1000 persone e lavoro stabile per circa 100 operatori (dipendenti e volontari).

Data la missione sociale della cooperativa, il fatto che i costi del personale siano potuti crescere molto più dei costi esterni, in un contesto generale complicato e garantendo comunque tenuta economica e solidità finanziaria, è da leggersi positivamente. Il dato del costo del personale è infatti l'indicatore forse più significativo dell'efficacia dell'azione se condotta a vantaggio della comunità territoriale nella creazione di impiego e nella distribuzione di reddito ai lavoratori.

Anche la compagine sociale si è implementata di alcune unità dando dimostrazione di fiducia nell'organizzazione e desiderio di impegno personale e collettivo. Dato che, infatti, lo scopo della cooperazione sociale è la creazione di lavoro, in questo anno la cooperativa si è data l'obiettivo di perseguire tale finalità anche grazie e per mezzo della partecipazione a Bandi di Gare di trasporto nella Regione Lazio.

Ancora una volta trasparenza, consapevolezza delle poste in gioco, capacità di comunicazione dei valori in campo, responsabilità sociale e legame con il territorio sono i principali ingredienti che ci hanno guidato nella creazione e nel mantenimento dei rapporti di fiducia tra impresa sociale e comunità di riferimento e tra impresa sociale e lavoratori.

Il Bilancio Sociale che seguirà è pertanto espressione della nostra ferma volontà di continuare a lavorare perseguendo gli obiettivi secondo questo equilibrio, nella consapevolezza che questo strumento rappresenti una buona prassi in costante miglioramento, in grado di guidarci, anche nei momenti storici, sociali ed economici di incertezza complessiva, quale quello in cui ci troviamo. Con questa stesura vogliamo ringraziare ancora una volta quanti ci hanno sostenuto e accompagnato nell'ultimo anno. A partire dai nostri soci e dipendenti, che ogni giorno si spendono per il bene della cooperativa, mettendo a disposizione impegno e capacità

IL PRESIDENTE DEL C.D.A.

ORAZZO VINCENZO



Firmato
digitalmente da
VINCENZO ORAZZO
C: IT

2. METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Nota Metodologica

Il Bilancio Sociale ci ha dato l'occasione per approfondire, analizzare e condividere l'andamento e i risultati del nostro lavoro e rappresenta la risposta ad un requisito normativo previsto dal Codice del Terzo Settore (Articolo 14 del D.Lgs. 117/2017. È stato redatto in conformità alle linee guida del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (Decreto del 4 luglio 2019). La Cooperativa Sociale Dializzati Italia E.T.S. ha deciso di elaborarne la scrittura avvalendosi esclusivamente di risorse interne che hanno creato la struttura del documento, hanno coordinato il lavoro di raccolta dei dati, la scrittura dei testi e l'impaginazione del documento finale.

Il Bilancio Sociale è costituito dalle seguenti sezioni:

- 1- le **Premesse** del Presidente, che introducono il lavoro, lanciano le sfide per il futuro ed esplicitano gli obiettivi del bilancio sociale nel contesto attuale;
- 2- la **Metodologia**;
- 3- le **Informazioni generali sull'ente**;
- 4- la **Struttura, il governo e l'amministrazione**;
- 5- gli **obiettivi e le finalità**;
- 6- la **situazione economica e finanziaria**;
- 7- le **Altre informazioni**;
- 8- il **Monitoraggio svolto dall'organo di controllo**.

La stesura di questo documento è avvenuta con l'apporto del gruppo responsabile dell'Amministrazione, dei diversi coordinatori e operatori nonché, indirettamente, grazie a tutti i soci della Cooperativa.

Le informazioni inserite all'interno del Bilancio Sociale fanno riferimento al periodo 01/01/2023– 31/12/2023.

Il processo di reporting si è basato sui sistemi informativi in essere presso l'azienda - contabilità, qualità, sicurezza, gestione del personale, ecc.- integrati con specifici strumenti di raccolta e analisi dati.

2.1 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER L'EDIZIONE SUCCESSIVA

L'obiettivo resta quello di rinforzare ulteriormente il sistema di reporting e aumentare l'accuratezza e l'affidabilità dei dati. Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, in data 26 aprile 2024, ha preso visione del presente Bilancio Sociale e ne ha approvato i contenuti, dando mandato alla Presidente di compiere le ultime attività finalizzate alla pubblicazione dello stesso.

Il documento è conforme ai principi di rilevanza, completezza, trasparenza, neutralità, competenza di periodo, comparabilità, chiarezza, veridicità e verificabilità, attendibilità, autonomia delle terze parti. L'obiettivo per la prossima edizione sarà quindi quello di lavorare maggiormente sul **coinvolgimento dei portatori di interesse** nel processo di rendicontazione sociale. Tale azione avrà come conseguenza quella di rivedere e aggiornare la mappa degli stakeholder, ponendo attenzione alle aspettative e alle esigenze informative dei diversi attori.

3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

3.1 L'IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

La Cooperativa Sociale Dializzati Italia E.T.S.

La Cooperativa Sociale Dializzati Italia E.T.S. è nata a maggio 2011 con il patrocinio dell'Associazione Malati di Reni A.P.S., da un gruppo di persone emodializzate, trapiantati di reni, amici e familiari, per risolvere definitivamente il problema del servizio per quanti effettuano la terapia dialitica, per i viaggi verso i centri trapianto o per le visite pre-post trapianto.

Presentazione della Cooperativa Sociale Dializzati Italia E.T.S.

Ragione Sociale	Cooperativa Sociale Dializzati Italia E.T.S.
Partita IVA	02607640592
Codice Fiscale	02607640592
Forma Giuridica	Società Cooperativa
Settore	Sociale

Anno Costituzione	2011
Iscritta Camera di Commercio di Frosinone e Latina	REA: 184939
Iscritta Camera di Commercio di Roma	REA: 1321970
Codice LEI	815600E1EBC0F0B4721
Iscrizione Albo Cooperative Sociale Italiane	A212969
Iscrizione Albo Cooperative Sociale Regione Lazio	Determina N. B02798 Sez. A del 15/05/2012
Codice Atecori anno 2007-2022	96.09.09 - 29.1 - 30.12 - 30.30.09 - 30.91.12 - 51.21.6 - 45.20.1 - 45.20.3 - 49.39.09 - 86.90.42.
Iscrizione Albo Trasportatori R.E.N. Provincia Latina	N. 58799
Licenza/Autorizzazione – Trasporto Sanitario	N. 20661 del 09/03/2015 (Regione Lazio)
Licenza/Autorizzazione – Meccatronica-Officina	N. 302060/22 del 28/07/2022 (Comune di Ardea)
Associazione di rappresentanza	Associazione Malati di Reni A.P.S.
SEDE LEGALE	
Indirizzo:	Via Augusto, 10
CAP:	04011
Regione:	LAZIO
Comune:	Aprilia
Provincia:	Latina
Telefono:	06-91969039
Fax:	06/91969039
Mail:	dializzati.italia@tiscali.it
PEC:	coopsocdializzatiitalia@pec.it
Sito Web:	www.dializzatiitalia.it
SEDE OPERATIVA	
Indirizzo:	Via Pontina Vecchia KM 33.800 (Consorzio Laurentino–Bivio di Caronti)
CAP:	00040
Regione:	LAZIO
Comune:	Ardea
Provincia:	Roma
Telefono:	06/91969039
Fax:	06/91969039
Mail:	dializzati.italia@tiscali.it
PEC:	coopsocdializzatiitalia@pec.it
Sito Web:	www.dializzatiitalia.it
SEDE OPERATIVA 2	
Indirizzo:	Via delle Camelie, 14
CAP:	04011
Regione:	LAZIO

Comune:	Aprilia
Provincia:	Latina



Oggetto Sociale – descrizione attività svolta:

- La società Cooperativa, nel rispetto dei principi della mutualità prevalente di cui agli artt. 2512 e seguenti c.c., ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini attraverso:
 - * la gestione di attività e di servizi socio assistenziale ed educativi (tipo "a" ex legge 381/91) ed, in maniera congiunta o separata, attraverso gestione di servizi sociali orientati in via prioritaria alla risposta ai bisogni di persone in trattamento emodialitico, in dialisi peritoneale, nefropatici, trapiantati, fisioterapici, infermi, disagiati mentali e diversamente abili e qualsiasi terapia atta alla salute della persona umana;
 - * lo svolgimento di tutte quelle attività produttive (tipo "b" ex legge 381/91) finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate e, comunque, alla loro piena integrazione sociale ed alla loro piena partecipazione alla vita attiva, tramite un'attività di assistenza, consulenza, tutoraggio da parte di personale qualificato in grado di fornire un servizio adeguato di accompagnamento ed avviamento al lavoro. Più precisamente la società può gestire, stabilmente e temporaneamente, in conto proprio o per conto terzi, servizi ed attività di:
- trasporto e accompagnamento dall'abitazione ai centri pubblici e privati di pazienti dializzati, trapiantati, nefropatici, fisioterapici, disagiati mentali, oncologici, infermi e diversamente abili per terapie, visite specialistiche, analisi o ricoveri, provvedendo al ritorno presso l'abitazione privata della persona;
 - trasporto ed accompagnamento con ambulanza di persone inferme, ammalati, trapiantati, dializzati, fisioterapici, disagiati mentali e diversamente abili;
 - trasporto di sangue, organi e tessuti;
 - trasporto medicinali e provviste food, prodotti no food presso abitazioni, ostelli, cliniche private o pubbliche, ospedali e centri ove si effettuano terapie mediche in genere;
 - servizi di trasporto persone, sia pubblici che privati, anche mediante appalti pubblici o privati, esercitando tale attività mediante auto pubbliche da piazza, taxi, autonoleggio da rimessa con conducente, pullman, minibus, e scuola-bus, esercitare attività di vettore su strada come d.l.g. 395/2000;
 - fabbricazione, costruzione, progettazione, trasformazione, allestimento, assemblaggio di tutti gli autoveicoli, motocicli, aeromobili, natanti, rimorchi, autotelai, veicoli speciali disabili

- e sanitari (ambulanze, automediche, autoemoteche, trasporto organi, ambulatori e laboratori mobili);
- officina di meccatronica, carrozzeria e gommista di riparazioni di tutti gli autoveicoli, motocicli, aeromobili, natanti, rimorchi, autotelai, veicoli speciali disabili e sanitari (ambulanze, automediche, autoemoteche, trasporto organi, ambulatori e laboratori mobili), degli interni e della tappezzeria;
 - installazione di dispositivi speciali per la guida e il trasporto di cose e persone;
 - la commercializzazione e la vendita anche on-line di kit, componenti, pezzi di ricambio, accessori di tutti gli autoveicoli motocicli, aeromobili, natanti, rimorchi, autotelai, veicoli speciali disabili e sanitari (ambulanze, automediche, autoemoteche, trasporto organi, ambulatori e laboratori mobili);
 - attività di commercio e vendita anche on-line, compreso importazione, esportazione e la nazionalizzazione di tutti gli autoveicoli, motocicli, aeromobili, natanti, rimorchi, autotelai, veicoli speciali disabili e sanitari (ambulanze, automediche, autoemoteche, trasporto organi, ambulatori e laboratori mobili), all'ingrosso e al dettaglio sia nuovi che usati o storici, nonché accessori e ricambi di loro parti staccate;
 - attività di noleggio, senza conducente, di tutti gli autoveicoli, motocicli, aeromobili, natanti, rimorchi, autotelai, veicoli speciali disabili e sanitari (ambulanze, automediche, autoemoteche, trasporto organi, ambulatori e laboratori mobili);
 - attività di collaudo, certificazione, crash-test, assistenza tecnica sia per conto proprio sia per conto terzi di autoveicoli, motocicli, aeromobili, natanti, rimorchi autotelai, veicoli speciali disabili e sanitari (ambulanze, automediche, autoemoteche, trasporto organi, ambulatori e laboratori mobili)
- soccorso stradale in conto proprio e conto terzi con autoveicoli speciali adibiti a tale servizio;
 - gestione di ambulatori di trattamento emodialitico, di dialisi peritoneale, fisioterapici, oncologici ed Alzheimer ed ambulatori in genere con personale medico, infermieristico professionale e personale ausiliario;
 - assistenza domiciliare a pazienti e infermi in terapia emodialitica, in dialisi peritoneale, fisioterapia, oncologia, Alzheimer, infermi, disagiati mentali e diversamente abili;
 - assistenza non domiciliare svolta presso istituzioni pubbliche e private; case di cura, ospedali, case di riposo, centri di riabilitazione e cliniche di lunga degenza;
 - attività sanitaria medico - infermieristica e tecnica, di dialisi, di fisioterapia, di psicologia e di igiene mentale;
 - attività e scuola di formazione e consulenza di personale medico-infermieristico.
 - La Cooperativa potrà inoltre gestire:
 - attività di sensibilizzazione ed animazione della comunità locale al fine dell'accoglienza delle persone dializzate, trapiantate, nefropatiche, in fisioterapia, inferme e diversamente abili;
 - attività tese al miglioramento sociale e morale del dializzato, nefropatico, trapiantato, fisioterapico, infermo e diversamente abile, creando aggregazioni tra gli stessi e la comunità, promuovendo ed organizzando attività
 - ricreative, viaggi, gite di istruzione;
 - acquistare, alienare, appaltare, gestire, affittare, fabbricare o ristrutturare con studi e progetti volti all'abbattimento delle barriere architettoniche, case, alberghi, cinematografi, teatri, laboratori medici specialistici, campeggi, ostelli, villaggi turistici, stabilimenti balneari, ristoranti, trattorie, bar, caffè, parcheggi, aziende agricole per la produzione e vendita di derrate da consumarsi anche negli esercizi di gestione;
 - realizzare banche dati per consulenza ed informazioni per l'integrazione sociale delle persone svantaggiate e della terza età;

- promuovere e gestire corsi di formazione per qualificazione professionale e reinserimento sociale, nonché alla formazione cooperativistica, anche con il contributo della U.E., enti locali, regionali, statali, privati;
- promuovere e realizzare attività di ricerca e studi, anche volte al migliore sviluppo economico e sociale del territorio;
- promuovere e realizzare iniziative culturali, eventi, seminari, convegni, dibattiti, tavole rotonde, workshop, nonché siti web e reti di lavoro e di scambio informativo;
- attuare iniziative tendenti a realizzare attività produttive nel settore dell'edilizia, dell'artigianato e dell'agricoltura con conseguente lavorazione, confezionamento e vendita della merce prodotta;
- organizzare manifestazioni e spettacoli sportivi, turistici, culturali, ricreativi in genere, anche mediante l'impianto, l'esercizio, la conduzione, la gestione di locali di pubblico spettacolo, palestre ed altri impianti sportivi e quanto altro possa contribuire a migliorare e qualificare la propria attività a servizio delle persone svantaggiate;
- gestire, anche in forza di convenzioni, appalti ed ogni altra forma idonea:
- servizi e strutture pubbliche e private (colonie, centri ricreativi, centri sociali, ecc.) ad uso turismo sociale e per tutte le attività collaterali previste per il raggiungimento degli scopi sociali;
- beni di particolare valore turistico, scientifico ed archeologico;
- provvedere al mantenimento, alla custodia ed alla pulizia di quanto sopra indicato;
- gestire musei di qualsivoglia natura, biblioteche e pinacoteche;
- operare la manutenzione e la pulizia di strade, giardini, spazi e verde attrezzato nonché serre anche di natura specializzata;
- effettuare opere di rimboschimento o di custodia delle zone verdi pubbliche o in gestione delle pubbliche amministrazioni;
- effettuare la manutenzione e la pulizia di edifici di ogni tipo;
- gestire impianti agrituristici, maneggi ed ogni altra attività ivi connessa;
- effettuare attività di legatoria, tipografia, serigrafia, copisteria ed elaborazione dati;
- gestire servizi di telesoccorso, tele-controllo, tele-assistenza, telemedicina e servizi telematici in genere in favore di anziani, disabili e di tutte le categorie di svantaggio sociale, anche tramite adesione ad associazioni o controlli locali, nazionali ed internazionali;
- operare nel campo della educazione, rieducazione e socializzazione dell'infanzia, in specie quella disadattata, affetta da disturbi comportamentali, portatrice di handicap psichici e fisici nonché di quelle con problemi di affettività o disagio familiare, attraverso la gestione di servizi sociali, pedagogici ed educativi;
- gestire asili nido, scuole materne, ed altre scuole ed istituti di ogni ordine e grado nonché servizi ausiliari di collegamento, campi solari, strutture ricreative per bambini, interventi di sostegno e di aiuto alle persone, alle famiglie ed alle scuole, ed anche servizi a domicilio di "baby sitter";
- sostenere qualsiasi attività capace di promuovere un sistema di vita comunitario e favorire, attraverso attività di gruppo, la risocializzazione, l'approfondimento culturale e la crescita umana e professionale dell'individuo;
- elaborare, sviluppare e gestire attività didattiche e formative del
- personale interno ed esterno, nonché progetti per lavori socialmente utili e di pubblica utilità, piani di inserimento professionali ed ogni altra forma di progetti finalizzati ad incentivare l'occupazione giovanile, femminile e di altre specifiche categorie di lavoratori, secondo la normativa vigente.

- La cooperativa, in relazione a tale oggetto e, quindi, con carattere meramente funzionale e, per ciò, assolutamente non via prevalente senza rivolgersi al pubblico e comunque nel rispetto dei divieti e dei principi portati dalle leggi n. 1/91 e 197/91 e del d.lgs. 1 settembre 1993 n. 385, potrà:
- esercitare tutte quelle altre attività immobiliari, mobiliari, finanziarie commerciali ritenute utili per il raggiungimento dello scopo sociale, compreso il rilascio di garanzie reali e personali a favore di terzi;
- assumere e cedere partecipazioni di imprese, enti o società (sia costituite che costituenti), aventi scopo analogo o affine al proprio;
- avvalersi di personale inserito in percorsi di servizio civile volontario, obiettori di coscienza, personale in tirocinio lavoro, stage e borse lavoro, al fine di ottimizzare gli interventi di assistenza ed integrazione lavorativa svolti dalla cooperativa.
- La cooperativa potrà svolgere la propria attività anche con terzi, ai sensi dell'articolo 2521, secondo comma, c.c.
- su delibera dell'organo amministrativo, la cooperativa potrà aderire alle associazioni nazionali di categoria ed alle relative associazioni regionali e provinciali nella cui circoscrizione ha la propria sede sociale e ad altri organismi economici, sindacali che si propongono iniziative di attività mutualistiche, cooperativistiche, di lavoro o di servizio.

La Gestione

La possibilità che l'organizzazione e la gestione sia direttamente coordinata da noi stessi (emodializzati, trapiantati di reni, amici e familiari), fa sì che si realizzi una migliore gestione delle risorse e dei servizi offerti. La Cooperativa, nel rispetto dei principi della mutualità prevalente, ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e alla integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociali orientati in via prioritaria alla risposta ai bisogni di persone in trattamento emodialitico, in dialisi peritoneale, nefropatici, trapiantati, fisioterapici, infermi, disagiati mentali e diversamente abili e qualsiasi terapia atta alla salute della persona.



Il personale e la dotazione organica

La professionalità dei nostri operatori è una garanzia per coloro che vogliono usufruire del servizio. Per questo gli addetti partecipano periodicamente a corsi di formazione di primo soccorso BLS e BLS-D. Sono dotati di certificato di abilitazione professionale (KB), uniforme e tesserino di riconoscimento. Inoltre la nostra Cooperativa ha depositato presso l'Ispettorato Territoriale del Lavoro di Latina "IL REGOLAMENTO INTERNO" dei soci prestatori, definendo i diritti e doveri di essi. All'interno della cooperativa vengono spesso effettuati continui corsi di formazione professionali, aggiornamenti di "Ordini di Servizio" per una miglior qualità e professionalità dei soci prestatori.



Cosa ci distingue

La nostra migliore qualità nei servizi erogati è l'impegno, la disponibilità e la grande professionalità, dovuta alle persone dializzate, trapiantati di rene, amici e familiari che sono vicine all'amministrazione, e rendono la cooperativa sempre più vicina alle esigenze delle persone/utenti dei nostri servizi. Tutto ciò rende uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi alle persone/utenti; obiettività ed imparzialità nello svolgimento dei servizi per garantirne "regolarità e continuità"; continuità nell'erogazione dei servizi che devono essere forniti in modo regolare, tranne che per cause di "forza maggiore" (terremoti, alluvioni ecc. ecc.); partecipazione delle persone/utenti alle prestazioni dei servizi e loro diritto alla scelta; efficienza ed efficacia dei servizi offerti; tutela delle persone/utenti dalle inadempienze derivanti dall'erogazione dei servizi stessi; disponibilità del personale alle varie esigenze delle persone/utenti; aggregazione e complicità tra persone/utenti dei servizi svolti e la loro mobilitazione; formazione continua e aggiornata del personale; e fondamentalmente una ricerca continua ed assidua "dell'eccellenza dei servizi erogati".



3.2 LA STORIA

La Cooperativa Sociale Dializzati Italia E.T.S. come già detto è nata a maggio 2011 con il patrocinio dell'Associazione Malati di Reni A.P.S., da un gruppo di persone emodializzate, trapiantati di reni, amici e familiari, per risolvere definitivamente il problema del servizio per quanti effettuano la terapia dialitica, per i viaggi verso i centri trapianto o per le visite pre-post trapianto.

Molti erano i problemi che i nostri soci subivano prima della nascita della nostra struttura: disagi familiari legati al trasporto di emodializzati molto spesso anziani e non deambulanti, mezzi di trasporto precari e inadeguati al trasporto di carrozzati, problemi per il trasporto di infermi.

Sono questi i motivi che hanno spinto il nostro Presidente Vincenzo Orazio ad iniziare questa meritevole avventura vissuta da lui come ex dializzato e trapiantato.

Chi meglio di una persona che ha vissuto l'esperienza della dialisi sulla sua pelle poteva fondare, creare e dirigere una struttura del genere.



3.3 LA MISSIONE: VALORI E FINALITÀ PERSEGUITE

Il cuore dell'identità di una organizzazione è rappresentato dalla sua mission e la nostra è una missione fatta col cuore, di chi conosce il disagio di una persona che deve fare cicli di dialisi, di tutte quelle persone che vivono una disabilità permanente o momentanea e quindi noi intendiamo:

- Sviluppare una politica di servizi improntata ai principi di qualità per incrementare la soddisfazione dell'utenza e del committente.
- Favorire il benessere e la soddisfazione dell'operatore;
- Sviluppare un piano formativo per migliorare le competenze tecniche, trasversali e relazionali degli operatori in un'ottica di formazione continua al fine di essere maggiormente professionali, competitivi e vicini ai bisogni dell'utenza;
- Favorire l'implementazione della rete tra i vari servizi erogati dalla Dializzati Italia con i vari agenti sociali (e non) presenti all'interno del territorio per la condivisione di un progetto comune rivolto alla Persona
- Definire un livello organizzativo che prevede la possibilità di costruire sotto-gruppi di progettazione all'interno dei vari servizi che possono contribuire allo sviluppo della progettazione della Dializzati Italia attraverso l'utilizzo delle specifiche professionalità degli operatori che desiderano mettersi in gioco nell'attività di progettazione (sviluppo attività progettuale per migliorare l'espressione della gestione risorse umane)
- La cooperativa promuove norme e principi etici e sociali in cui crede e che condivide con i suoi operatori e con tutti gli agenti con cui interagisce attraverso il rispetto dei valori morali nei comportamenti collettivi (CODICE ETICO)

Vision:

Alle origini della nostra scelta di fare cooperativa sta un desiderio di impegno e di responsabilità sociale, per 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. Dentro questa evoluzione, vogliamo essere un agente del cambiamento competente, un interlocutore innovativo, aperto e affidabile per tutta la comunità in cui operiamo, contribuendo allo sviluppo armonico, equo e sostenibile della comunità. Con il termine Vision, la Cooperativa Dializzati Italia, intende l'insieme degli obiettivi di lungo periodo che la medesima vuole definire per la propria organizzazione, comprendente la visione generale del contesto all'interno del quale opera e quindi l'interpretazione di lungo periodo del proprio ruolo nel contesto economico e sociale di riferimento. Partendo dal coinvolgimento del cittadino protagonista, intendiamo:

- Potenziare i servizi offerti, ampliando il numero degli interlocutori, per una maggiore visibilità sul territorio.
- Diventare nodo di una rete sociale solida, apportando entusiasmo ed esperienza, traendone lavoro e crescita professionale.
- Promuovere, attraverso l'analisi del bisogno, un percorso di formazione continua, per tutte le professionalità interessate.
- Rafforzare il senso di consapevolezza e di appartenenza alla Cooperativa, al fine di condividere le strategie operative.

Principi fondamentali:

Uguaglianza

Poiché L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni discriminazione, ogni cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai servizi offerti dalla Dializzati Italia.

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e qualsiasi forma di disabilità. I servizi erogati sono progettati in modo personalizzato tenendo conto delle esigenze e delle necessità di ogni singolo utente.

Imparzialità

Orientiamo la nostra attività interna ed esterna al rispetto del principio dell'imparzialità, intesa come obiettività e giustizia per tutti i cittadini che usufruiscono dei servizi della Dializzati Italia. Ogni operatore è impegnato a svolgere la propria attività in modo imparziale, equo, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni cittadino fruitore.

Continuità

La Dializzati Italia garantisce la regolarità e la continuità del servizio erogato, senza interruzioni. In caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, saranno adottate tutte le misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.

Diritto di scelta

Il diritto di scelta dell'utente è sempre tenuto in considerazione. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, la condivisione dell'intervento messo in atto per il raggiungimento dell'obiettivo per il quale i servizi della Dializzati Italia vengono attivati.

Partecipazione e informazione

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio è garantita attraverso una corretta informazione e attraverso la possibilità di esprimere il proprio giudizio. La Dializzati Italia si pone come obiettivo il miglioramento continuo e accoglie in modo positivo reclami, suggerimenti, perplessità, momenti di riflessione, rendendo in tal modo l'utente partecipe di ogni decisione.

Trasparenza

La Dializzati Italia garantisce la trasparenza delle proprie attività attraverso l'elaborazione, l'adozione e, laddove possibile, la pubblicizzazione della Carta Dei Servizi Sociali. La Dializzati Italia rende partecipe del proprio operato, attraverso un costante scambio di comunicazioni e realizza la raccolta di suggerimenti e o reclami dai portatori di interesse.

Efficienza, efficacia ed economicità

Il servizio deve essere erogato ricercando la migliore combinazione tra i risultati conseguiti, le risorse impiegate (economiche ed umane) e i risultati attesi. La Dializzati Italia si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee alla qualità del servizio stesso, affinché non vi siano sprechi e si tenda efficacemente al raggiungimento dei diversi obiettivi.

Partecipazione e condivisione della *mission* e della *vision*.

Poiché possiamo definire riassuntivamente la *Vision* di Dializzati Italia come "fare in modo che tutti si giochino al meglio le proprie possibilità" e la *Mission* col "comunicare a tutti che la vita è un gioco serio", il coinvolgimento in esse di tutti coloro che sono in contatto con la cooperativa si realizza, come anche confermano le sue regole interne, compreso il regolamento disciplinare, con le seguenti modalità:

1. L'atteggiamento condiviso da parte di coloro che la rappresentano, qualunque sia l'incarico che ricoprono, di ascolto e non giudicante volto a comunicare cura per la relazione e per le persone
2. La presa immediatamente in carico delle richieste espresse in modo tale da darvi risposta nel minor tempo possibile
3. Evitare comunicazioni preconfezionate e, anche qualora si tratti di richieste di adempimenti contrattuali, usare la massima cortesia possibile, venendo incontro alle difficoltà manifestate
4. La presa in carico professionale, mettendo l'accento sulle potenzialità dell'utente e aiutandolo a individuare le strategie per affrontare i suoi problemi (problem solving)
5. Trasmettere il messaggio che per quanto complessa nessuna situazione è priva di possibilità di miglioramento
6. In caso di difficoltà e conflitti accettare la possibilità di aver concorso a determinarne la causa, magari involontariamente. Su tale presupposto disporsi ad affrontare costruttivamente e lealmente il conflitto
7. Tra le tante soluzioni possibili per risolvere un problema proporre quella che coinvolga gli altri in modo tale che si riveli un'occasione per sperimentare pratiche collaborative
8. Preferire alla semplice proclamazione di principi la loro effettiva attuazione e pratica
9. Concepirsi come portatore di risorse dovute non solo alla propria capacità ma anche alla presenza degli altri e agli stimoli del contesto.
10. Cercare di migliorare sempre con spirito esplorativo. Consapevoli che la curiosità è molto più potente dell'obbedienza.

Il coinvolgimento su questi principi avviene tutti i giorni con:

1. La relazione umana.
2. La cura scrupolosa per gli impegni assunti.
3. Il confronto leale con i colleghi.
4. La partecipazione all'esterno di quanto si fa all'interno dell'organizzazione, con la consapevolezza che ciascuno ne rappresenta la cultura sua e di quanti ci lavorano e credono in essa.

3.4 LE ATTIVITÀ STATUTARIE

L'attività della nostra cooperativa, normata dallo statuto sociale, dal Regolamento interno e dalle varie direttive interne, è votata esclusivamente all'assistenza del "diversamente abile" che la cooperativa si onora di assistere.

Ispirandosi ai principi di solidarietà e sussidiarietà, ci proponiamo quindi di assistere l'emodializzato, ma anche il diversamente abile allo svolgimento della sua quotidianità, come andare a fare la dialisi, a fare visite mediche, ad andare a scuola, a frequentare centri estivi, ecc, ecc.

L'emodializzato riceve un contributo dalla Regione tramite le Asl, contributo che il nostro socio destina per delega alla cooperativa affinché possa autogestirsi.



4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

4.1 LA COMPAGINE SOCIALE

Secondo il nostro statuto i soci si distinguono in:



4.1.1 CONSISTENZA E COMPOSIZIONE DELLA COMPAGINE SOCIALE

Al 31.12.2023 il numero dei soci è il seguente: 531 tra fruitori, prestatori e volontari.

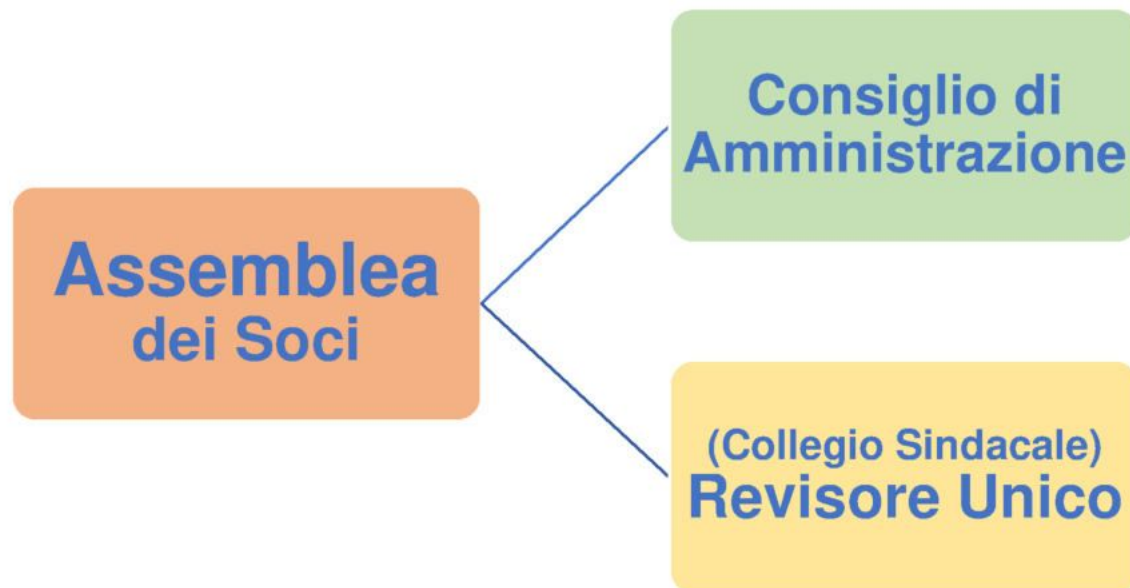
4.2 IL SISTEMA DI GOVERNO E CONTROLLO

La Dializzati Italia ha adempiuto alla modifica statutaria prevista dai disposti previsti dalla Legge 27 dicembre 2017, n. 205, che ha riguardato:

- Il Consiglio di Amministrazione quale organo collegiale formato da almeno tre componenti, sempre scelti in maggioranza tra i soci cooperatori o tra le persone indicate dai soci cooperatori persone giuridiche, qualora presenti.
- La durata in carica dell'organo amministrativo, come sopra composto, che non può essere superiore a tre anni, venendo a scadere alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio di esercizio.

Pertanto, il sistema di governance della Dializzati Italia prevede tre organi sociali dotati di competenze e poteri distinti, così definiti:

Grafico – Articolazione e attori del sistema di governo e controllo



4.2.1 L'ASSEMBLEA DEI SOCI

È l'organo sovrano al quale spettano le decisioni più importanti. Ad essa possono intervenire tutti i soci. Le decisioni vengono assunte a maggioranza attraverso il voto. Di norma l'assemblea è convocata una volta all'anno. Tra i suoi compiti principali: il rinnovo delle cariche sociali, l'approvazione del bilancio d'esercizio e dei criteri di ripartizione dell'utile o di copertura dell'eventuale perdita, l'approvazione dei regolamenti interni (gestione del rapporto di lavoro, dei conferimenti, dei prestiti sociali), la valutazione di ogni altra proposta formulata da parte del consiglio di amministrazione.

In assemblea ogni socio ha diritto ad un voto, qualunque sia il numero delle quote possedute. I soci impossibilitati a partecipare all'assemblea possono farsi rappresentare rilasciando delega ad altri soci i quali possono rappresentare, singolarmente, fino ad un massimo di 3 soci.

Le delibere assunte nel rispetto della legge e dello statuto vincolano tutti i soci, anche se assenti o in disaccordo.

L'assemblea dei soci è "straordinaria" quando è chiamata a deliberare su alcune materie, quali le proposte di modifica all'atto costitutivo e allo statuto o lo scioglimento anticipato della cooperativa, per le quali sono richieste maggioranze particolari.

Per il principio della "porta aperta" che contraddistingue la vita delle cooperative, hanno diritto di chiedere di diventare soci sia i diversamente abili (come fruitori) sia i normodotati (come prestatori e volontari).



4.2.2 L'ORGANO DI AMMINISTRAZIONE

L'assemblea ordinaria provvede all'elezione del Consiglio di Amministrazione che è l'organo di governo della cooperativa.

Esso cura l'amministrazione della società e ha il compito, tra gli altri, di redigere il bilancio annuale e la relazione sulla gestione e di decidere in ordine all'ammissione o esclusione di soci.

In termini generali, il Consiglio ha il compito di attuare tutte le iniziative che risultano necessarie per il conseguimento dell'oggetto sociale.

I consiglieri sono scelti tra i soci, ma con la riforma del diritto societario possono essere nominati amministratori anche terzi non soci, purché la maggioranza del Consiglio sia costituita da soci cooperatori.

Lo Statuto dispone che il Consiglio di amministrazione elegga tra i suoi componenti il Presidente e i due consiglieri e può conferire deleghe particolari ad uno o più dei suoi membri. Il mandato degli amministratori dura tre anni.

Il **Consiglio di amministrazione** è attualmente composto da tre soci nominati dall'assemblea e che hanno il compito e il dovere di gestire la cooperativa e vengono eletti per un triennio.

L'attuale consiglio di amministrazione in carica è composto da:

Nominativo	Carica ricoperta	Nomina
Orazio Vincenzo	Presidente e legale rappresentante	09/08/2021
Volino Giancarlo	Consigliere	09/08/2021
Linescu Camil	Consigliere	09/08/2021

Nel corso del 2023 il Consiglio Direttivo si è riunito più volte per svolgere le proprie funzioni. Oltre la partecipazione alle riunioni istituzionali, i consiglieri hanno **prestato il proprio impegno gratuito** a favore delle attività sociali.



4.2.3 L'ORGANO DI CONTROLLO



Ha il compito di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e, in particolare, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla cooperativa. Il Collegio sindacale è composto da un revisore esterno nominato dall'assemblea dei soci e scelto tra gli iscritti all'albo dei revisori tenuto presso il ministero dell'economia.

Il revisore Legale attualmente in carica è il Dott. MAURIZIO FIANI, Dottor Commercialista ed è regolarmente iscritto al Registro dei revisori legali.

4.2.4 Responsabilità e Composizione del sistema di governo

ASSEMBLEA DEI SOCI

La compagine sociale costituisce l'Assemblea dei Soci. Tutti gli iscritti al Libro dei Soci da almeno 90 giorni hanno diritto di voto (secondo il principio democratico "una testa, un voto"); per coloro che non possono intervenire personalmente agli incontri dell'Assemblea, è previsto il diritto di delega ad altro socio avente diritto di voto.

L'Assemblea si riunisce ordinariamente una volta l'anno per l'approvazione del Bilancio di Esercizio e del Bilancio Sociale.

Nell'anno 2023 è stata convocata regolarmente per l'approvazione del bilancio sociale e quello economico dell'anno 2022 effettuata in seconda Convocazione il 07/05/2023.

La compagine sociale di Dializzati Italia era costituita al 07/05/2023 da:

TIPO DI SOCIO	Numero	Diritto di Voto	Presenti	In Delega
Soci Fruttori	450	420	75	35
Soci Prestatori	45	44	44	0
Soci Volontari	36	35	33	0
Soci Totali	531	499	152	35

Spetta ai soci il diritto di esaminare il Libro dei Soci, il Libro delle Adunanze e delle deliberazioni dell'Assemblea.

La Cooperativa è amministrata da un Consiglio di Amministrazione con funzioni strategiche e di verifica sul raggiungimento degli obiettivi aziendali, composto da 3 componenti interni.

Nell'anno 2023 tale organo si è radunato innumerevoli volte con una percentuale media di presenza dei consiglieri pari al 100%.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Lo Statuto prevede un minimo di 3 componenti per l'organo collegiale di amministrazione.

Nominativo	Carica ricoperta	Nomina
Orazio Vincenzo	Presidente e legale rappresentante	09/08/2021
Volino Giancarlo	Consigliere	09/08/2021
Linescu Camil	Consigliere	09/08/2021

SINDACO E REVISIONE LEGALE DEI CONTI

Per le attività di vigilanza, la Dializzati Italia si affida al supporto di un Revisore dei conti, nominato dall'Assemblea dei Soci. Tale organo si riunisce regolarmente con cadenza trimestrale (nell'anno 2023 gli incontri sono stati 4) e partecipa alle Assemblee dei Soci della Cooperativa.

Il revisore Dr. Maurizio Fiani è stato nominato il 09/08/2021 e rimarrà in carica fino ad approvazione del Bilancio del 31/12/2023.

Nominativo	Carica ricoperta	Data prima nomina	Periodo in carica
Orazio Vincenzo	Presidente e legale rappresentante	08/05/2018	3 anni
Volino Giancarlo	Consigliere	08/05/2018	3 anni
Linescu Camil	Consigliere	11/06/2019	3 anni

Focus su Presidente e membri del CDA

Presidente e legale rappresentante in carica

Presidente	Durata Mandato (anni)	Numero mandati
Orazio Vincenzo	3	2

Consiglio di amministrazione

Volino Giancarlo Linescu Camil	3	2
-----------------------------------	---	---

Consiglio di Amministrazione	
Maschi Totale Maschi	Femmine Totale Femmine
3	0
%100,00	%0,0
da 41 a 60 anni	Totale da 41 a 60 anni
2	%67.67
oltre 60 anni	Totale oltre 60 anni

1	%33.33
Nazionalità italiana	Nazionalità italiana
2	%67,67
Nazionalità estera	Nazionalità estera
1	%33.33

4.3 | PORTATORI DI INTERESSE - STAKEHOLDER

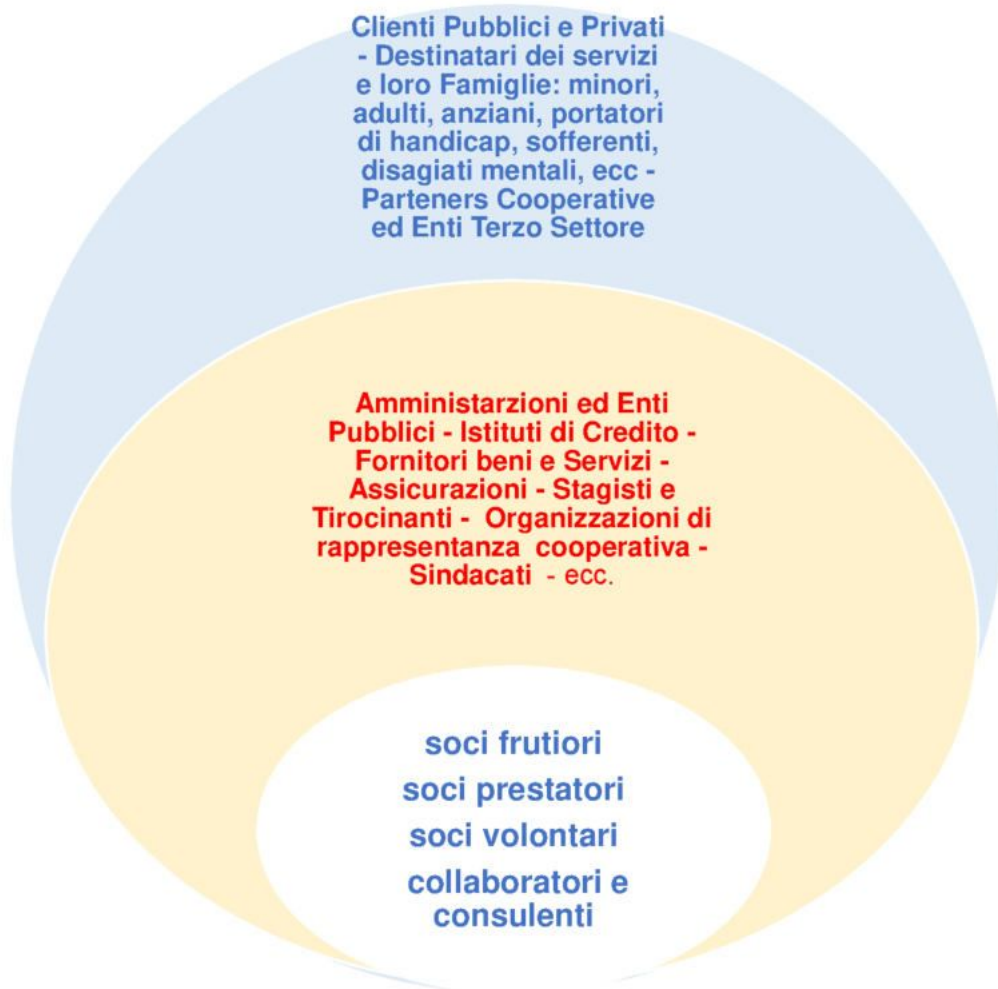
L'operato della Cooperativa si inserisce in un sistema che vede coinvolti **numerosi stakeholder eterogenei** tra loro, **portatori di istanze legittime, strategici per il perseguimento della mission.**

4.3.1 Mappa degli Stakeholder

I portatori di interesse (stakeholder) sono gli interlocutori diretti e indiretti della cooperativa. In relazione alla modalità di interazione con l'attività della cooperativa, gli *stakeholder* si possono raggruppare in:

- **Stakeholder interni:** soci, dipendenti e collaboratori, e tutti gli altri soggetti che operano direttamente nella cooperativa;
- **Stakeholder esterni:** committenti, fornitori, finanziatori (banche e azionisti), Pubblica Amministrazione, utenti, territorio, ovvero stakeholder che non svolgono attività interne alla cooperativa, ma che ne sono comunque influenzati.





La Dializzati Italia crede nel valore dei propri stakeholder e per questo si impegna a instaurare con loro un rapporto di collaborazione e fiducia al fine di costruire relazioni improntate alla correttezza e alla trasparenza.

La Cooperativa sociale Dializzati Italia si basa sul modello *multi-stakeholder*, ovvero un modello che prevede la presenza di molteplici portatori di interesse.

L'identificazione degli stakeholder è funzionale alla comprensione dei loro bisogni e ciò mira a consolidare le relazioni instaurate.

La mappa mette al centro la persona fin dall'inizio ma ne identifica le relazioni e le connessioni, promuovendo il principio di sostenibilità.

Il coinvolgimento degli stakeholder riveste un ruolo strategico per l'operato della Dializzati Italia, la quale investe nell'informare le persone e nel promuovere una cultura partecipativa e inclusiva.

A tal proposito, la Dializzati Italia comunica in generale con tutti i suoi stakeholder tramite i canali istituzionali: sito internet, social.

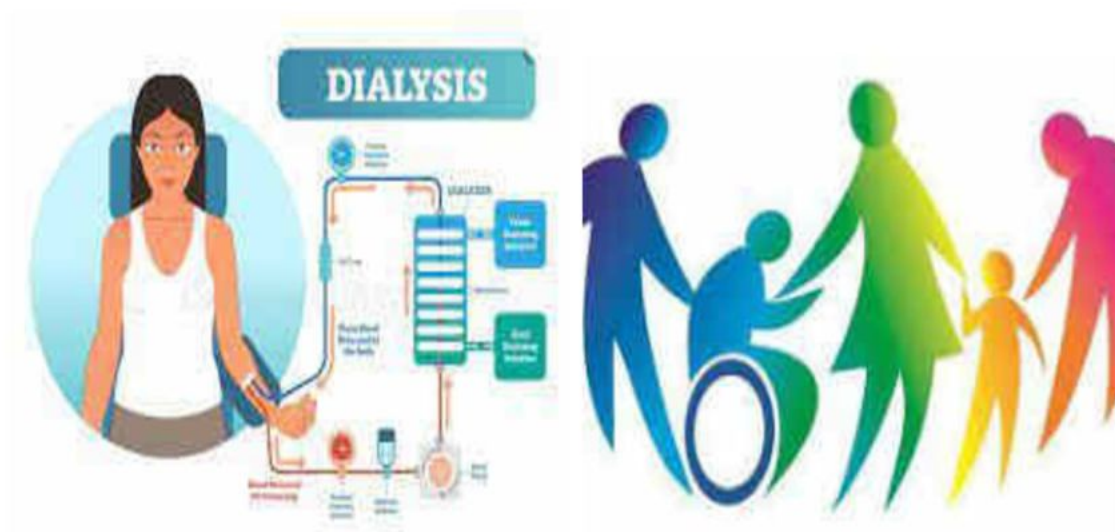
Nella tabella di seguito riportata, vengono descritti i principali stakeholder della Dializzati Italia, con le relative esigenze e aspettative e le strategie sviluppate per soddisfarle.

Portatori di	Esigenze e Aspettative	Strategie interesse
CDA	Equilibrio economico, durata nel tempo della cooperativa, reputazione, partecipazione dei soci e condivisione degli obiettivi, informazione dell'operato	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pianificazione strategica ➤ Informativa periodica da parte della Direzione circa le evoluzioni che riguardano le aree produttive e amministrative ➤ Assemblee dei soci
SOCI	Coinvolgimento e condivisione delle politiche, sostenibilità economica ed etica, crescita professionale, realizzazione delle aspirazioni professionali, benefit, rispetto del contratto nazionale, stabilità e regolarità della retribuzione, conciliazione vita/lavoro	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disponibilità ad incontrare i soci per esigenze di varia natura ➤ Piano formativo con proposte di percorsi professionalizzanti ➤ Fondo di assistenza sanitaria integrativa Personale interno alla Cooperativa dedicato all'elaborazione dei cedolini paga e disponibile per informazioni ➤ Implementazione sistemi di gestione atti a garantire la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro
DIPENDENTI	Stabilizzazione e crescita professionale, realizzazione delle aspirazioni professionali, benefit, rispetto del contratto nazionale, stabilità e regolarità della retribuzione, conciliazione vita/lavoro.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Stabilizzazione dei servizi e quindi del personale in forza a tempo determinato ➤ Piano formativo con proposte di percorsi professionalizzanti ➤ Personale interno alla Cooperativa dedicato all'elaborazione dei cedolini paga e disponibile per informazioni ➤ Implementazione sistemi di gestione atti a garantire la salute e la sicurezza
VOLONTARI	Coinvolgimento alla vita della Cooperativa, affiancamento e formazione professionale, valorizzazione del ruolo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Assemblea dei soci ➤ Affiancamento al personale di servizio
ASSOCIAZIONE DI APPARTENENZA	Mantenimento della reputazione, condivisione dei valori cooperativi, comportamento etico degli associati, partecipazione	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Partecipazione attiva alla vita associativa: ➤ partecipazione ad eventi e riunioni ➤ Promozione di figure della Cooperativa nella dirigenza delle Associazioni

		➤ Condivisione materiale divulgativo
FAMIGLIE	Informazione e comunicazione adeguata, capacità di risposta ai bisogni	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sistema di rilevazione della soddisfazione Sistema di informazione relativo al funzionamento del servizio ➤ Reperibilità dei Coordinatori di Servizio ➤ Disponibilità ad incontri con Coordinatori di Servizi e operatori ➤ Personale che svolge i servizi competente ed in grado di comprendere i bisogni degli utenti
TERRITORIO (COMUNI, ASL, REGIONE, SCUOLE, CITTADINANZA)	Trasparenza, collaborazione, opportunità lavorative/formative	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Partecipazione alle iniziative di programmazione negoziata ➤ Pubblicazione materiale divulgativo relativo ai servizi ➤ Sistema di comunicazione che, attraverso sito internet e social, divulga informative e news relative ai servizi e alla vita della Cooperativa
SINDACATI	Rispetto del contratto e delle norme del diritto del lavoro	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Consultazioni costanti mirate a supporto della gestione delle relazioni sindacali ➤ Istituzione di una figura interna dedicata ai rapporti sindacali ➤ Aggiornamento politiche gestione del Personale ➤ Rispetto delle norme sulla sicurezza ➤ Coinvolgimento sui temi aziendali in particolare di salute e sicurezza
FORNITORI	Definizione chiara e puntuale degli ordini, puntualità dei pagamenti, fidelizzazione	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Procedure di registrazione e di valutazione periodica delle prestazioni ➤ Istituzione di una funzione interna dedicata agli acquisiti e al rapporto con i fornitori ➤ Pianificazione finanziaria

Chi utilizza i servizi della Cooperativa

- Emodializzati
- portatori di handicap
- famiglie e loro componenti
- Enti Pubblici e Privati
- Associazioni
- Enti terzo settore
- Cittadini e comunità



Chi partecipa all'erogazione dei servizi	Con chi collaboriamo
<ul style="list-style-type: none">✓ I soci lavoratori✓ I collaboratori✓ I consulenti✓ I fornitori di beni e servizi	<ul style="list-style-type: none">✓ ASL✓ Centri dialisi✓ Ospedali✓ Cliniche✓ Gli enti pubblici✓ Le imprese✓ I media

5. OBIETTIVI E FINALITA'

5.1 GLI OBIETTIVI

5.1.1 LE AREE DI BISOGNO

Per essere sempre pronti ad affrontare al meglio le attività e anche le emergenze, i soci prestatori e volontari partecipano periodicamente a corsi di formazione sia per la sicurezza sul lavoro sia per gli aggiornamenti professionali delle varie figure.

Si sente infatti la necessità di disporre di soci **prestatori e volontari maggiormente preparati**, competenti nella gestione ordinaria e straordinaria delle organizzazioni, in grado di **adeguarsi al contesto normativo** (e sociale) in rapida trasformazione.

Sociale: Persone Obiettivi e attività

Sviluppo e valorizzazione dei soci

Vantaggi di essere socio

I Soci Cooperatori sono coloro che si avvalgono delle prestazioni mutualistiche della Cooperativa. Possono essere ammessi come soci cooperatori tutte le persone fisiche aventi la capacità di agire ed in particolare:

- Coloro che abbiano maturato una capacità professionale nei settori di cui all'oggetto della Dializzati Italia.
- Coloro che intendono comunque collaborare al raggiungimento dei fini sociali.

In accordo con la sua storia e con la sua natura di impresa cooperativa, che fonda la sua esistenza sulle persone e non sui capitali, i soci rappresentano per la dializzati Italia la principale ragione d'essere e il più potente motore del suo sviluppo. Chi diventa socio cooperatore può partecipare alle assemblee con diritto di voto e può:

- Partecipare alle scelte aziendali;
- Identificarsi in un ente che non punta ad obiettivi di lucro personale, ma destina ogni anno la quota dell'utile al potenziamento e alla crescita della DIALIZZATI ITALIA;
- Appartenere a una istituzione profondamente radicata nel tessuto socioeconomico del territorio regionale.

Composizione Soci Cooperativa Sociale Dializzati Italia

E.T.S.
31/12/2023



Partecipazione: Vita Associativa

I valori e principi di democrazia imprenditoriale differenziano sostanzialmente il modello d'impresa cooperativo dalle società di capitali, facendo della partecipazione dei soci alla gestione dell'impresa uno degli elementi essenziali della natura cooperativa.

In particolare, il coinvolgimento dei soci alla vita cooperativa ruota attorno a due principi cardine:

1. Il principio del controllo democratico da parte dei soci.
2. Il principio della partecipazione economica dei soci.

L'obiettivo che la Dializzati Italia si è dato, cioè il mantenimento della reputazione, favorendo la condivisione dei valori e del comportamento etico degli associati, viene perseguito attraverso la partecipazione agli eventi e alle manifestazioni promosse e organizzate dalla Dializzati Italia. Il livello informativo viene garantito sia attraverso la newsletter istituzionale e sia attraverso il sito istituzionale, sul quale vengono pubblicate costantemente le diverse iniziative programmate. La compagine sociale partecipa

Occupazione: Sviluppo e valorizzazione dei lavoratori

Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati

La Dializzati Italia si propone come obiettivo fondamentale della propria politica aziendale il pieno rispetto dell'integrità e della salute dei lavoratori e il miglioramento dell'ambiente di lavoro, perseguendo la conformità alle norme in materia.

A tal fine gli aspetti legati alla sicurezza sono considerati contenuti essenziali fin dalla fase di definizione delle nuove attività e nelle fasi di conduzione e mantenimento delle stesse, intervenendo con rapidità ed efficacia nel far fronte all'insorgere di nuove necessità.

Tutto il personale viene formato, informato e sensibilizzato sui rischi aziendali e sulle modalità di prevenzione al fine di impedire incidenti, infortuni e malattie professionali.

Nell'anno 2023 è proseguito l'impegno della Cooperativa nell'adottare tutti gli strumenti e favorire comportamenti corretti sul fronte della prevenzione e del contrasto agli effetti dell'emergenza sanitaria COVID 19, garantendo la piena sicurezza dei propri operatori, dotandoli di tutti i DPI necessari e provvedendo alla sanificazione degli ambienti di lavoro.

Il Contratto di lavoro applicato è quello delle cooperative sociali stipulato tra le organizzazioni datoriali maggiormente rappresentative appartenenti all'Alleanza delle Cooperative Italiane (Lega delle Cooperative, Confcooperative e AGCI) e tra i sindacati CGIL, CISL e UIL.

Welfare aziendale

La Dializzati Italia ha promosso progetti di welfare aziendale con le aziende del territorio, attivando servizi in risposta ai bisogni dei dipendenti, promuovendo la sottoscrizione di una:

- Per i dipendenti il rimborso di alcune prestazioni specialistiche in ambito sanitario, sia presso enti convenzionati, sia presso altre strutture mediche opportunamente certificate.

Formazione

La formazione riveste un ruolo fondamentale nello sviluppo delle competenze dei professionisti e dei collaboratori della Dializzati Italia ed anche in termini di sviluppo delle competenze professionali del territorio e della comunità in cui opera.



Il piano Formativo annuale che predispose la Dializzati Italia garantisce a tutti i lavoratori la formazione anche tenendo conto della diversità dei servizi gestiti e delle normative che li regolamentano, che impongono una pianificazione e una programmazione finalizzate a garantire a tutti i lavoratori il miglioramento delle proprie competenze professionali.

Nel corso del 2023 è proseguito l'impegno della Dializzati Italia nelle attività formative finalizzati all'acquisizione, alla informazione/formazione sulla sicurezza e sulla prevenzione degli infortuni nei luoghi di lavoro, con particolare attenzione al tema della sicurezza in tempo di pandemia, per offrire gli strumenti in grado di affrontare idoneamente questa emergenza.

Qualità dei servizi

La possibilità che l'organizzazione e la gestione sia direttamente coordinata da noi stessi (emodializzati, trapiantati di reni, amici e familiari), fa sì che si realizzi una migliore gestione delle risorse e dei servizi offerti. La Cooperativa, nel rispetto dei principi della mutualità prevalente, ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e alla integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociali orientati in via prioritaria alla risposta ai bisogni di persone in trattamento emodialitico, in dialisi peritoneale, nefropatici, trapiantati, fisioterapici, infermi, disagiati mentali e diversamente abili e qualsiasi terapia atta alla salute della persona

La Cooperativa Sociale Dializzati Italia E.T.S. gestisce ed eroga attività:

- Servizio di trasporto e accompagnamento con automezzi: Auto/Pulmini/Minibus/Ambulanze ecc. con relativa assistenza tutti i soci con problematiche fisiche, intellettive e riabilitative;
- Servizi domiciliari di tipo assistenziale, sociale, educativo, riabilitativo, rivolti a persone in situazione di marginalità, disabili, psichiatrici, psichici, giovani, minori e nuclei familiari in situazioni di emarginazione e di disagio sociale;

- Servizi di mediazione, attraverso cui attivare processi di soluzione pacifica del conflitto attraverso l'intervento di mediazione in ambito familiare e sociale;
- Servizi di segretariato sociale, caratterizzati per la relazione di aiuto, rivolti ai cittadini che vivono situazioni problematiche e che necessitano di conoscere le risorse disponibili per una possibile risposta al loro bisogno;
- Servizio rivolto a persone con disabilità medio-lieve (intellettiva, fisica, sensoriale) e ai loro familiari, per migliorare il livello di autonomia personale nelle attività della vita quotidiana, promuovere lo sviluppo di competenze in ambito sociale, l'incremento dell'autostima e del senso di autoefficacia e favorire, inoltre, l'inclusione socio-lavorativa, attraverso lo **call Center Numero Verde** interno;
- Servizio formazione, promuovendo l'organizzazione e la realizzazione di percorsi formativi rivolti ad operatori dei servizi sociali, dei genitori e degli educatori, finalizzati ad apprendere e condividere competenze e modalità innovative di lavoro nell'ambito sociale ed educativo. Attraverso la formazione si intende sostenere l'integrazione delle competenze esperienziali delle famiglie con le competenze tecniche degli operatori e le risorse del sociale.
- Allestimenti e soluzioni per la mobilità dei soci con attrezzature e modifiche dei mezzi di loro proprietà o in vendita presso la nostra Cooperativa;
- Promozione e aggregazioni con gite fuori porta, organizzazione di vacanze estive, con relativi spostamenti con Bus e minibus.

Attività presidiate ex attività di interesse generale art. 2 del decreto legislativo n. 112/2017:

- a) interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, e interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni;
- b) educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;
- c) organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale di cui al presente articolo;
- d) servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone di cui all'articolo 2, comma 4, del decreto legislativo recante revisione della disciplina in materia di impresa sociale, di cui all'articolo 1, comma 2, lettera c), della legge 6 giugno 2016, n. 106;

Carattere distintivo nella gestione dei servizi

ISO 9004/2015

Dal 2018 la Cooperativa Sociale Dializzati Italia E.T.S. è certificata per il Sistema di Gestione Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001-2015.

La norma specifica i requisiti di un sistema di gestione per la qualità quando un'organizzazione:

1. Ha l'esigenza di dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità prodotti o servizi che soddisfino i requisiti del cliente ed i requisiti cogenti applicabili;
2. Mira ad accrescere la soddisfazione del cliente tramite l'applicazione efficace del sistema, compresi i processi per il miglioramento del sistema stesso ed assicurare la conformità ai requisiti del cliente ed ai requisiti cogenti applicabili.

ISO 14001/2015

Dal 2019 la Cooperativa Sociale Dializzati Italia E.T.S. è certificata per il Sistema di Gestione Qualità secondo la norma UNI EN ISO 14001-2015.

1. La ISO 14001 è riconosciuta a livello internazionale come lo standard di riferimento per i sistemi di gestione ambientale (EMS Environmental Management System) ed è applicabile ad organizzazioni di ogni dimensione e settore. La norma ISO 14001 fornisce una struttura gestionale per l'integrazione delle pratiche di gestione ambientale, perseguendo la protezione dell'ambiente, la prevenzione dell'inquinamento, nonché la riduzione del consumo di energia e risorse.
2. La norma ISO 14001 non prescrive di per sé alcun criterio specifico di prestazione ambientale ma si applica agli aspetti ambientali che l'organizzazione identifica come quelli che essa può tenere sotto controllo e come quelli sui quali essa può esercitare un'influenza.
3. Le organizzazioni certificate ISO 14001 dimostrano il loro impegno al miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali e, più in generale, la propria attenzione a politiche di sostenibilità ambientale. Un'organizzazione può trarre numerosi vantaggi dalla certificazione di un Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001, dalla riduzione del consumo di risorse naturali e dell'energia alla prevenzione dell'inquinamento, dall'aumento della credibilità e il miglioramento dell'immagine verso l'esterno alla maggior facilità di esportazione tramite soddisfacimento dei requisiti richiesti da clienti internazionali.
4. Inoltre, disporre di una certificazione ISO 14001 viene spesso valorizzato in occasione di partecipazione a gare d'appalto o nella contrattazione con clienti sensibili ai tempi della sostenibilità. I consumatori infine stanno diventando sempre più consapevoli delle problematiche ambientali ed ecologiche: la certificazione ISO 14001 aiuta il vostro brand a distinguersi come fornitore ambientalmente responsabile.

SA 8000

Dal 2019 la Cooperativa Sociale Dializzati Italia E.T.S. è certificata per il Sistema di Gestione Qualità secondo la norma SA 8000.

Lo scopo della SA8000 è di fornire una base standard rispetto a diritti umani internazionali e leggi nazionali sul lavoro al fine di proteggere, rafforzare e sviluppare tutto il personale includendo sia il personale impiegato direttamente sia il personale impiegato da propri

fornitori/sub contrattisti, subfornitori e lavoratori a domicilio. La norma internazionale ha quindi lo scopo di migliorare le condizioni lavorative definendo uno standard che sia oggettivamente verificabile.

Di cosa si tratta? La norma SA 8000 (Social Accountability = Responsabilità Sociale) è il primo standard internazionale che misura il grado etico e la responsabilità sociale di un'azienda. Cosa vuol dire? Lavorare per la costruzione di un sistema di gestione Etico e Socialmente Responsabile significa rispettare leggi nazionali ed internazionali sul lavoro, sull'ambiente di lavoro e soddisfare requisiti etici come:

1. rispettare i diritti umani
2. rispettare i diritti dei lavoratori
3. non ammettere Lavoro Minorile e lavoro Obbligato
4. garantire la sicurezza e la salubrità sul posto di lavoro
5. rispettare la Libertà di Associazione e il Diritto alla Contrattazione Collettiva
6. evitare forme di Discriminazione (razziale, religiosa, politica, disabilità, sesso,...)
7. garantire pari opportunità
8. evitare Procedure Disciplinari (pene corporali, coercizioni, abusi verbali)
9. rispettare un Orario di Lavoro adeguato x garantire una "equa" Retribuzione
10. assicurare idonee condizioni di lavoro
11. misurare la soddisfazione ed il benessere sul posto di lavoro
12. sviluppare la formazione e valorizzare le persone e la relativa crescita personale e professionale.

Quali sono i vantaggi? La norma internazionale ha quindi lo scopo di migliorare le condizioni lavorative definendo uno standard verificabile che produce i seguenti vantaggi:

1. assicura una maggiore visibilità interna ed esterna circa i propri principi etico-sociali
2. aumenta la reputazione e la credibilità a livello internazionale
3. migliora il rapporto con i dipendenti
4. migliora il rapporto con gli stakeholders e la partnership con fornitori e subfornitori
5. aumenta la customer satisfaction
6. migliora le condizioni lavorative dei propri collaboratori/dipendenti

Quali sono i principi ispiratori? La norma SA 8000 si basa sui principi stabiliti da leggi/documenti internazionali quali:

1. Convenzioni ILO (Organizzazione Internazionale del Lavoro)
2. Dichiarazione Universale dei Diritti Umani
3. Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia
4. Convenzione delle Nazioni Unite per eliminare tutte le forme di discriminazione contro le donne.

Si rimanda al sito della Dializzati Italia www.dializzatiitalia.it per la consultazione della politica del sistema di gestione della qualità.

Autorizzazione e Accreditamenti

Per i servizi erogati dalla Dializzati Italia, ove previsti dalle indicazioni degli enti locali (Comuni, Province e Regione, Comuni) la Dializzati Italia risulta accreditata in un Albo fornitori per cui è autorizzata ad erogare la propria offerta ai cittadini.

La presenza negli albi fornitori assicura la rispondenza della Dializzati Italia ai requisiti tecnico professionali necessari per l'erogazione del servizio e ne valuta l'efficienza e l'efficacia dello svolgimento in merito alla rispondenza ai reali bisogni dell'utenza cui esso è rivolto.

Privacy

Nel rispetto della normativa vigente la Dializzati Italia persegue l'obiettivo di contribuire al miglioramento dei diritti degli interessati al trattamento dei dati personali anche attraverso una crescita culturale, a tutti i livelli dell'organizzazione, tramite specifici percorsi formativi. Viene attuato un sistema di analisi e valutazione delle minacce che possano recare danno agli interessati e all'azienda, in base all'evoluzione che correla gli aspetti organizzativi, procedurali, tecnici, informatici e logistici. Da un punto di vista informatico sono state attuate misure di prevenzione e di controllo, quali: l'inventario hardware e software della Dializzati Italia, il Regolamento interno per l'utilizzo delle strumentazioni informatiche (divulgato al personale). Per quanto concerne la documentazione cartacea, sono stati disposti spazi di archiviazione opportunamente controllati. Considerate le caratteristiche della Dializzati Italia, nel rispetto della normativa vigente, è stata nominata la figura del *Data Protection Officer (DPO)* che, tra le diverse attività, si occupa anche di svolgere audit di verifica del rispetto nelle norme aziendali.

Sistemi Informatici

Nel corso dell'anno 2023, la Dializzati Italia ha implementato e ammodernato il proprio sistema hardware interno, con l'acquisizione di nuovi pc e del nuovo server, migliorando le performance generali della sede amministrativa. L'obiettivo di questa operazione è stato ottimizzare i processi gestionali e garantire maggiore sicurezza e tracciabilità di ogni attività, mettendo quindi le basi per una gestione adeguata dal punto di vista tecnologico.

5.2 LE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

LA PUBBLICIZZAZIONE DEI SERVIZI

La cooperativa rende nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari attraverso la "Carta dei Servizi", il sito istituzionale www.dializzatitalia.it i canali social, passaparola dei propri fruitori e con il materiale informativo dedicato.



5.3 LE ATTIVITÀ

5.3.1 IL QUADRO GENERALE DELLE ATTIVITÀ

La Cooperativa per il perseguimento della sua attività nel sociale offre i seguenti servizi:

- **Servizi di base**, che si traduce nell'assistenza al trasporto dei soci emodializzati, e tutti diversamente abili, che vengono prelevati da casa con un pulmino appositamente attrezzato ed accompagnati ai vari centri, dialisi, fisioterapici o presso Enti/Ospedali ecc. ecc. per l'effettuazione delle terapie, visite o altro. Dopo la terapia o varie il socio viene riaccompagnato alla sua residenza.
- **Servizi in autoambulanza**, dedicato ai soci emodializzati non deambulanti ed allettati, viene svolta con mezzi appositamente attrezzati, con a bordo un autista soccorritore e un ausiliario anch'esso potenzialmente formato per il soccorso.
- **Servizi di noleggio con conducente**, dedicato ai soci e familiari per esigenze varie, e per tutti gli Enti Pubblici e società Private che ne richiedano il servizio.
- **Servizio di noleggio senza conducente**, dedicato ai soci e familiari, Enti, Cittadini, Comuni, Asl ecc.ecc.
- **Servizi di Officina Meccanica, Carrozzeria, Gommista, Elettronica e Allestimento Veicoli Speciali (disabili-ambulanze), Minibus ecc. ecc.**



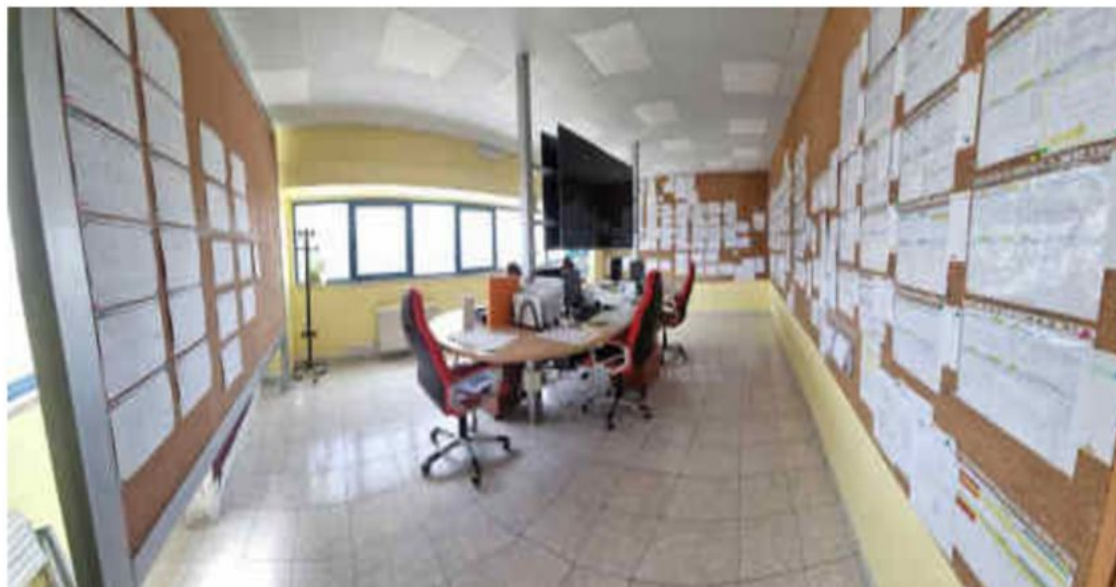


5.3. 2 Supporto Logistico

Ufficio logistico

L'articolazione dell'attività svolta sull'intero territorio della Regione Lazio ha reso necessario l'istituzione di un ufficio logistico necessario al coordinamento dei vari equipaggi disseminati sul territorio.

Grazie all'ufficio logistico gli autisti hanno la possibilità di avere aggiornamenti sul traffico, sulle varie esigenze dei soci fruitori, sugli eventuali ritardi e per tutte le esigenze.



5.4 Mezzi di Trasporto

I mezzi di trasporto al servizio dei soci sono innumerevoli.

Il parco autoveicoli viene costantemente aggiornato e mantenuto a mezzo del servizio presente all'interno della sede Operativa di Ardea (RM) in Via Pontina Vecchia.

PARCO VEICOLI	
Ambulanze	25
Pulmini 9 posti con pedana sollevatrice omologati art . 78	75
Carroattrezzi	1
Pulmini 9 posti uso NCC	2
Auto/ Doblo servizi personalizzati	12
Pulmini 9 posti uso Noleggio senza conducente	5



5.5 Valutazione della qualità dei servizi

La valutazione della qualità dei servizi è un "Punto di Forza" della Cooperativa Dializzati Italia E.T.S.

La Dializzati Italia al fine di monitorare l'andamento del sistema di gestione qualità ha determinato:

- Cosa è necessario monitorare e misurare;
- metodi per il monitoraggio e la misurazione, l'analisi e la valutazione necessari per assicurare risultati validi quando il monitoraggio e la misurazione devono essere eseguiti
- Quando i risultati del monitoraggio e della misurazione devono essere valutati.

La Dializzati Italia conserva tutte le registrazioni appropriate per dare evidenza dei risultati ottenuti col monitoraggio del sistema.

La nostra organizzazione nel corso della sua esperienza ha interiorizzato il concetto che i dati ottenuti dalle misurazioni sono importanti per poter prendere decisioni basate sui fatti.

Disponibilità di dati significa assicurare misurazioni efficaci ed efficienti, nonché la raccolta e la validazione dei dati per assicurare le prestazioni dell'organizzazione e la soddisfazione delle parti interessate.

L'analisi dei dati comporta il riesame della validità e della finalità delle misure per assicurare valore aggiunto all'organizzazione.

Pertanto, sono stati definiti e pianificati e vengono attuati processi di misurazione, di monitoraggio, di analisi e di miglioramento per garantire che il SGQ, i processi ed il prodotto, siano conformi ai requisiti.

Il processo di misurazione, analisi e miglioramento è schematizzabile come segue:

Le misurazioni sono valutate periodicamente per verificarne l'efficacia e costituiscono un dato di ingresso per il processo di riesame da parte della direzione.

Soddisfazione del cliente

La nostra organizzazione è cosciente che tutte le informazioni di ritorno provenienti dal cliente e, soprattutto, dagli utenti e relative ai servizi erogati rappresentano uno strumento vitale al fine di un efficace riesame delle proprie prestazioni e del proprio miglioramento continuativo.

Il monitoraggio e la misura della soddisfazione del Cliente, si basano sul riesame delle informazioni ricavate dai questionari, riunioni periodiche con i clienti, reclami o elogi scritti. La raccolta di tali informazioni e le loro analisi sono effettuate non solo allo scopo di valutare la rispondenza ai requisiti esplicitati nei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità, ma anche per prevedere in anticipo le esigenze dei Clienti e raggiungere la loro soddisfazione.

Analisi e valutazione

Per tutti i processi significativi dell'organizzazione sono stati identificati gli elementi critici del processo e sono stati definiti i parametri da monitorare, nonché le metodologie di determinazione.

Indicatori di monitoraggio anno 2023

I dati elaborati sono stati aggregati per tipologia di servizio e secondo questa modalità sono comparati con quelli dell'anno precedente, tenuto conto del fatto che certe attività subiscono forti oscillazioni a causa della loro stagionalità e dell'essere correlati alle varie attività che la Dializzati Italia eroga.

Tipologia di servizio	2023
Servizi di trasporto Dializzati ambulanza ti	ottimo
Servizi di trasporto Dializzati	ottimo
Servizi di trasporto ex. Art. 26	ottimo
Servizio trasporto N.C.C.	buono
Servizi socio-assistenziali	discreto
Formazione	buono
Progettazione	buono
Approvvigionamento dei fornitori	buono

Approvvigionamento dei liberi professionisti	buono
Aggregazione – animazione – ludoteca ecc. ecc.	buono
Meccatronica, Allestimenti, Noleggio ecc. ecc.	buono
INDICE DI QUALITÀ TOTALE	BUONO

Informazioni di ritorno da parte del utente/paziente anno 2023

Al fine di raccogliere il grado di soddisfazione dell'utente/paziente sono state svolte le interviste ai responsabili degli uffici dei servizi svolti presso gli Enti in occasione della chiusura delle gare d'appalto o in occasione di valutazioni intermedie nel caso di appalti pluriennali.

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Mediocre	Scarso
Raggiungimento obiettivi contrattuali	✓				
Rispetto dei tempi nell'esecuzione del contratto		✓			
Metodologia coerente con gli obiettivi contrattuali		✓			
Assetto organizzativo coerente con gli obiettivi contrattuali	✓				

Non si registrano reclami da parte dei Committenti (stazioni appaltanti o enti accreditanti).

5.6 IMPATTI DELL'ATTIVITA'

Ricadute sull'occupazione territoriale

Le imprese che, come la Dializzati Italia, vedono generato il proprio valore aggiunto soprattutto grazie al lavoro, sono definite ad alta intensità di capitale umano. Ma non si tratta solo di avere il lavoratore al centro dell'attività produttiva; per natura una cooperativa sociale pone al centro dei suoi processi la persona, nella sua complessità umana; quindi, presentare i dati relativi ai lavoratori della Dializzati Italia significa interpretare questi stessi dati con una duplice valenza:

- Quella delle risorse umane che permettono la realizzazione dei nostri servizi e ne influenzano, grazie ad impegno e professionalità, la qualità;
- Quella dell'impatto occupazionale che la nostra organizzazione genera non solo in termini numerici, ma anche puntando sulla qualità e continuità dei rapporti di lavoro.

Al 31/12/2023 i lavoratori ordinari presenti nella nostra cooperativa sociale con contratto di dipendenza sono 54. La nostra è quindi una grande cooperativa sociale, stando alle definizioni e allo scenario nazionale e ciò influenza l'impatto occupazionale generato nel nostro territorio.

La Dializzati Italia ha generato occupazione a favore del territorio in cui opera. La valorizzazione delle risorse umane del territorio ha anche un impatto di sostenibilità socio - ambientale, considerando che la vicinanza riduce gli spostamenti dei dipendenti, incide sul benessere dei lavoratori, considerando la riduzione dello stress e il costo monetario del recarsi nel luogo di lavoro.

Di rilievo nella riflessione sull'impatto occupazionale della nostra cooperativa è inoltre l'analisi dell'impatto occupazionale femminile. La presenza di dipendenti donne sul totale occupati dipendenti è del 42,5% e tale dato va confrontato con una media nazionale di donne occupate nelle cooperative sociali prossima al 77.7%.

Rapporto con la collettività

La Dializzati Italia prosegue nella sua attività di diversificazione della tipologia dei servizi, investendo per aprire nuovi spazi e nuove opportunità, con le positive ricadute in termini di occupazione e di produzione di reddito.

Negli ultimi anni ha cercato di sviluppare anche nuove azioni finalizzate ad avvicinare al mondo del lavoro i NEET, mediante la gestione di progetti formativi finalizzati a percorsi di avvicinamento al mondo del lavoro e tramite l'attivazione di tirocini con finalità di inclusione sociale.

Queste azioni generano anche positive ricadute nei territori in cui opera migliorando l'impatto sociale con la valorizzazione delle risorse umane, in particolare di quelle femminili, favorendo processi di coesione sociale, di crescita della coscienza ecologica del territorio e della crescita della comunità locale in termini di empowerment sociale.

In particolare, le diverse azioni hanno come filo conduttore il tema dell'inclusione, del contrasto alla discriminazione, incrementando processi di crescita alla partecipazione degli individui alla vita comunitaria verso un'ottica solidale.

Come abbiamo promosso integrazione ed inclusione sociale? La Dializzati Italia ha significativamente promosso con le sue attività una maggiore inclusione sociale nei propri territori e cercato concretamente di rispondere ai bisogni di fasce marginalizzate di cittadini: concretamente essa ha dato la possibilità di accedere ai servizi a persone che altrimenti (per reddito, situazione sociale, etnia, situazione del territorio) non avrebbero avuto accesso a servizi simili; inoltre, anche se in misura meno marcata, la cooperativa sociale ha prestato una certa attenzione anche alla promozione di iniziative che rendono i cittadini partecipi e avvicinano i soggetti con etnie e culture diverse, con ricadute in termini di buon aumento dello standard di vita di persone precedentemente a rischio di marginalizzazione nella società.

In cosa siamo riusciti in sintesi a generare impatto sociale? La Dializzati Italia ha sicuramente avuto ricadute molto rilevanti per il proprio territorio dal punto di vista sociale e in particolare in termini di risposta alle politiche sociali locali e pieno allineamento alla pianificazione sociale territoriale, ma anche con buone ricadute in termini di miglioramento delle percezioni di benessere dei cittadini, di miglioramento dell'ambiente di vita, di riduzione di problemi sociali presenti nel territorio.

Le azioni adottate hanno riguardato:

- Facilitare la costruzione di reti sociali territoriali, valorizzando le diverse identità associative e di scopo presenti nei territori interessati, favorendo la costruzione e presentazione di iniziative culturali (presentazione di libri da parte degli autori, rappresentazioni teatrali aventi come oggetto i temi della prevenzione e della inclusione sociale, laboratori di educazione alla lettura, organizzazione di eventi finalizzati alla presentazione di lavori prodotti da artisti locali); partecipazione alle iniziative di programmazione territoriale finalizzata allo sviluppo sociale dei diversi territori in cui è presente Dializzati Italia in collaborazione con l'Associazione Malati di Reni A.P.S.;
- Promuovere la crescita della cittadinanza attiva, favorendo processi di *empowerment* sociale e di welfare di comunità, con azioni presso ambiti territoriali a rischio di marginalizzazione sociale.

Rapporto con la Pubblica Amministrazione

La Dializzati Italia opera costantemente con la Pubblica Amministrazione, in quanto fornitore di prodotti e servizi alla PA finalizzati alla realizzazione di servizi ed interventi diretti ad elevare i livelli di cittadinanza attiva, di coesione e promozione sociale e della qualità di vita della comunità.

L'organizzazione adottata dalla Dializzati Italia prevede che la figura del Coordinatore dei servizi sia l'interfaccia dei responsabili della Pubblica Amministrazione interessata alla realizzazione del servizio, secondo il seguente processo:

- Definizione con il referente della PA delle linee progettuali di intervento; obiettivi, destinatari, risultati attesi, azioni, attività, risorse e tempi di realizzazione e monitoraggio delle attività;
- Incontri costanti, almeno mensili, tra il coordinatore del servizio e il referente della PA interessata;
- Verifica e monitoraggio dello stato di attuazione, delle criticità rilevate e delle possibili soluzioni da adottare;
- Coinvolgimento del Responsabile dell'Area Servizi Qualità che, in stretta collaborazione con il Referente dei servizi della PA e del Coordinatore dei servizi, definiscono l'eventuale riprogettazione degli interventi, ridefinendo obiettivi, azioni, tempi e risorse a disposizione.

Questo approccio organizzativo consente di attivare in termini concreti ed operativi.

- Azioni di co-progettazione continua delle attività, ridurre il rischio dovuto alle criticità;
- Ottimizzare le risorse economiche e umane;
- Migliorare la qualità del servizio erogato a favore dei destinatari finali degli interventi. Si tratta di un processo continuo che deve includere anche l'identificazione di una serie di persone chiave a cui assegnare responsabilità specifiche e ruoli appropriati.

Dializzati Italia ritiene che la funzione di gestione del rischio, predisponendo un quadro metodologico che permette la piena operatività, attraverso uno svolgimento coerente e controllato di ogni attività, garantisce, nella relazione con la PA:

- Una comprensione esauriente e strutturata dei reciproci obiettivi, finalità e identità d'azione;
- La pianificazione e la creazione di reali priorità delle attività da realizzare;
- La destinazione più efficace delle risorse;
- Il miglioramento di tutti i processi decisionali;
- L'ottimizzazione dell'efficienza operativa;
- Una strategia condivisa delle politiche di intervento.

Ambito attività svolta: Pianificazione per rispondere ai problemi socio-sanitari, di servizi di trasporto sociale.

Impatti ambientali

Le attività umane hanno un impatto negativo sull'ambiente derivante da diversi settori: quello produttivo, quello dei trasporti e quello dell'energia. Tale impatto consiste di diversi aspetti: consumo di risorse (terreno, acqua, combustibile), inquinamento (dei terreni, delle acque, dell'aria), disboscamento, alterazioni del clima. Tutto questo danneggia sia l'ambiente naturale che la nostra salute.

In questo contesto la Dializzati Italia, dato che la sua attività è indirizzata alla gestione di servizi socio – assistenziali di trasporto collettivo e quindi a alto impatto ambientale, opera per promuovere processi educativi e di aumento della consapevolezza individuale sulle tematiche ambientali in quanto convinta che risultati significativi sulla riduzione dell'impatto ambientale si possano ottenere organizzando un forte movimento d'opinione, che veda coinvolto il singolo cittadino, con le sue decisioni personali, relative al suo stile di vita, alle sue scelte di consumo: i "*decision-maker*" siamo noi! Ne abbiamo il potere, e quindi la responsabilità.

La Dializzati Italia in particolare si è focalizzata sui seguenti obiettivi di risparmio ambientale:

- Smaterializzazione della documentazione.
Attraverso l'attivazione della piattaforma intranet che gestisce gli aspetti documentali riferiti al sistema della qualità, ha ridotto quasi totalmente la produzione della documentazione cartacea.
- Educazione ambientale al risparmio e al riciclo.
Smaltimento ben distinto dei materiali prodotti dai propri collaboratori e dalla propria officina ad una attenta azione di riciclo dei materiali.
- Investimenti di salvaguardi dell'emissioni di gas serra con il cambiamento del proprio parco di automezzi circa 150, con massimo di utilizzo di anni 4, e il cambio con automezzi meno inquinanti 6.0, 6.2, ed elettrici.

6. SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

La nostra cooperativa si alimenta con i contributi dei propri soci dializzati che destinano il loro contributo per le spese della cooperativa, oltre alle Gare ha cui ha partecipato e partecipa per i Servizi di Trasporto ex. Art. 26, servizio di trasporto in Ambulanza per dializzati ecc. ecc.

Inoltre la cooperativa è iscritta tra le organizzazioni di volontariato che hanno diritto al 5 per mille e pertanto annualmente grazie alle firme di chi crede nella missione della nostra struttura riceve un contributo pubblico che varia di anno in anno.

Altri contributi sono giunti alla Cooperativa per varie iniziative svolte.



6.1 Attività ed obiettivi economico finanziari

Situazione economica, finanziaria e patrimoniale

Nonostante il periodo storico che è stato influenzato anche dall'emergenza pandemica (con forti criticità per il sistema economico internazionale e nazionale) la situazione economica nazionale nel corso del 2023 ha iniziato comunque a mostrare segni positivi di ripresa, anche grazie agli interventi varati dal Governo a sostegno dell'economia che hanno consentito di chiudere l'anno con una crescita del PIL nazionale oltre le aspettative più rosee, pari al + 0,9%. Aumento del PIL che ha interessato anche la Regione Lazio, anche se in percentuali molto più contenute. La situazione di rinnovata fiducia delle imprese e dei consumatori ha avuto un brusco rallentamento tuttavia a causa della guerra in Ucraina, con conseguente indebolimento dell'iter di crescita, tanto più per quello della Regione Lazio che stava timidamente riprendendosi dalla forte crisi del 2020.

Si profila in tale contesto la necessità di rivedere le politiche di rilancio dell'economia nel suo complesso, a favore di politiche economiche volte a contenere il disagio economico che

stanno vivendo i cittadini e le imprese a causa degli effetti collaterali che la guerra sta portando all' economia.

Questi elementi rivestono particolare interesse per la nostra Regione che sconta strutturalmente un divario di crescita nei confronti delle altre realtà regionali e risente di una sostanziale stagnazione anche in riferimento alle sole regioni del mezzogiorno d'Italia.

Altri segnali preoccupanti sono i pochi investimenti, la scarsa propensione all'export e una difficoltà di crescita da parte delle imprese, anche a causa delle ridotte dimensioni e della scarsa propensione all'aggregazione.

L'aumentata consapevolezza della necessità di una crescita non solo in termini di indicatori economici ma anche sociali ha dato una forte accelerazione sulla necessità di fornire nuovi servizi che rispondano in modo puntuale ai fabbisogni che le famiglie nel loro complesso richiedono, con particolare attenzione a quelle particolarmente fragili.

In questa logica occorre:

- Valorizzare i servizi eco sistemici e metterli in primo piano in un quadro generale di sviluppo sostenibile;
- Accompagnare all'aggregazione le piccole e medie imprese locali in quanto le dimensioni attuali potrebbero non essere sufficienti ad intercettare gli stanziamenti straordinari di risorse, oltre a quelli ordinari, per essere protagonisti e non comprimari nello sviluppo del nostro territorio;
- Rafforzare le competenze delle nostre cooperative per stimolare l'attività delle PA, partecipando a patti di sviluppo locale, supportati sinergicamente anche dalle associazioni di categoria.

6.2 Andamento economico/patrimoniale della Cooperativa – biennio 2022/2023

Il bilancio evidenzia un Ricavo del valore di Produzione pari ad euro 3.844.936,00 dato che conferma il trend positivo (più o meno uguale) dei risultati economici degli ultimi esercizi con un incremento piccolo rispetto l'anno precedente. .

Costo economico – biennio 2022/2023

Conto Economico	2022	2023
Ricavi (valore della produzione)	3.811.003	3.844.936
Costo della Produzione	3.709.108	3.733.784
Risultato Prima delle Imposte	28.740	17.256
Utile (Perdita) dell'Esercizio	9.240	4.706

6.3 Attività di ricerca e sviluppo

La Cooperativa ha proseguito nella sua attività di miglioramento degli strumenti e delle azioni di comunicazione sia interna che esterna attraverso il sito web e i social media.

Il lavoro di miglioramento ha riguardato gli aspetti grafici coordinati per i diversi eventi che vedono la Dializzati Italia coinvolta in iniziative pubbliche, in modo da caratterizzarne l'immagine.

L'esperienza realizzata lo scorso anno ha confermato che la combinazione di questi elementi (nome, slogan, logo, comunicazione) contribuiscono a comunicare la nostra storia aziendale e sono il segno distintivo ed esclusivo della nostra reputazione. Anche questo investimento verso la creazione dell'immagine ci differenzia dai competitor, aiutandoci a determinare il rapporto con gli Utenti e gli altri stakeholder.

Il canale comunicativo, curato anche nella sua composizione grafica, sta creando vicinanza tra i diversi Servizi che la cooperativa gestisce nei diversi territori, sta facendo creare gruppo anche tra i coordinatori delle varie sedi e tra queste e la sede centrale di Dializzati Italia. La cura della comunicazione in tutti i sensi faciliterà l'approfondimento della relazione con i territori in cui attualmente la nostra organizzazione opera generando nuove opportunità di investimento professionale.

6.4 Destinazione 5 per mille

La Cooperativa è inserita negli elenchi dei soggetti beneficiari della destinazione del 5 X mille effettuata dai contribuenti per l'anno 2022 a nostro favore di cui all'art.63 bis, c.1, DL. 112/08 Lett. a). Il contributo ricevuto nel corso dell'anno, pari a € 3.671,76 è stato integralmente impiegato a copertura parziale dei costi sostenuti nella gestione dei servizi reso in favore dei soggetti disabilità, residenti nella Regione Lazio, in quanto si sostiene unicamente con il supporto dei destinatari e dei loro familiari.



Tabella contributi ricevuti ultimi tre anni:

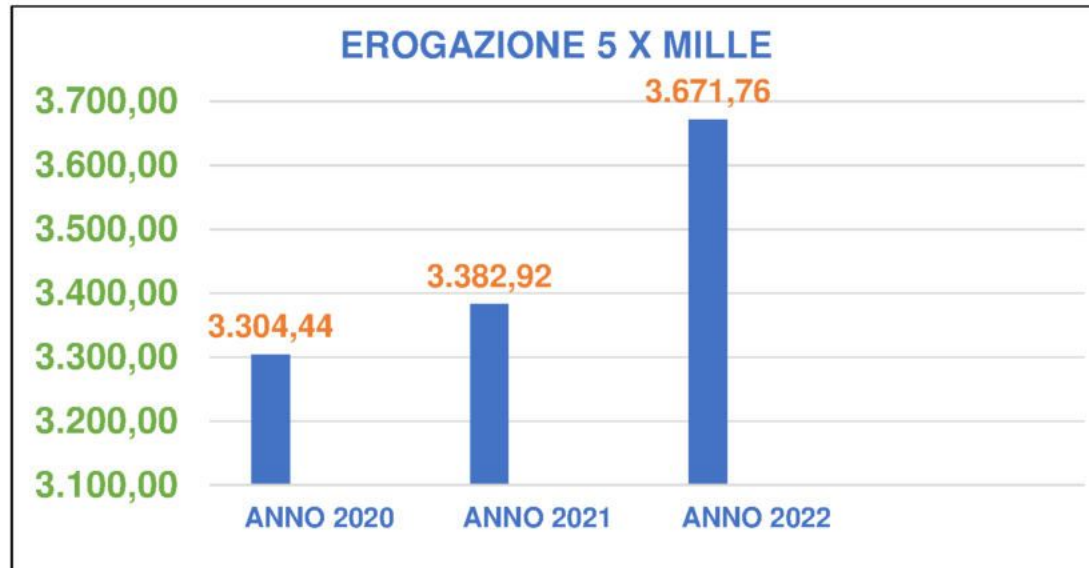


Tabella scelte ricevute per il 5 x mille ultimi tre anni:

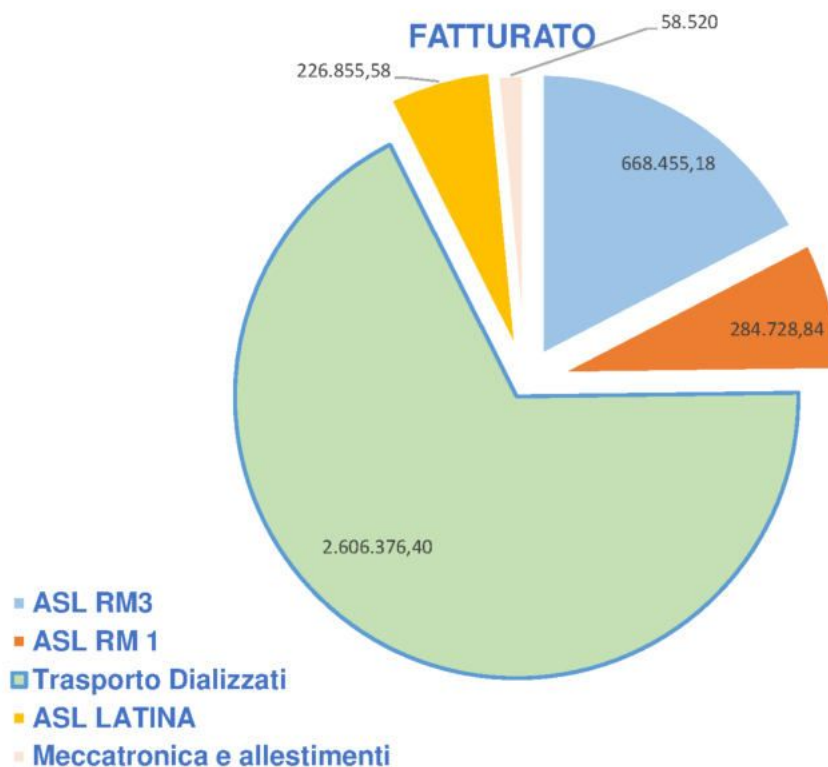


6.5 Aiuti di stato

Nel corso dell'anno 2023 la Cooperativa Sociale Dializzati Italia E.T.S. no ha ricevuto nessun tipo di Aiuto Pubblico.

6.6 Specifica del fatturato dell'anno 2023

Fatturato per Enti/utenza/varie		
Ente	importo	Incidenza %
ASL ROMA 3 (EX. ART. 26)	€ 668.455,18	17%
ASL ROMA 1 (EX. ART. 26)	€ 284.728,84	7%
TRASPORTO DIALIZZATI (normale e ambulanza to varie ASL Regione Lazio)	€ 2.606.376,40	68%
ASL LATINA (Gara Ambulanza ti inizio sett.23)	€ 226.855,58	6%
Meccatronica e Allestimenti	€ 58.520,00	2%



6.6 Obiettivi economici prefissati

Gli obiettivi del piano di miglioramento per l'anno 2023-2024 prevedono l'investimento della Dializzati Italia in azioni di consolidamento del proprio patrimonio associativo e metodologico, rappresentato dalle risorse umane che operano nei Servizi, verso le quali si intende rinforzare i percorsi di aggiornamento e formazione specialistica, in modo da rispondere ai bisogni emergenti con azioni adeguate e specialistiche.

Per questa ragione si intende continuare ad operare per progettare Servizi in cui sia possibile adottare buone prassi e sperimentare innovazioni gestionali e metodologici, mantenendo e rinforzando il presidio nella gestione dei Servizi e di aggregazione, perfezionando le azioni di supporto alla co-progettazione con la pubblica amministrazione.

In particolare, gli obiettivi precisati dal Piano di miglioramento sono:

- Il mantenimento dei servizi gestiti nel 2023. La verifica effettuata tra il rapporto per tipologia dei servizi gestiti e quelli che abbiamo confermato nella gestione del 2024 è superiore dell'80%, confermando la qualità erogata nella gestione delle attività e il gradimento degli stakeholder;
- Incremento del fatturato nella gestione dei servizi

Sotto il profilo della gestione delle attività Amministrative, di Segretariato Sociale gestite in forma esternalizzata per gli enti pubblici si rende opportuno portare a sistema nuove procedure con la relativa modulistica per la gestione in qualità anche di questi Settori integrando i servizi per cui la cooperativa è certificata ai sensi della UNI EN ISO 9001-2015. Nell'ottica dei progetti innovativi ciò potrà contribuire ad impostare un sistema di raccolta dati finalizzato all'attivazione dell'osservatorio sui bisogni sociali dei territori.

In questa direzione vanno anche gli investimenti verso progetti di assistenza tecnica in favore delle pubbliche amministrazioni, in merito ai quali, il settore sviluppo, ricerca e comunicazione, sta orientando le proprie proposte al consiglio di amministrazione.

La tutela dei livelli qualitativi dei Servizi verrà consolidata mediante l'investimento ulteriore nelle attività di formazione del personale.

Rimane attivo l'impegno verso la costruzione di una rete di collaborazione con gli Enti Pubblici (Regione, Asl ecc), che permetta alla Dializzati Italia di implementare il proprio ruolo di Cooperativa erogatrice di Servizi di trasporto dei disabili con elevata professionalità.

Analogo impegno avrà la sua completa realizzazione attraverso le partnership instaurate con le Asl del territorio della Regione Lazio. La cooperativa ha in corso la realizzazione di progetti complessi in cui la formazione si integra con i Servizi di supporto finalizzati alla concreta attivazione dei processi di inclusione socio-lavorativa.

Nonostante le restrizioni previste dalla normativa anti contagio Covid-19 la realizzazione delle attività formative non ha avuto interruzioni, avendo programmato tramite piattaforme il collegamento con i diretti interessati (docenti e allievi).

7. ALTRE INFORMAZIONI

7.1 Responsabilità sociale e ambientale

Buone pratiche

La Dializzati Italia interpreta le buone pratiche come interventi, attività e progetti che "in armonia con i principi e i valori che le sono propri, ben integrati con il contesto ambientale, dimostrano la loro efficacia nel poter raggiungere il miglior risultato possibile in una determinata situazione" (*Kahan e Goodstadt, 2001*), creando le condizioni affinché operatori, decisori e portatori di interesse possano riflettere e confrontarsi in maniera costruttiva sugli elementi che hanno favorito la buona riuscita di un intervento di prevenzione e promozione socio educativa in una comunità locale.

Riflettere e sviluppare criteri di buona pratica sono importanti passaggi per rispondere a tre necessità tra loro collegate:

- Formativa, per tutti gli operatori (sanità, enti locali, cooperative, compagnie teatrali, volontariato, scuola...) che intendano provare a descrivere in maniera efficace le proprie pratiche professionali, verificando di aver descritto tutti i passaggi fondamentali e mettendo in luce le caratteristiche metodologiche del proprio intervento
- Certificativa, per la valorizzazione di pratiche già scritte (in fase di avvio e/o realizzazione, e/o già concluse) e la loro diffusione
- Decisionale, a sostegno delle scelte dei decisori di tutti i settori della società circa progetti e interventi che abbiano caratteristiche di qualità e/o di efficacia pratica.

Sulla base di queste riflessioni la Dializzati Italia ha progettato e realizzato le seguenti attività progettuali:



Progetto “Ascolto e Comunicazione” gestione Burnout, Officina Emozionale

Il progetto è stato finanziato direttamente dalla Dializzati Italia.

Si realizzano sia attività di supporto psicologico,

La buona prassi sperimentata anche in questi progetti è quella della metodologia del lavoro in equipe.

Il modello dell'equipe multidisciplinare e multiprofessionale è una metodologia che la Dializzati Italia sperimenta sin dalla sua nascita, consentendo così di affermare questo modello organizzativo, riferito alla programmazione e gestione degli interventi socioeducativi, di affermarsi negli ambiti territoriali in cui opera, divenendo pratica organizzativa anche di altre imprese sociali.

I benefici dell'adozione di questo modello riguardano:

➤ L'utenza

La presa in carico da parte di un gruppo di professionisti ha innumerevoli vantaggi per gli utenti. In primo luogo, la risposta a 360° ovvero sugli innumerevoli aspetti, necessità e bisogni che possono celarsi dietro a una domanda o problematica. L'avere più professionisti che operano sullo stesso caso, confrontandosi e discutendo delle possibili soluzioni, cause e conseguenze, prendendo in carico il singolo e spesso il gruppo familiare, migliora inevitabilmente la qualità della risposta. Questo anche grazie al fatto che avere un obiettivo comune, non solo migliora l'efficienza lavorativa del gruppo e dei singoli operatori, ma incrementa la cooperazione, la condivisione e la coesione del gruppo e di conseguenza l'azione risulta maggiormente integrata. Il gruppo offre, quindi, all'utenza una risposta univoca e integrata di diversi pareri, proposte di intervento adeguate e costruite per e sul singolo caso, in cui la professionalità singola agisce in piena autonomia e consapevolezza, ma con uno sguardo attivo sulla complessità del caso.

➤ I professionisti

L'equipe multidisciplinare consente agli operatori di lavorare in un ambiente di confronto, crescita e supporto. Sono gruppi di professionisti con conoscenze e competenze differenti che operano insieme sulle stesse richieste al fine di attivare una risposta complessa e su più fronti per attivare servizi che operino ad ampio raggio per il benessere la soddisfazione piena del bisogno e delle richieste dell'utenza. In primo luogo, sono favoriti la condivisione e il confronto che permettono di fare chiarezza anche sui casi maggiormente complessi e di difficile risoluzione. Riducono inoltre i dubbi, le preoccupazioni ed eventuali ansie relative alla messa in atto corretta di risorse e competenze. Il sostegno reciproco, l'aumento della conoscenza per scambi reciproci, l'allestimento di interventi maggiormente completi e più efficaci, che donano anche visibilità al gruppo ma anche al singolo e accrescono la propria consapevolezza e abilità operativa nel tempo. Infine, si è osservato che una buona equipe riduce il rischio di burnout nei singoli, incrementano la capacità di resilienza personali, offrendo spazi di scarico, condivisione e gestione dello stress e delle difficoltà nonché crescita professionale, personale e di relazioni durevoli e positive. Tutto questo è possibile se c'è accettazione reciproca, riconoscimento della professionalità e personalità dell'altro nonché predisposizione al confronto e all'interdipendenza. La funzione cardine nel rendere un'equipe

efficace è la figura del coordinatore capace di delegare, favorire un confronto attivo e produttivo, valorizzare al meglio le abilità del singolo ma anche del gruppo intero o piccoli sottogruppi, favorire la risoluzione efficace e costruttiva dei conflitti e garantire la condivisione di decisioni, azioni, proposte e casistiche. Ogni tassello dell'equipe multidisciplinare è fondamentale e offre agli altri e all'utenza un valore aggiunto, spesso indispensabile.



7.2 Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs

Politiche e strategie

La Dializzati Italia ritiene che la Strategia Nazionale di Sviluppo Sostenibile 2017-2030 si configuri come lo strumento principale per la creazione di un nuovo modello economico circolare, a basse emissioni di CO₂, resiliente ai cambiamenti climatici e agli altri cambiamenti globali causati da crisi locali, come, ad esempio, la perdita di biodiversità, la modificazione dei cicli biogeochimici fondamentali (carbonio, azoto, fosforo) e i cambiamenti nell'utilizzo del suolo.

La Strategia Nazionale di Sviluppo Sostenibile si basa, infatti, su un approccio multidimensionale per superare le disuguaglianze economiche, ambientali e sociali e perseguire così uno sviluppo sostenibile, equilibrato ed inclusivo. È strutturata in cinque aree di intervento, corrispondenti alle "5P" dello sviluppo sostenibile proposte dall'Agenda 2030:

- **Persone:** contrastare povertà ed esclusione sociale e promuovere salute e benessere per garantire le condizioni per lo sviluppo del capitale umano;
- **Pianeta:** garantire una gestione sostenibile delle risorse naturali, contrastando la perdita di biodiversità e tutelando i beni ambientali e culturali;
- **Prosperità:** affermare modelli sostenibili di produzione e consumo, garantendo occupazione e formazione di qualità;
- **Pace:** promuovere una società non violenta ed inclusiva, senza forme di discriminazione. Contrastare l'illegalità; **Partnership:** intervenire nelle varie aree in maniera integrata.

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



3 Salute e benessere: assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età

8 Lavoro dignitoso e crescita economica: incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti

10 Ridurre le disuguaglianze: ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le nazioni

16 Pace, giustizia e istituzioni forti: promuovere società pacifiche e più inclusive per uno sviluppo sostenibile; offrire l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficienti, responsabili e inclusivi a tutti i livelli

La Dializzati Italia, come parte della società civile, intende dare il proprio fattivo contributo nel:

- Favorire il processo di partecipazione della società civile e della diffusione degli Obiettivi di sviluppo sostenibile;
- Contribuire alla conoscenza e della consapevolezza dell'importanza dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile;
- Adottare comportamenti organizzativi che perseguono gli obiettivi strategici dell'agenda 2030;
- Partecipare attraverso partnership di progetto alla realizzazione delle azioni previste per il raggiungimento degli obiettivi strategici per lo sviluppo economico e sociale del territorio in termini sostenibili.

Coinvolgimento degli stakeholder

La Dializzati Italia è caratterizzata da processi decisionali democratici volti a favorire meccanismi di partecipazione dei portatori di interesse, prevedendo il loro coinvolgimento nel governo dell'organizzazione le cui peculiarità si fondano su:

- Identità molto forte fondata sui principi, valori, mission;
- Rilevante importanza della responsabilità sociale come caratteristica intrinseca della nostra organizzazione;
- Struttura organizzativa basata sulla responsabilizzazione dei singoli che garantisca un corretto equilibrio tra gestione e controllo.

Assumere comportamenti socialmente responsabili significa coinvolgere nella gestione dell'impresa i diversi soggetti interessati, valutandone livelli e modalità di partecipazione. In questo senso è importante definire un buon sistema di governance per dare voce e rappresentanza sostanziale a tutti gli stakeholder salvaguardando interessi, diritti, opportunità. Da questo punto di vista, quindi, si può dire che l'organizzazione disponga di "informazioni" tanto più numerose quanto più sia consapevole che ogni comunicazione che riceve contiene un messaggio circa la sua efficacia e la sua reputazione.

In tale processo Dializzati Italia, per il tipo di storia che la caratterizza e per la natura di tipo sociale dei servizi che gestisce sin dalla nascita, ha molte carte da giocare. Essa è da sempre incline, infatti, a leggere nelle risposte che provengono dalle azioni che mette in campo, sia i bisogni espliciti che quelli impliciti. Ciò in attuazione della distinzione che passa tra servizi reattivi e servizi "proattivi".

Se i primi, infatti, mostrano la loro efficacia tanto più riescono a dare una risposta ai bisogni espressi, i secondi, invece devono essere in grado di soddisfare bisogni latenti di cui, magari, il portatore di interesse non è consapevole.

Da qui discende non solo la delicatezza e la responsabilità con cui confrontarsi con tali bisogni, ma anche l'importanza di "coinvolgere" chi li esprime nella "esplicitazione" di essi.

Si consideri però che tale operazione non è di pura "emersione" di ciò che già esiste, ma un processo di "co-creazione" tanto più efficace quanto maggiore è la qualità della relazione e di coinvolgimento dello stakeholder.

Di qui la necessità di prestare particolare attenzione al rischio di sovrapporre i bisogni di chi eroga il servizio a quelli di chi li riceve. Da questo punto di vista si identifica un ulteriore contenuto della responsabilità sociale dell'impresa che consiste nell'astenersi dal far emergere solo quei bisogni che sia in grado di soddisfare, evitando processi di "dipendenza" anziché, come è tra i nostri valori fondamentali, la conquista di sempre maggiori livelli di autonomia (empowerment o principio della biodegradabilità dell'intervento sociale).

Tale approccio, con le debite modulazioni legate alla natura e alle risorse di partenza dell'interlocutore, si presta a fornire una unica matrice di riferimento, basata sulla teoria della comunicazione e dell'interpretazione, qualunque sia lo stakeholder. Ciò a partire dal fatto che in letteratura da tempo si parla del fenomeno della "esplosione del concetto di utente". Per far risaltare come a causa delle molteplici vesti che ciascuno ha nella società complessa, ognuno di noi è per molti aspetti e momenti della quotidianità investito del ruolo di "utente".

Peraltro, desideroso di sentirsi valorizzato anche dalla semplice constatazione che chi ci eroga un servizio fa tesoro della relazione di scambio che ha instaurato con noi.

Gli stakeholder sono singoli individui o gruppi portatori di interesse che influenzano e/o sono influenzati dalle attività della cooperativa, dai suoi servizi e dai relativi risultati di performance.

In questa direzione la Dializzati Italia ha assunto l'impegno a far proprio il principio dell'inclusività, il che significa riconoscere agli stakeholder il diritto ad essere ascoltati e, come organizzazione, accettare di dare conto della propria attività e delle proprie scelte. Si può dire che la realizzazione di tale principio si sia sviluppato in tre fasi:

- Nella prima fase il principio si traduceva in un dialogo sollecitato da condizionamenti esterni e focalizzato a risolvere questioni specifiche;
- In una seconda fase è stato interpretato come coinvolgimento finalizzato alla gestione del rischio e alla comprensione degli interlocutori chiave delle organizzazioni;
- La terza e attuale fase vede il coinvolgimento degli stakeholder strategico sui temi della sostenibilità.

Il coinvolgimento degli Stakeholder implica dunque:

- Avviare un processo di dialogo e comunicare interattivamente con tutti i soggetti interessati;
- Assicurare che nel dialogo e nella comunicazione siano compresi i punti di vista e i comportamenti di tutti gli stakeholder;
- Confrontarsi per verificare le aspettative e per impostare o rivedere politiche e strategie;
- Essere disponibili ad integrare le aspettative rilevanti portate dagli stakeholder nella strategia della Passaparola;
- Prendere impegni e realizzare iniziative volte a fornire concretamente delle risposte agli stakeholder coinvolti

Lavorare con gli stakeholder è una componente vitale di molte procedure quali, ad esempio, la gestione dei requisiti che si basa sulle necessità e i bisogni degli stakeholder. Per fare in modo che il processo dia risultati utili in termini di apprendimento organizzativo è necessario individuare criteri di selezione che garantiscano la rappresentatività ed inclusività degli stakeholder.

Le azioni propedeutiche sono le seguenti:

- Individuazione di tutti gli Stakeholder interessati dal processo di gestione e di implementazione del servizio proposto;
- Identificazione delle aspettative degli Stakeholder e le modalità di gestione;
- Condivisione dei criteri e degli indicatori oggettivi per la misurazione dello sviluppo delle iniziative per ogni categoria di Stakeholder.

Mappe più dettagliate valuteranno ciascun stakeholder in termini di interesse specifico nelle attività e quale capacità hanno di incidere direttamente sugli obiettivi e le azioni messe in essere per raggiungerli, rispetto al modo in cui queste vengono eseguite.

I principi guida sono così riassumibili:

- **Inclusività:** essere consapevoli del diritto di tutti gli stakeholder (anche quelli “senza voce”) ad essere ascoltati e dare loro conto delle proprie attività;
- **Significatività:** sapere che cosa è importante per la Dializzati Italia e per gli stakeholder;
- **Completezza:** comprendere e gestire in profondità tutti gli impatti concreti dell'attività d'impresa e i relativi punti di vista degli stakeholder;
- **Capacità di risposta:** garantire una risposta adeguata, massimizzando l'impatto di cui gli stakeholder sono portatori.

Questi principi sono stati adottati nel manuale di qualità della cooperativa e vengono tradotti operativamente utilizzando due strumenti:

- Il coinvolgimento diretto rispetto al gradimento delle attività (*customer satisfaction*) presente in tutti i servizi con l'utilizzo della modulistica del sistema di qualità Uni En Iso 9001/2015;
- La metodologia partecipata durante la programmazione degli interventi di aggregazione e animazione e l'utilizzo della metodologia del *focus group* come processo finale di condivisione dei risultati e di riprogrammazione.

Una volta che gli stakeholder sono stati valutati, per comunicare con loro si possono mettere in atto dei piani di comunicazione mirati a ciascuna delle categorie di stakeholder individuate.

La pianificazione strategica dell'attività di coinvolgimento richiede di:

- Definire gli obiettivi strategici del coinvolgimento;
- Identificare gli stakeholder e le aree critiche della relazione;
- Stabilire le priorità (stakeholder/temi da indagare).

Portare questo coinvolgimento all'interno della gestione delle attività della Dializzati Italia significa gli stakeholder dandoli un ruolo più da attori che da spettatori, in quanto sono loro, in ultima analisi che possono scrivere e firmare il successo delle iniziative in essere.

Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder interni:

categoria	Tipologia di relazione e rapporto	Livello di Coinvolgimento	Modalità di coinvolgimento
Soci	Decisionale e di coinvolgimento	Generale: attività complessiva della cooperativa	Azioni “bidirezionali” (Es.: focus group gli stakeholder);
Lavoratori	Integrazione e inserimento lavorativo	Generale: attività complessiva della cooperativa	Azioni “bidirezionali” (Es.: focus group gli stakeholder);

Committenti	Affidamento servizi	Generale: attività complessiva della cooperativa	Azioni "bidirezionali" (Es.: focus group gli stakeholder);
Utenti	Beneficiari servizi	Generale: attività complessiva della cooperativa	Azioni di tipo "consultivo" (Es: invio del questionario di valutazione);
Fornitori	Acquisto prodotti e servizi	Generale: attività complessiva della cooperativa	Modalità "monodirezionali" di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder);
Sindacati	Contratti di lavoro	Generale: attività complessiva della cooperativa	Azioni "bidirezionali" (Es.: focus group gli stakeholder);
Associazioni di Categoria	Coinvolgimento	Generale: attività complessiva della cooperativa	Azioni "bidirezionali" (Es.: focus group gli stakeholder);
Partner	Co-progettazione	Generale: attività complessiva della cooperativa	Azioni "bidirezionali" (Es.: focus group gli stakeholder);
Assicurazioni	Tutela beni e servizi	Generale: attività complessiva della cooperativa	Azioni "bidirezionali" (Es.: focus group gli stakeholder);
Istituti di credito	Finanziaria	Generale: attività complessiva della cooperativa	Azioni "bidirezionali" (Es.: focus group gli stakeholder);

7.3 Innovazione e cooperazione

Il valore cooperativo

"Una cooperativa è un'associazione autonoma di persone che si uniscono volontariamente per soddisfare i propri bisogni economici, sociali e culturali e le proprie aspirazioni attraverso la creazione di un'impresa a proprietà comune, controllata democraticamente".

La Dializzati Italia ha fatto propri i valori e i principi della Dichiarazione di identità cooperativa approvata nel XXXI Congresso dell'Alleanza cooperativa internazionale, Manchester 20-22 settembre 1995.

Sono valori trasfusi nella pratica quotidiana, che si ritrovano anche nella Carta dei Servizi della Dializzati Italia che viene consegnata agli utenti/committenti e che rappresentano il comportamento messo in pratica anche dagli operatori nella relazione con le persone.

Valori

Le cooperative si fondano sui valori dell'aiuto reciproco, della responsabilità, della democrazia, dell'uguaglianza, dell'equità e della solidarietà. Fedeli allo spirito dei padri fondatori, i soci delle cooperative aderiscono ai valori etici dell'onestà, della trasparenza, della responsabilità sociale, della solidarietà e dell'altruismo.

Principi

I principi cooperativi sono linee guida attraverso le quali le cooperative mettono in pratica i propri valori.

1° principio: adesione libera e volontaria

Le cooperative sono organizzazioni volontarie, aperte a tutte le persone in grado di utilizzarne i servizi offerti e che ne accettano le responsabilità derivanti dall'appartenenza, senza discriminazioni sessuali, sociali, razziali, politiche o religiose.

2° principio: controllo democratico esercitato dai soci

Le cooperative sono organizzazioni democratiche controllate dai propri soci, i quali partecipano attivamente alla definizione delle politiche e all'assunzione delle relative decisioni. Gli uomini e le donne eletti come rappresentanti sono responsabili nei confronti dei soci. Nelle cooperative di primo grado i soci hanno uguale diritto di voto (una testa, un voto); le cooperative di altro grado sono anch'esse organizzate in maniera democratica.

3° principio: partecipazione economica dei soci

I soci contribuiscono equamente al capitale delle proprie cooperative e lo controllano democraticamente..

4° principio: autonomia e indipendenza

Le cooperative sono organizzazioni autonome, di mutua assistenza, controllate dai propri soci. La sottoscrizione di accordi con altre organizzazioni (inclusi i governi) o la ricerca di capitali da fonti esterne deve essere fatta in maniera da garantire il controllo democratico da parte dei soci e salvaguardando l'indipendenza della cooperativa stessa.

5° principio: educazione, formazione e informazione

Le cooperative danno ai loro soci, ai rappresentanti eletti, ai dirigenti e al personale dipendente, l'educazione e la formazione necessarie affinché essi siano in grado di contribuire in maniera efficace allo sviluppo della cooperativa. Le cooperative devono tener informata l'opinione pubblica, in modo particolare i giovani e gli opinionisti, sulla natura e i vantaggi della cooperazione.

6° principio: cooperazione tra cooperative

Per dare un servizio migliore ai propri soci e per rafforzare il movimento cooperativo, le cooperative collaborano tra di loro attraverso strutture locali, regionali, nazionali e internazionali.

7° principio: impegno verso la collettività Le cooperative contribuiscono allo sviluppo durevole delle proprie comunità attraverso le politiche approvate dai propri soci



I SOCI

1. Il socio è il nucleo originario di ogni forma di mutualità e rappresenta il primo riferimento concreto dell'azione cooperativa.
2. Le imprese cooperative svolgono il proprio ruolo economico a favore dei
3. cooperatori, delle generazioni future, della comunità sociale. Esse offrono ai propri partecipanti sicurezza, vantaggi e riconoscimenti in proporzione al concorso individuale di ognuno.
4. La principale risorsa della cooperazione è rappresentata dagli individui che ne fanno parte. Ogni cooperativa deve valorizzarne il lavoro, stimolarne e riconoscerne la creatività, la professionalità, la capacità di collaborare per il raggiungimento degli obiettivi comuni.
5. Il cooperatore si manifesta innanzitutto con il rispetto per le persone. Al cooperatore si richiede franchezza, spirito di giustizia e senso di responsabilità, qualunque sia il suo ruolo o la sua posizione.
6. Le imprese cooperative si manifestano con la qualità dei lavori che si svolgono, la trasparenza, l'onestà e la correttezza dei comportamenti.
7. La cooperazione considera il pluralismo sempre un bene. Nei rapporti che
8. intrattiene con le altre forze economiche, politiche e sociali essa rispetta la loro natura, opinione, cultura e agisce secondo la propria originalità, autonomia, capacità di proposta.
9. L'esistenza della cooperazione, il suo segno distintivo, la sua regola sono fondate sul principio di solidarietà. Al fondo di ogni relazione o transazione tra soggetti economici esistono sempre i rapporti umani.

10. La cooperazione interpreta il mercato come luogo di produzione di ricchezza, di rispetto della salute e dell'ambiente, di sviluppo dell'economia sociale. Essa agisce nel mercato non solo in osservanza delle leggi, ma secondo i principi di giustizia e utilità per i propri soci e per la collettività.
11. La cooperazione concorre allo sviluppo del mercato migliorando le imprese esistenti e creandone di nuove; organizzando la domanda, rispondendo ai bisogni della collettività. Con questi significati essa intende la promozione cooperativa.
12. La cooperazione considera il diritto e il rischio di fare impresa come manifestazioni di libertà.
13. La cooperazione regola i rapporti interni sulla base del principio di democrazia. Le imprese cooperative realizzano compiutamente le proprie finalità associandosi nel movimento cooperativo, che promuove tra di loro, che ne valorizza i patrimoni collettivi, garantendo le adeguate forme di controllo.
14. La mutualità cooperativa non è solo un modo di produrre e distribuire la ricchezza più adeguato agli interessi dei partecipanti, ma una concezione dei rapporti umani. La cooperazione trova le proprie radici nel valore dell'imprenditorialità associata, ricerca il proprio sviluppo nel mercato, considera proprio fine il miglioramento delle condizioni materiali, morali e civili dell'uomo.





7.4 Obiettivi di Miglioramento

Obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale

Nel redigere il Bilancio 2023 ci si è interrogati sugli obiettivi per il prossimo futuro, guardando quindi ad un 2024 come momento di rilancio e di prospettive di ripresa dopo un periodo caratterizzato dalla continua emergenza dovuta alla pandemia e alla guerra in Ucraina e con il nuovo conflitto Nella martoriata Palestina.

Purtroppo, anche il 2024 si presenta con non poche incognite dovute all'invasione della Ucraina da parte della Federazione Russa e al rischio latente, ma sempre presente, dell'allargamento della guerra ad altri contesti, europei e non solo, con la prospettiva, per ora solo minacciata, di una catastrofe nucleare.

Pur consapevoli della situazione di incertezza e di forte preoccupazione per l'evolversi di una situazione di crisi che ci vede, come Stato, coinvolti sia per il sostegno alla popolazione ucraina e sia per le conseguenze negative che ricadono sulla nostra economia, il Consiglio d'amministrazione ha analizzato quanto descritto e rendicontato nel presente documento, individuando alcuni obiettivi (descritti da singole parole chiave) a cui si impegna a indirizzare le azioni della dializzati Italia:

1. Durabilità ed equilibrio economico – finanziario
2. Redditività per la realizzazione dei principi cooperativi
3. Efficacia ed efficienza organizzativa
4. Innovazione e sviluppo delle competenze, dell'organizzazione, dei servizi e dei processi
5. Reputazione
6. Legalità

7. Coinvolgimento e partecipazione dei soci alla vita societaria
8. Soddisfazione dei soci
9. Coinvolgimento e partecipazione degli stakeholder alla realizzazione della Vision e della *Mission* aziendale
10. Soddisfazione degli utenti

Al fine di raggiungere obiettivi così ampi e ambiziosi si è resa necessaria l'individuazione di modalità operative specifiche e di precise attività misurabili e rendicontabili che possano, non solo tracciare la strada per giungere all'obiettivo, ma anche definire tappe intermedie utili al monitoraggio del miglioramento continuo.

obiettivo	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo	Entro quanto sarà raggiunto
Livello di approfondimento del Bilancio sociale	La rendicontazione sociale è uno strumento di reporting, non come fine a se stesso ma piuttosto come processo che prevede un graduale ma costante coinvolgimento di tutta l'organizzazione della Cooperativa in modo da aumentare la chiarezza e la trasparenza della rendicontazione sociale, rendendo possibile un maggior grado di comparabilità spaziale e temporale tra i bilanci rivolti agli stakeholder e da stimolare la creazione a monte di un sistema informativo in grado di guidare la gestione della cooperativa attraverso la sua specifica visione di responsabilità sociale	31/12/2024
Indicatori di performance	L'approfondimento di cui si è detto sopra ha preso il via dal lavoro precedentemente svolto, andando ad indagare le seguenti problematiche: La misurazione delle performance sociali attraverso l'utilizzo di indicatori, per rendere più trasparente e concreto il monitoraggio delle variabili di sostenibilità, sia a fini gestionali interni che, soprattutto, ai fini di maggiore trasparenza e utilità delle informazioni contenute nei report sociali. L'obiettivo è quello avere un approccio metodologico che stimoli la cooperativa alla ricerca dell'efficacia nella rendicontazione sociale, senza tuttavia sacrificare la specificità della propria realtà aziendale e la spontaneità della comunicazione ³¹	31/12/2024
Redazione grafica	Il Bilancio è uno strumento di comunicazione e quindi la Dializzati Italia darà particolare attenzione agli aspetti grafici e visuali. Il documento, infatti, oltre ad essere puntuale e completo, deve consentire di accedere facilmente alle informazioni e racconterà, tramite le immagini e le scelte grafiche, l'identità della Cooperativa. In questa fase saranno coinvolte risorse interne della	31/12/2024

	compagine sociale della Dializzati Italia, attraverso un lavoro di condivisione dello stile comunicativo e iconico, che rappresenti una continuità di stile con gli altri strumenti di comunicazione attivati	
Stakeholder engagement	Lo stakeholder engagement (definito come l'impegno a far proprio il principio dell'inclusività attraverso il coinvolgimento dei portatori di interesse) ha come obiettivo quello di riconoscere agli stakeholder il diritto ad essere ascoltati ed accettare l'impegno di rendicontare della propria attività e delle proprie scelte, attraverso una partecipazione attiva e all'ascolto delle istanze proprie degli stakeholder. Le modalità saranno un aumento delle occasioni di confronto come focus group, colloqui e incontri con i portatori di interesse, raccolta di fabbisogni attraverso la somministrazione di questionari e di questionari di gradimento finalizzati alla riprogrammazione degli interventi	31/12/2024
Modalità di diffusione	Allo scopo di ridurre gli impatti ambientali generati dalla stampa, la versione completa del Bilancio Sociale non verrà stampata e sarà disponibile online, con info grafiche, tabelle e grafici di tutti i dati di rendicontazione riferiti al 2023. Le modalità di comunicazione saranno: divulgazione nell'assemblea dei soci; pubblicazione sul sito istituzionale della Dializzati Italia ; invio tramite mail del Bilancio Sociale a tutti gli operatori della Dializzati Italia; invio tramite mail del Bilancio Sociale ai principali stakeholder istituzionali. L'obiettivo è di dare la massima diffusione al Bilancio Sociale, rendendo trasparente e accessibile la rendicontazione sociale a tutti i portatori di interesse individuati dalla rendicontazione sociale della Cooperativa	31/12/2024
Realizzazione di un bilancio partecipato	Il bilancio partecipato vuole essere per la Dializzati Italia uno strumento per promuovere la partecipazione degli stakeholder e della comunità più ampia (i cittadini) alla predisposizione della propria rendicontazione sociale. La modalità sarà l'attivazione e il dialogo negli ambiti territoriali di riferimento, puntando a costruire forti legami "verticali" tra gli stakeholder istituzionali e, contemporaneamente, solidi legami "orizzontali" tra gli stakeholder individuali e la cooperativa. Gli obiettivi che si intendono raggiungere sono: facilitare il confronto con gli stakeholder e promuovere scelte e decisioni condivise, riducendo anche i	31/12/2024

	conflitti; rispondere in modo più efficace alle necessità degli stakeholder e assicurare una maggiore corrispondenza tra bisogni da soddisfare e risorse disponibili; costruire un rapporto di fiducia tra la Cooperativa e la comunità locale	
--	--	--

Obiettivi di miglioramento strategici

A conclusione del percorso sin qui compiuto in merito alle risorse attivate, ai risultati conseguiti, al benessere e agli impatti generati dalla Dializzati Italia cooperativa sociale nel corso del 2023, desideriamo concludere la riflessione guardando a quella che è la situazione e la prospettiva futura della nostra cooperativa sociale. Per fare questa analisi in modo schematico, vogliamo tentare di identificare gli elementi propri di una SWOT analysis: un prospetto che incrocia le dimensioni interna ed esterna con elementi positivi e negativi per giungere a descrivere i quattro scenari chiave dei propri punti di forza (Strengths) e dei propri punti di debolezza (Weaknesses), delle opportunità da cogliere (Opportunities) e delle minacce da affrontare (Threats). La tabella sottostante posiziona quelli che la nostra cooperativa sociale percepisce come elementi su cui riflettere per strutturare le proprie strategie organizzative future.

SWOT ANALYSIS

scenario dei punti di forza



Made with PosterMyWall.com

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 sottosezione 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 al la 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 sottosezioni 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			

<p>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;</p>	<p>AMBITO: Identità SEZIONE: Presentazione e dati anagrafici INDICATORE: ● Ragione sociale ● C.F.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● Province <p>SEZIONE: Sede Legale e Sede operativa SEZIONE: Mission, vision e valori INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mission, finalità, valori e principi della cooperativa
<p>3) STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE</p>	
<p>Consistenza e composizione della base sociale /associativa (se esistente)</p>	<p>AMBITO: Sociale: persone, obiettivi e attività SEZIONE: Sviluppo e valorizzazione dei soci INDICATORE:</p> <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>
<p>4) PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE</p>	
<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
<p>5) OBIETTIVI E ATTIVITÀ</p>	
<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

8. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO

Revisore legale: quando è obbligatoria la nomina?

Nel nostro Paese, la **revisione legale** è disciplinata dal D.Lgs. n.39 del 27/1/2010 come modificato dal D.Lgs. n.135 del 17/7/2016. Secondo quanto stabilito dal MEF e dalla CONSOB, vengono applicati **gli standard contabili ISA Italia** (ISA Clarified dal n.200 al n.720 aggiornati dall'IFAC nel 2009) integrati con i **principi SA Italia**.

La nomina del revisore legale è **obbligatoria** per le seguenti persone giuridiche:

- **S.p.A.** (Società per Azioni);
 - **S.a.p.A** (Società in Accomandita per Azioni);
 - **S.r.l.** (Società a Responsabilità Limitata) o **Società Cooperative per Azioni** che rilasciano **strumenti finanziari** di diritto amministrativo o finanziario;
 - Società obbligate a redigere il **bilancio consolidato**;
 - Società che controllano un'impresa obbligata alla revisione legale;
 - **S.r.l. e Società Cooperative costituite in forma di S.r.l.** che superino, per 2 esercizi consecutivi, **almeno** uno dei limiti stabiliti dall'art. 2477 c.c. ovvero 4 milioni di euro di **ricavi**, 4 milioni di totale **attivo** dello stato patrimoniale oppure i 20 **dipendenti**. Nel caso in cui, per **3 esercizi consecutivi**, non venisse superato nessuno dei suddetti limiti, l'obbligo di nomina del revisore contabile decade.
- La revisione legale dei conti, tuttavia, può essere anche **volontaria** per le società non obbligate per legge (è il caso, tra tutte, delle società di capitali che non superano i limiti dimensionali dell' art. 2477 c.c.). Si rimanda al precedente articolo "Revisione contabile volontaria: un'opportunità per le società" per scoprire quali sono i **benefici** e le **opportunità** derivanti dall'opzione per la revisione legale **volontaria**.



Revisore legale: ruolo e compiti

Il revisore legale e le società di revisione – iscritti all'omonimo registro (tenuto dal MEF e gestito dalla Ragioneria Generale dello Stato) conformemente ai principi di revisione internazionali (ISA Italia) – verificano il bilancio e la contabilità di una società per accertarsi che non contengano **errori significativi** derivanti da eventi **non** intenzionali o da **frodi** (*fraud audit*).

Il **compito** del revisore legale è quello di svolgere le verifiche previste dagli *standard* di revisione (cd. attività di revisione) al fine di esprimere **un giudizio** sulla **congruità** del bilancio d'esercizio a rappresentare in modo **veritiero** e **corretto** la situazione economico-

patrimoniale e finanziaria della società nonché sulla correttezza delle **procedure amministrative-contabili** adottate dalla società. La verifica da parte di un soggetto **terzo ed indipendente**, rispetto alla società, della correttezza e dell'affidabilità delle comunicazioni finanziarie aziendali **trova la sua ragione** nella tutela degli *stakeholder* ossia i vari soggetti coinvolti nell'attività dell'impresa (ad esempio: **dipendenti, azionisti, clienti, fornitori, investitori, amministrazione fiscale, istituti bancari**).

Il revisore legale, tuttavia, **non** si limita ad esprimere il suo parere professionale ma fornisce, inoltre, consulenza, indicazioni, raccomandazioni e suggerimenti per **migliorare** le procedure amministrative-contabili ed i sistemi di monitoraggio della *performance* della società.

In sintesi, il revisore legale svolge i seguenti **compiti**:

- **pianifica** il lavoro di revisione contabile;
- esamina con estrema **accuratezza** le procedure amministrative-contabili della società nonché il progetto di bilancio d'esercizio e i relativi documenti connessi (nota integrativa, relazione sulla gestione e rendiconto finanziario) predisposto dagli amministratori. Infatti, il bilancio d'esercizio viene analizzato, **non** soltanto dal punto di vista della correttezza formale, ma anche sostanziale per verificare se lo stesso rispecchiare l'**effettiva** realtà aziendale;
- raccoglie i dati relativi alla **situazione economica** dell'azienda;
- valuta **le procedure di controllo interno**;
- verifica **la conformità** alle normative contabili, fiscali e tributarie in vigore controllando il corretto versamento di imposte e contributi;
- segnala **tempestivamente** alla direzione aziendale eventuali **incongruenze o errori** per garantire una pronta correzione;
- redige **una relazione finale di revisione** in cui formula il suo giudizio finale sulla conformità o meno alla legge del bilancio d'esercizio **oggetto** di analisi;
- fornisce **attività di consulenza amministrativo-contabile** al *management* aziendale.



Revisore legale: formazione e competenze

Il revisore legale è un laureato in materie economico-finanziarie che, dopo aver svolto un tirocinio obbligatorio almeno triennale presso uno studio di revisione legale, ha sostenuto un apposito **esame di idoneità**.

Deve possedere approfondite conoscenze su:

- *standard* **contabili** nazionali ed internazionali;
- metodi, principi e tecniche di *auditing contabile*;
- regimi **contabili**;
- metodi di **analisi di bilancio** d'esercizio e consolidato;
- diritto **commerciale, civile, fallimentare, tributario** e del **lavoro**;
- **normative, codici e regolamenti** in materia di corporate governance;
- *software gestionali* per la contabilità e ERP (come, ad esempio, SAP).

Revisione legale: i vantaggi per le imprese

La revisione legale costituisce un onere rilevante in termini di carico di lavoro per il personale amministrativo e di costi per le società ma presenta, come già detto, innumerevoli **vantaggi operativi** che vanno oltre l'attività di mero controllo e verifica della conformità del bilancio d'esercizio e del sistema amministrativo-contabile della società. Infatti, **il revisore legale** nell'espletamento del proprio incarico, grazie alla sua esperienza e conoscenza multidisciplinare, fornisce, inoltre, **un'attività di consulenza** agli imprenditori e al personale amministrativo della società volta a **migliorare** le procedure amministrative-contabili e l'analisi delle *performance* della stessa.

I **vantaggi** per le società derivanti dalla professionalità ed il ruolo del revisore legale possono essere riassunti in:

- una **maggiore trasparenza** per il mercato attraverso un'informazione precisa ed affidabile con conseguente impatto positivo su soggetti pubblici e privati coinvolti nell'attività aziendale;
- una **maggiore competitività ed autorevolezza** nell'interazione con banche, fornitori e *partner* strategici;
- una **maggiore facilità di accesso** a bandi e gare d'appalto di enti pubblici;
- la **supervisione tecnica** relativamente a particolari operazioni aziendali di **ordinaria** amministrazione (ad esempio capitalizzazione di beni immateriali, procedure di rivalutazione di beni, etc.); e
- la **supervisione tecnica** in materia di **operazioni straordinarie** come fusioni, acquisizioni e più genericamente riorganizzazioni aziendali.

L'intervento del revisore legale, pertanto, va concepito come **una preziosa opportunità** per migliorare la gestione dei processi amministrativo-contabili e migliorare **la credibilità della società**, specie nei confronti delle banche e *partner* commerciali.



Il Revisore Unico Dott. Maurizio Fiani ha il compito di vigilare sul regolare svolgimento dell'attività della Cooperativa, partecipa ai lavori del C.d.A e dell'assemblea, redige la relazione accompagnatoria al bilancio di esercizio. La relazione dell'organo di controllo costituisce così parte integrante del bilancio sociale stesso.

Ardea 26/04/2024

**Il Presidente del C.d.A.
Orazio Vincenzo**



Firmato
digitalmente da
VINCENZO ORAZZO
C: IT