AZZURRA
Società Cooperativa Sociale ONLUS

BILANCIO SOCIALE 2022

LETTERA DEL PRESIDENTE

Cari Soci,

Vi presentiamo il 15° Bilancio Sociale riferito all'anno 2022, un anno nel quale non ci sono stati sostanziali cambiamenti nelle nostre attività dopo un biennio caratterizzato dalla pandemia da Covid-19. Si è trattato, però, di un anno nel quale ci siamo dovuti confrontare con nuovi problemi che, così come la pandemia, hanno impattato sul settore socio-sanitario. Già dal 2021, infatti, abbiamo assistito al problema della carenza di personale infermieristico e assistenziale, determinato un buona parte da stress e stanchezza accumulata nel periodo pandemico. Ad esso si è aggiunta anche la crescita dell'inflazione e il clima di incertezza causato dall'inizio della guerra in Ucraina a febbraio. In questo quadro complesso abbiamo avuto conferma dell'importanza di aver intrapreso un percorso orientato al potenziamento dei servizi domiciliari come l'ADI: se non avessimo focalizzato l'obiettivo su questa tipologia di servizio non avremmo ottenuto il risultato attuale che ci ha permette di accantonare fondi a favore dei nostri Soci lavoratori.

Attraverso l'associazione ASSEDO, si è intensificata la presenza di noi pattanti, sui Tavoli di lavoro con ATS Lombardia relativamente al servizio ADI e Telemedicina. Stiamo infatti contribuendo in modo significativo, visto che giornalmente affrontiamo le varie problematiche che ci permettono di fornire consigli pratici all'Azienda Sanitaria.

Per quanto riguarda la guerra Ucraina, a partire da giugno 2022, abbiamo attivato un Centro di prima accoglienza diffusa nei Comuni di Omegna, Casale C.C e Gravellona Toce, in collaborazione con il CISS CUSIO, accogliendo in appartamenti circa 50 cittadini Ucraini provenienti da zone disastrate.

I nuovi progetti non sono mancati, così come la maggior parte dei servizi esistenti nel 2022 sono stati riconfermati. Stare al passo con la necessità di riprogrammare più volte le iniziative è stato faticoso e dispendioso, ma necessario per adattarsi al contesto in evoluzione e al contempo aggiornarsi costantemente sulle nuove leggi e adempimenti.

Mi auguro che nel prossimo futuro Azzurra potrà realizzare una propria struttura, di conseguenza anche un proprio servizio, che ci consenta di mettere in campo la nostra capacità di gestione ed esperienza quasi trentennale, molto apprezzata da tutti i nostri Clienti. Negli ultimi mesi dell'anno scorso e a inizio 2023 abbiamo osservato un'evoluzione in senso positivo dello scenario, che ci fa guardare all'anno nuovo con fiducia.

Questo Bilancio Sociale rappresenta, come sempre, un punto di riferimento da cui partire per affrontare costruttivamente le criticità, per migliorare la gestione di Azzurra e la qualità dei servizi erogati. Un grazie particolare a tutti i nostri soci lavoratori che contribuiscono con la loro professionalità, dedizione e perseveranza al buon nome e alla sostenibilità della nostra Cooperativa.

Buona lettura

Antonella Miazza

INDICE

1. Metodologia adottata nel B.S. ..... pag. 4
2. Informazioni generali su Azzurra ..... pag. 6
2.1 Mission e Valori ..... pag. 7
2.2 La Storia di Azzurra ..... pag. 8
3. Struttura, governo e amministrazione ..... pag. 9
3.1 Struttura di Gestione ..... pag. 11
3.2 Gli Stakeholder ..... pag. 12
3.3 Gli Stakeholder Istituzionali ..... pag. 13
4. Persone che operano per Azzurra ..... pag. 14
4.1 CCNL e Amministrazione ..... pag. 16
4.2 Ricerca e Formazione ..... pag. 17
4.3 Attività Collaterali e Volontariato ..... pag. 18
5. Obiettivi e attività ..... pag. 19
5.1 Qualità del servizio ..... pag. 20
5.2 Attività ..... pag. 22
5.3 Remunerazioni attività con la P.A. ..... pag. 23
5.4 Obiettivi 2022 ..... pag. 24
5.5 Obiettivi 2023 ..... pag. 26
5.6 Informazioni sulle attività ..... pag. 27
6. Situazione Economico-finanziario ..... pag. 28
7. Altre informazioni: Partecipazione sociale ..... pag. 30
7.1 Altre informazioni: Aspetti sociali ..... pag. 31
7.2 Gestione Sicurezza ..... pag. 32
7.3 Altre informazioni: Controversie ..... pag. 33

1. METODOLOGIA ADOTTATA NEL B.S.

Il documento che state per consultare è la **15° edizione** del Bilancio Sociale di Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus.

L'evoluzione del B.S. parte nel 2008 con l'esperienza con il **Gruppo di Studio del Bilancio Sociale GBS**, trasformandosi da una relazione da redigere a un resoconto da leggere e con facilità. Con l'**evoluzione del Terzo Settore** nel 2020, sono state introdotte tutte le nuove linee guida per gli enti obbligati al deposito del Bilancio Sociale, mantenendo la stessa facilità di esposizione.

Il contenuto del Bilancio Sociale 2022 riporta la rendicontazione prevista dal **Decreto del 186 del 9 agosto 2019**, illustrando al lettore la **visione completa** dell'attività di Azzurra Onlus per l'anno passato.

Per definizione, il Bilancio Sociale è lo **strumento preposto a rendicontare** le responsabilità, i comportamenti e i risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte da un'organizzazione. Questi elementi sono inseriti nel documento al fine di offrire un'informativa strutturata e puntuale a tutti i soggetti interessati, fatto non ottenibile solo attraverso la rendicontazione del bilancio di esercizio. Nella sua compilazione sono stati tenuti conto i seguenti **principi** fondamentali:

- Attendibilità
- Autonomia
- Chiarezza
- Comparabilità
- Competenza
- Completezza
- Neutralità
- Rilevanza
- Verificabilità
- Trasparenza

1. METODOLOGIA ADOTTATA NEL B.S. (2)

La rendicontazione dell'intero documento si basa sulla **raccolta dati** da parte dell'**Ufficio Amministrativo** che gestisce il comparto Contabilità e Paghe, insieme all'**Ufficio Qualità e Sicurezza** per l'elaborazione dei modelli, dei report e delle statistiche e approvato dal **Consiglio d'Amministrazione** della Cooperativa. Sono state anche effettuate **interviste mirate** che hanno arricchito con particolari la redazione del Bilancio Sociale, esprimendo quel rapporto umano su cui si basa Azzurra Onlus nella sua collettività.

Come per i Bilanci Sociali degli anni 2020 e 2021, il presente documento adotta un **nuovo modello** di rendicontazione, una sorta di evoluzione che cerca di mantenere un'impostazione famigliare al lettore, ma allo stesso tempo implementa le novità previste dalla legge.

Tutte le informazioni di contorno all'attività di Azzurra Onlus possono inoltre essere recepite attraverso i **canali social e web** della Cooperativa.

Vi auguriamo quindi buona lettura, presentandovi l'attività di Azzurra Onlus del 2022.

L'Ufficio Amministrativo

2. INFORMAZIONI GENERALI SU AZZURRA

Ragione Sociale

Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS

C.F./P.IVA

01585330036

Forma giuridica

Cooperativa Sociale

Sedi

Legale: Via Ledro, 5 – 21100 Varese (VA)

Amministrativa: Via XI Settembre, 10 – 28887 Omegna (VB)

Operativa: Via Pietro Tadini, 38 – 20022 Castano Primo (MI)

Collegamento ad altri enti del terzo settore

RETE 3A, insieme ad AM Multiservizi

Contesto di riferimento

Attività socioassistenziali educative e sanitarie nell'area Nord-ovest italiana.

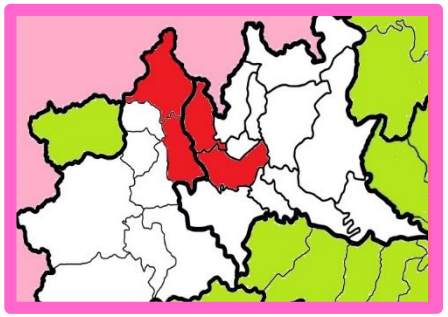
Aree territoriali di Operatività

Provincia di Milano

Provincia di Novara

Provincia di Varese

Provincia di Verbania



Attività statutarie:

Gestione di strutture socio sanitarie residenziali;

Gestione di strutture socio-educative e Asili;

Gestione strutture di Accoglienza e socializzazione;

Gestione di servizi domiciliali territoriali, sanitari socio-sanitari ed educativi.

Attività secondarie e strumentali

Attività di ricerca e formazione in ambito socio assistenziale ed educativo;

Sensibilizzazione e diffusione cultura sociale e socio sanitaria;

Accoglienza per persone in stato di bisogno e turismo sociale.

2.1 MISSION E VALORI

Tutte le società hanno una **Mission**, un proposito che racchiude il motivo per cui un'impresa opera sul mercato. Nel caso di Azzurra è la seguente:

'Professionalità ed esperienza al servizio della comunità per il raggiungimento del benessere sociale.'

Partendo dall'oggetto sociale, la Mission esprime le fondamenta della Cooperativa che sono state di ispirazione fin dal 1996, ossia dare alla propria utenza (anziani, bambini, disabili e persone socialmente fragili) il supporto necessario per **prevenire, ridurre o rimuovere lo stato di bisogno**, e creare il conforto necessario per chi si trova in tale situazione.

Questo principio riassume i **Valori** di Azzurra, che solo le fondamenta del **Codice Etico**, il documento che rappresenta l'identità e i cardini che guidano la Cooperativa, redatto secondo quanto previsto dal modello di responsabilità Aziendale previsto dall'ex D.lgs. 231/01.

Il Codice Etico si può consultare alla pagina web: www.azzurraonlus.com/codice-etico-2

I VALORI

- Continuità
- Informazione
- Impegno
- Uguaglianza
- Efficienza
- Territorio
- Imparzialità
- Solidarietà
- Partecipazione

2.2 LA STORIA DI AZZURRA

Nata con l'obiettivo di fornire servizi rivolti a persone in stato di fragilità, Azzurra Onlus si è evoluta nel corso degli anni raggiungendo obiettivi sempre maggiori. Di seguito riportiamo gli eventi principali:

- **1996 –** Nascita della Cooperativa nel VCO;
- **1997 –** Sviluppo dei servizi principali: Assistenza domiciliare e ospedaliera;
- **1999 –** aggiunta di nuovi servizi: gestione RSA e Centri Diurni;
- **2003 –** Apertura uffici nel Nord-Ovest della Lombardia;
- **2005 –** Superamento 200 soci e focus si servizi in provincia di Varese e VCO;
- **2008 –** Raggiunta la quota di 295 soci;
- **2010 –** Inserimento sistema di gestione qualità ISO 9001 e espansione sulle aree attuali;
- **2011 –** Adozione dei programmi di gestione informatica;
- **2012 –** Adozione dello stato di Crisi a causa della crisi economica;
- **2014 –** Cambio sede VCO, implementazione Modello 231 e Certificazione OHSAS 18001 sulla sicurezza;
- **2015 –** Nuovi servizi: RSA Aperta e Accoglienza Migranti;
- **2016 –** 20 anni di attività e chiusura dello stato di Crisi;
- **2017 –** Cambio sede legale a Varese e acquisizione ramo d'azienda Coop. La Luce;
- **2019 –** Apertura ADI a Castano Primo e chiusura servizi di Accoglienza;
- **2020 –** Ridimensionamento Cooperativa e contrasto al Covid-19.
- **2022 –** Nuovo servizio di Accoglienza profughi Ucraini e apertura Poliambulatorio a Castano Primo.

3. STRUTTURA GOVERNO E AMMINSITRAZIONE

La Governance di Azzurra è svolta dai Organi Sociali previsti dallo statuto della Cooperativa:

L'ASSEMBLEA DEI SOCI

È l'insieme dei Soci della Cooperativa e si riunisce almeno una volta l'anno. Può essere:

Ordinaria: che ha come compiti l'approvazione del bilancio, nomina degli amministratori, dei sindaci e sulla loro responsabilità, delibera il compenso degli amministratoti e la tassa di ingresso, oltre a tutti gli oggetti previsti dalla legge di competenza assemblale;

Straordinaria: che agisce sulle modifiche dello statuto e altre materie previste dalla legge.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Investito dei poteri di amministrazione ordinaria e straordinaria, salvo quanto di diritto dell'Assemblea, è espressione della volontà dei Soci per il raggiungimento dell'Oggetto Sociale secondo quanto previsto dallo Statuto e dalla legge.
Il CdA è in carica fino all'approvazione del bilancio chiuso al 31/12/2023 ed è attualmente composto da:

- **Antonella Miazza** – Presidente;
- **Maria Rosa Miazza** – Vicepresidente, delega alle Risorse Umane;
- **Alessandro Savino** – Consigliere, delega all'amministrazione;
- **Teresa Gulfo** – Consigliere;
- **Raffaella Volonteri** – Consigliere.

3. STRUTTURA GOVERNO E AMMINSITRAZIONE (1)

Ulteriori Organi di controllo previsti dallo statuto della Cooperativa sono:

IL COLLEGIO SINDACALE

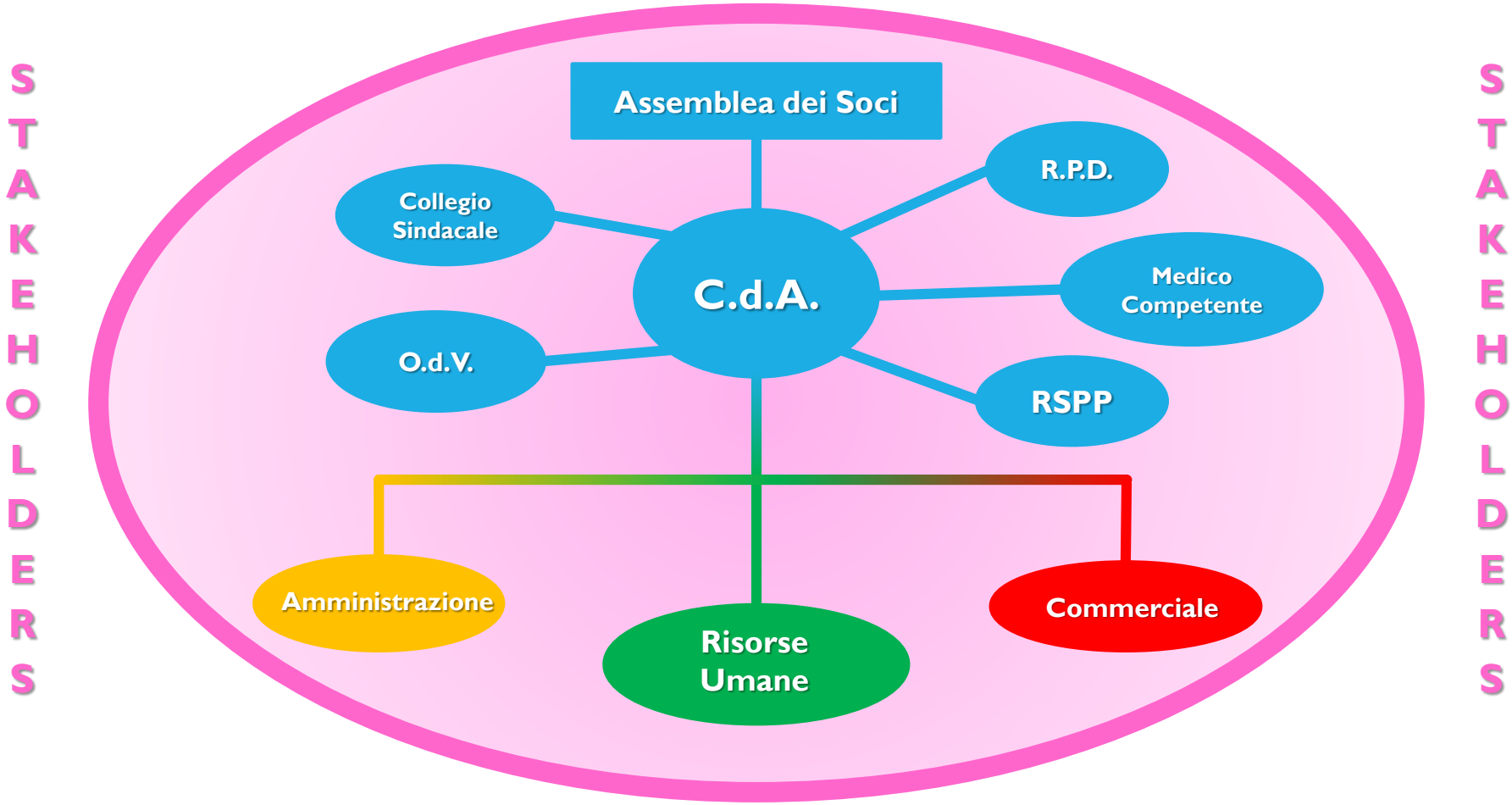
Vigila sull'osservanza della legge e dello statuto, oltre che al rispetto dei principi di corretta amministrazione. Il Collegio, in carica fino all'approvazione del bilancio 31/12/2024, esercita anche un controllo contabile ed è così composto:

- **Giovanni Russo** – Presidente del collegio sindacale;
- **Roberto Tamini** – Sindaco effettivo;
- **Michela Modenini** – Sindaco effettivo;
- **Enrico Marone** – Sindaco supplente;
- **Elisa Maria Rappoldi** – Sindaco supplente.

ORGANO DI VIGILANZA 231

È responsabile di sorvegliare e di verificare regolarmente l'efficacia del Modello 231, di segnalare eventuali mancanze e di aggiornarlo in seguito a modifiche normative o organizzative; ha l'obbligo di informazione nei confronti del CdA.
L'ODV attuale è esterno e Monocratico ed è incaricato: **Marco Petrillo**.

3.1 STRUTTURA DI GESIONE



3.2 GLI STAKEHOLDER

Gli Stakeholder sono l'insieme di tutti gli attori che portano interesse ad Azzurra e ne fanno da solida base per lo sviluppo della Cooperativa attraverso un rapporto polivalente che incide su più livelli, non soltanto economico.

3.3 GLI STAKEHOLDER ISTITUZIONALI

Di seguito sono riportati i diversi Enti e Istituzioni con la quale Azzurra intrattiene rapporti, sia in ambito lavorativo, sia di carattere istituzionale per la corretta operatività della Cooperativa stessa.

- **INPS** → relativamente ai rapporti **contributivi** dei lavoratori;
- **INAIL** → per le posizioni **assicurative** sui cantieri e gli eventuali **infortuni**;
- **CENTRO PER L'IMPIEGO** → concernenti l'apertura e chiusura dei **rapporti di lavoro** e i tirocini;
- **I.T.L.** → riguardanti le **variazioni** lavorative e le maternità;
- **AGENZIA DELLE ENTRATE** → principalmente le dichiarazioni **fiscali** e i versamenti F24;
- **REGIONE** → relativamente **accreditamenti** e iscrizioni agli **albi regionali**;
- **PROVINCIA** → prevalentemente per incontri formativi e **rapporti** nel terzo settore;
- **COMUNI** → relativamente all'erogazione dei **servizi** e dei **tributi** comunali e in accreditamento per i **servizi S.A.D.**;
- **SINDACATI** → relativamente ai rapporti di **tutela dei lavoratori**.
- **C.I.S.S.** → per i rapporti per il **Contrasto alla Povertà** e **Accoglienza Ucraini**;
- **A.S.L. e A.T.S.** → concernenti i **servizi sanitari** in appalto e accreditamento per l'**Assistenza Domiciliare Integrata**;
- **CAMERA DI COMMERCIO** → principalmente per il deposito di **atti sociali** e gestione delle **pratiche societarie**.

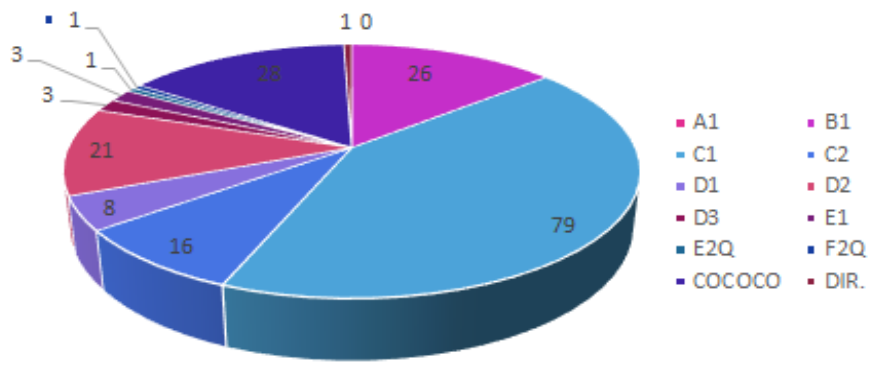
4. PERSONE CHE OPERANO PER AZZURRA

La prima analisi da compiere è sulla composizione della forza lavoro della Cooperativa, della loro tipologia contrattuale e delle qualifiche presenti. Dall'analisi si evince la forza lavoro è pari a quella del 2021: sono diminuiti i liberi professionisti e aumentati i Collaboratori che seguono i servizi domiciliari, privati e convenzionati.

Natura e tipologie di rapporti contrattuali

NATURA RAPPORTO	Operatori	TIPOLOGIE CONTATTUALI	Operatori	TOTALE
Tempo Indeterminato	134	Full Time	93	158
		Part Time	41	
Tempo Determinato	24	Full Time	13	
		Part Time	11	
Apprendistato	1			1
COCOCO	28			28
Liberi Profesionisti	50			50
TOTALE				237

Livello di inquadramento dei dipendenti

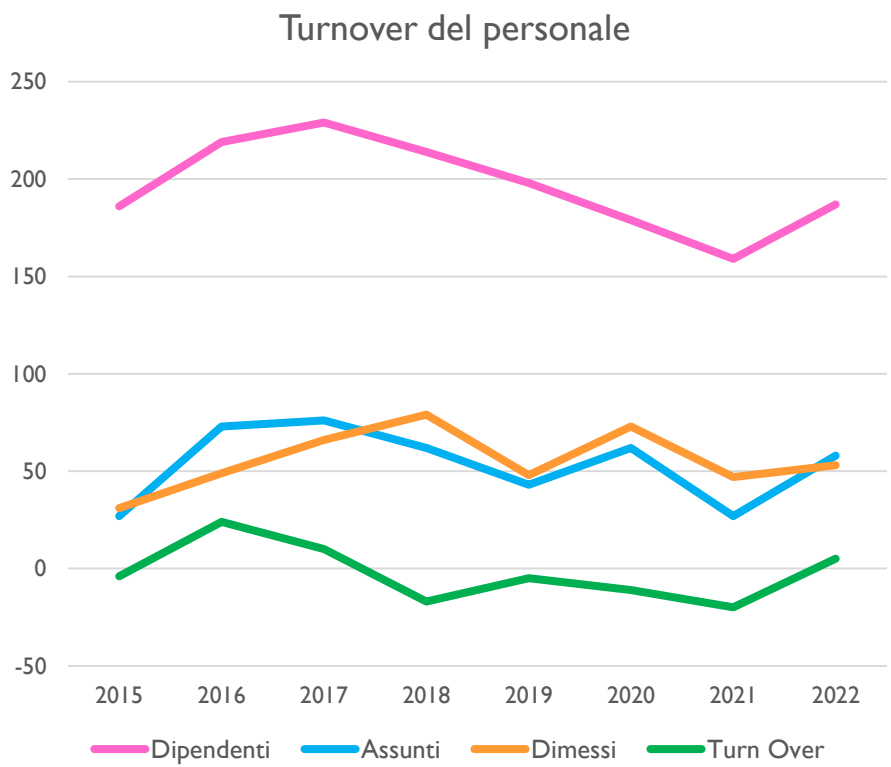


Qualifiche contrattuali

ADDETTI ALLA PERSONA	Dipendenti	Profes./Coll.
Educatori professionali e affini	12	
Ausiliari di assistenza qualificati (A.S.A./O.S.S.)	92	
Assistenti senza qualifica	20	
Infermieri	14	23
Coordinatori del personale/Caposala	5	
Psicologi e Couselor		1
Medici		
Assistente domiciliare	24	
Operatore sociale dell'accoglienza	1	
Fisioterapisti e affini	2	26
TOTALE Addetti alla Persona	**170**	**50**
ALTRE QUALIFICHE	**Dipendenti**	**Profes./Coll.**
Dirigenti	1	
Impiegati e quadri	8	
Addetti alle pulizie e lavanderia	7	
Addetti alla cucina	1	
TOTALE altre qualifiche	**17**	**0**
TOTALE OPERATORI	**237**	

4. PERSONE CHE OPERANO PER AZZURRA (1)

In questa sezione è possibile analizzare il grado di Turn Over della Cooperativa. Nonostante la forza lavoro sia simile a quella dello scorso anno, un leggero incremento dei Collaboratori ha portato al risultato seguente: **TURN OVER POSITIVO** del **36,5%**, **TURN OVER NEGATIVO** del **33,3%**, percentuale positiva **ANNUALE** del **3,2%**.



AREA	CANTIERE		ASSUNZIONI			DIMISSIONI			TURN OVER
			Uomo	Donna	TOT	Uomo	Donna	TOT	
Amministraz.	AZ	Ufficio Omegna	3	8	11		7	7	4
	AZAMVA	Ufficio Varese							
	AZCAST	Ufficio Castano Primo		8	8		2	2	6
ASL / ATS	AZADVA	Domiciliare ADI Varese							0
	AZDVAR	ASL Varese	3	13	16	1	16	17	-1
	AZSICC	Casa circondariale di Verbania	1		1		1	1	0
	AZCASA	Casa della salute VCO							
	AZADMI	Domiciliare ADI Milano							
Privati	AZASMO	Asilo privato di Varese		1	1		1	1	0
	AZIMDC	Istituto in provincia di Varese		6	6		8	8	-2
	AZISFA	Istituto di Milano		3	3		5	5	-2
	AZORNA	RSA di Ornavasso	1		1	1	2	3	-2
Religiosi	AZCADD	Congregaz. di Borgomanero		9	9		9	9	0
	AZSUBU	Congregaz. di Bugnate							0
	AZSUSC	Congregaz. di Varese		2	2				2
TOTALE			8	50	58	2	51	53	5

4.1 CCNL E AMMINSITRAZIONE

Le qualifiche dal personale sono quelle riportate nella pagina 14.

In relazione alle attività svolte, la Cooperativa adotta il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro delle **Cooperative Sociali** per tutti i soci ad esclusione dei dirigenti, a cui è applicato il CCNL **Dirigenti Aziende Cooperative**.

Tutti gli emolumenti sono aggiornati, comprese tutti gli scaglioni di aumento contrattuale previsti dall'**aggiornamento del contratto** del 29 marzo 2019.

Di seguito vengono riportati gli emolumenti per gli amministratori compreso del TFM triennale per gli amministratori, gli organi di controllo e i dirigenti, nonché il rapporto retributivo tra il livello minimo contrattualizzato, A1 e il livello massimo, F2 Quadro.

Amministratori	Fuzione	Importo Annuo lordo	TFM triennale
Presidente	Legale Rappresentante	€ 6.000,00	€ 10.800,00
Vicepresidente	Delega Risorse Umane	€ 3.000,00	€ 5.400,00
Consigliere	Delega Amminsitrazione	€ 3.000,00	€ 2.200,00
Consigliere	Gettone CdA	€ 750,00	€ 800,00
Consigliere	Gettone CdA	€ 780,00	€ 800,00

Dirigenti	Importo Annuo lordo
Direzione Generale	€ 88.123,00

Rapporto Livello retributivo	
minimo/massimo Full Time	Importo Annuo lordo
Livello A1 / F2q	34,27%

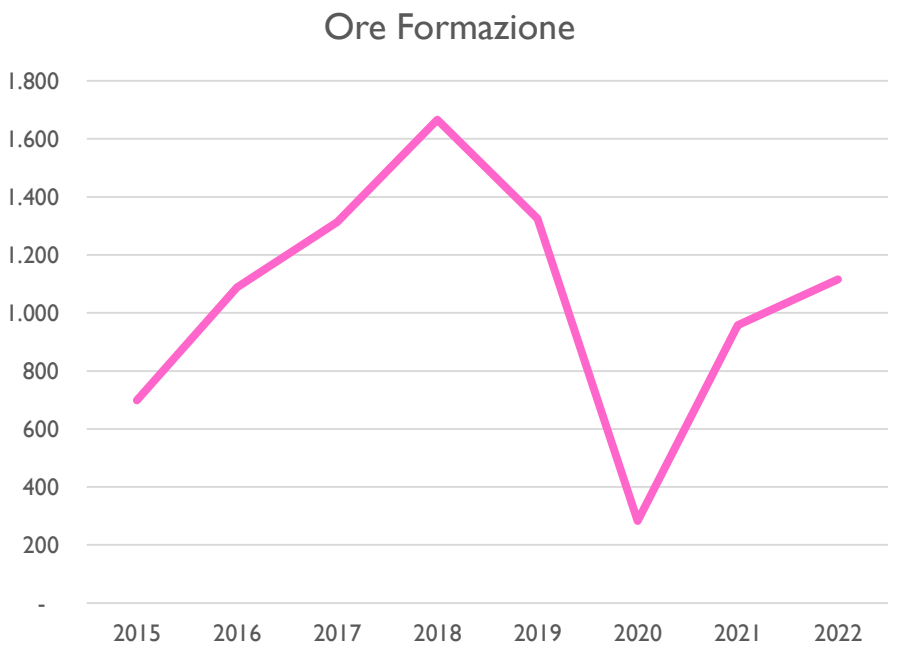
Collegio Sindacale	Importo Annuo lordo
Presidente	€ 2.500,00
Sindaci	€ 2.000,00

ODV 231	Importo Annuo lordo
Organo Monocratico	€ 3.000,00

4.2 RICERCA E FORMAZIONE

La formazione è un aspetto importante della Cooperativa. Non è solo questione di addestrare i nuovi operatori che entrano in servizio, ma investire sulla sicurezza e sulla qualità del servizio che viene erogato. **Nel 2022 sono state erogate 1.115 ore di formazione**. Questo dato è molto interessante in quanto, rispetto lo scorso anno, i soci lavoratori contano lo stesso numero, ma la formazione è aumentata del 16%.

Dato rilevante è che parte di questo aumento – circa il 10% – è derivato dalla formazione professionale, erogata al comparto amministrativo per la crescita in ambito progettuale.



4.3 ATTIVITÀ COLLATERALI E VOLONTARIATO

RETE DI IMPRESA

Azzurra Onlus partecipa in una Rete d'Impresa, **RETE 3A**, collaborando con una cooperativa di produzione lavoro: AM Multiservizi.

Lo scopo è quello di abbattere i costi strutturali attuando **sinergie** tra le aziende e allo stesso tempo condividere **progetti comuni** e **proposte future**.

VOLONTARIATO

L'attività dei volontari di Azzurra sono state gestite a **supporto** aziendale, sanitario e per i progetti socio educativi a favore della **comunità**.

Laddove sono stati erogati rimborsi, la modalità di calcolo si è basata sul rimborso chilometrico a fronte di uso dei proprio veicoli e di adeguata ricevuta fiscale per le eventuali spese concordate.

5. OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Come esposto nella Mission, l'obiettivo principale dei servizi di Azzurra Onlus è quello di essere a disposizione della comunità per aumentare il benessere sociale, soprattutto nei confronti dei **soggetti fragili**.

Di seguito si riportano le diversi ambiti di intervento e i relativi servizi.

SERVIZI PER RA / RSA

- Servizi alla persona;
- Assistenza infermieristica;
- Animazione;
- Servizi fisioterapici;
- Servizi alberghieri;
- Direzione struttura.

SERVIZI TERRITORIALI

- Servizi infermieristici;
- Servizi di mediazione culturale;
- Accoglienza profughi;
- Progetto Housing first, contrasto alla povertà;
- Poliambulatorio fisioterapico:

SERVIZI EDUCATIVI

- Gestione asili nido;
- Supporto Servizi Sociali per rifugiati minori;
- Progetti didattico-educativi.

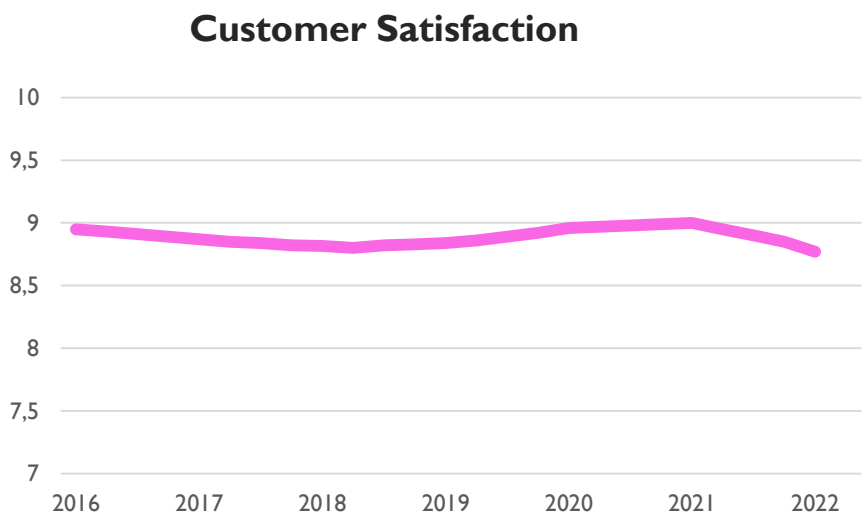
SERVIZI DOMICIALIRI

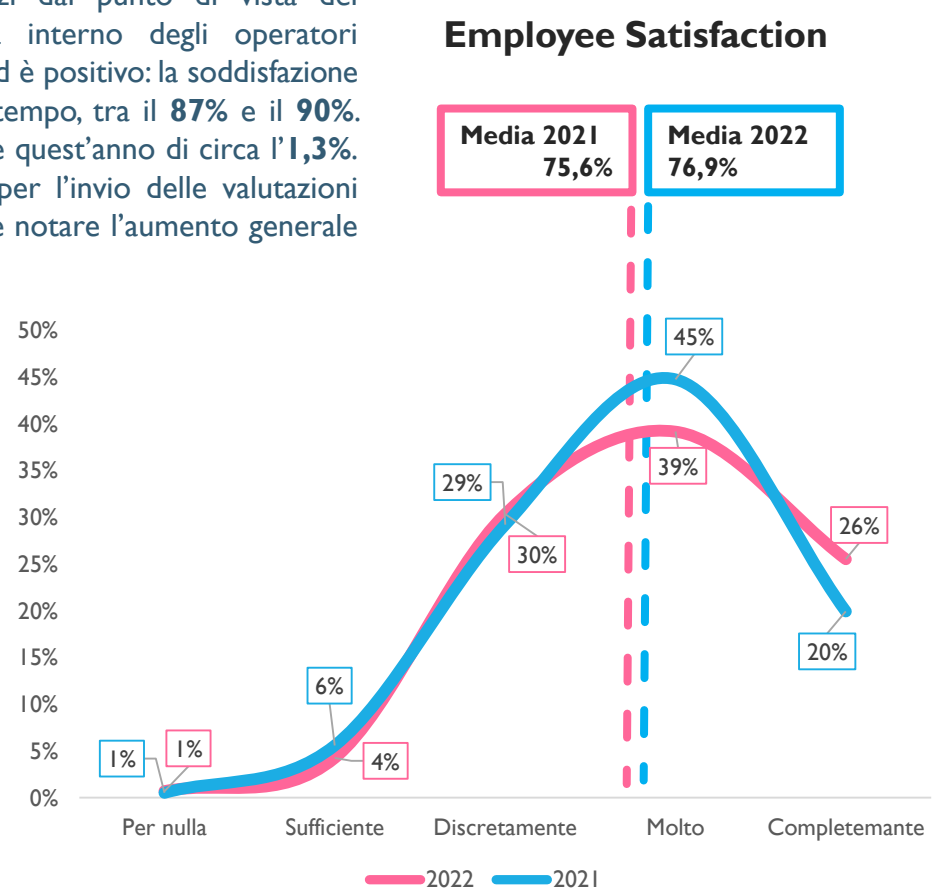
- Servizio A.D.I.;
- Assistenza privata personalizzata;
- Servizi S.A.D.;
- Misura 4 lombarda (RSA Aperta).

5.1 QUALITÀ DEL SERVIZIO

Azzurra Onlus è certificata ISO 9001:2015 per la gestione della **Qualità**.

Di seguito si riportano le valutazioni relative all'analisi dei servizi dal punto di vista dei clienti/committenti/utenti (**Customer Satisfaction**) e del Clima interno degli operatori (**Employee Satisfaction**) di Azzurra. In entrambe le valutazioni il trend è positivo: la soddisfazione dei Clienti, già molto elevata, risulta abbastanza stabile nel corso del tempo, tra il **87%** e il **90%**. Relativamente al clima interno, la soddisfazione generale aumenta anche quest'anno di circa l'**1,3%**. Questo dato è raccolto attraverso l'uso di una piattaforma digitale per l'invio delle valutazioni espresse dal personale in modo anonimo. Nonostante ciò è importante notare l'aumento generale dalla soddisfazione dei lavorati.





5.1 QUALITÀ DEL SERVIZIO (1)

Di seguito si riportano i certificati relativi al sistema **ISO 9001:2015** relativi al **Sistema di Gestione della Qualità** secondo gli standard Internazionali.

Il sistema è in vigore ininterrottamente dal 2008, anche a seguito di revisioni e ammodernamenti.

Attualmente, il sistema è gestito dalla Amministrazione di Azzurra, con la consulenza di AM Multiservizi che si occupa, attraverso il contratto di Rete, della parte operativa, riportando direttamente alla Direzione della Cooperativa gli aggiornamenti del sistema e le analisi dei report.

CSQA

CISQ is a member of IQNet

www.iqnet-certification.com

IQNet, the association of the world's first class certification bodies, is the largest provider of management System Certification in the world. IQNet is composed of more than 30 bodies and counts over 150 subsidiaries all over the globe.

CERTIFICATO

Certificato / Certificate n° 6675

Si certifica che il sistema di gestione per la qualità di
We hereby certify that the quality management system operated by

AZZURRA SOC. COOP. SOCIALE ONLUS

Sede legale / Registered office
Via Ledro, 5 - 21100 VARESE

Unità operative / Operative units
Via XI Settembre, 10 - 28887 OMEGNA
Via Ledro, 5 - 21100 VARESE

È conforme alla norma / is in compliance with the standard

UNI EN ISO 9001:2015

Per le seguenti attività / For the following activities

Progettazione ed erogazione di servizi infermieristici, servizi sociosanitari e socioeducativi in regime residenziale. Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare (SAD) e di assistenza domiciliare integrata (ADI). Progettazione ed erogazione di servizi di asili nido.

IAF 38

L'uso e la validità del presente certificato sono soggetti al rispetto del regolamento CSQA di riferimento.
The use and the validity of the certificate shall satisfy the requirements of the relevant CSQA rules.

Prima emissione	Scadenza Ciclo Precedente	Verifica di Ripristino Certificazione
First issue	Previous three years cycle expiring date	Certification Restoring Audit Date
23 Giugno 2008	22 Giugno 2020	20 Novembre 2020
Delibera Ripristino Certificazione	**Emissione corrente**	**Scadenza**
Certification Restoring Decision Date	Current issue	Expiring date
25 Novembre 2020	25 Novembre 2020	22 Giugno 2023

L'Amministratore Delegato
The Chief Executive Officer
Dr. Pietro Bonello

CSQA Certificazioni Srl – via S. Gaetano 74 36016 Thiene (VI)
www.csqa.it

ACCREDIA

Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC
Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements

La validità del presente certificato è subordinata a sorveglianza periodica annuale e a riesame completo del sistema di Gestione con periodicità triennale.
The validity of this certificate depends on yearly surveillance and on a full review of Management System every three years.

FEDERAZIONE CISQ
www.cisq.com
CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di Certificazione dei sistemi di gestione aziendale.
CISQ is the Italian Federation of management system Certification Bodies.

IQNet®

THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

CISQ/ CSQA as an IQNet Partner hereby states that the organization:

Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus
Via Ledro, 5 – 21100 VARESE (VA)
Via XI Settembre, 10 – 28887 OMEGNA (VB)

has implemented and maintains a

Quality Management System

for the following scope:

Design and provision of nursing, social health and socio-educational services in a residential system. Design and provision of home care services (SAD) and integrated home care (ADI). Design and provision of nursery services.

which fulfils the requirements of the following standard:

ISO 9001:2015

Issued on: ***2020 – 11 – 25***
First issued on: ***2008 – 06 – 23***
Expires on: ***2023 – 06 – 22***

This attestation is directly linked to the IQNet Partner's original certificate and shall not be used as a stand-alone document

Registration Number: ***IT – 45511 – n° 6675***

IQNet — Alex Stoichitoiu, President of IQNET

CISQ — Ing. Mario Romersi, President of CISQ

IQNet Partners*:
AENOR *Spain* AFNOR Certification *France* APCER *Portugal* CCC *Cyprus* CISQ *Italy*
CQC *China* CQM *China* CQS *Czech Republic* Cro Cert *Croatia* DQS Holding GmbH *Germany* EAGLE Certification Group *USA*
FCAV *Brazil* FONDONORMA *Venezuela* ICONTEC *Colombia* Inspecta Sertifiointi Oy *Finland* INTECO *Costa Rica*
IRAM *Argentina* IQA *Japan* KFQ *Korea* MIRTEC *Greece* MSZT *Hungary* Nemko AS *Norway* NSAI *Ireland*
NYCE-SIGE *México* PCBC *Poland* Quality Austria *Austria* RR *Russia* SII *Israel* SIQ *Slovenia*
SIRIM QAS International *Malaysia* SQS *Switzerland* SRAC *Romania* TEST St Petersburg *Russia* TSE *Turkey* YUQS *Serbia*

* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com

5.2 ATTIVITÀ

Di seguito si riportano le attività svolte dalla Cooperativa, con la suddivisione tra Clienti Privati e Committenti Pubblici.

Dall'elenco si evince che l'attività prevalente è quella socio assistenziale e sanitaria, con un importante sviluppo di in ambito domiciliare.

CLIENTI PRIVATI	
TIPOLOGIA	**ATTIVITÀ SVOLTE**
Fondazioni private del sociale	Appalto per Attività Socio – Assistenziale c/o strutture Provincia di Varese
	n. 2 convenzioni per Attività Socio – Assistenziali domiciliari per strutture convenzionate Misura 4 in Provincia di Varese attraverso "RSA APERTA"
Congregazioni ecclesiastiche	Attività Socio – Assistenziale c/o Provincia di Varese
	n. 2 Attività Socio – Assistenziale c/o Provincia di Novara
	Assistenza domiciliare - Assistenziale c/o Provincia di Milano
Attività Privata	Attività di gestione Asilo Nido c/o Struttura Provincia di Varese
	Assistenza domiciliare privata in Provincia di Varese
	Assistenza domiciliare privata in Provincia del VCO
	Assistenza domiciliare privata in Provincia di Milano
Associazione del Privato sociale	Attività Sanitarie e Socio – Assistenziali c/o Provincia di Milano
	Attività Sanitarie e Socio – Assistenziali c/o Provincia di Verbania

COMMITTENTI PUBBLICI	
TIPOLOGIA	**ATTIVITÀ SVOLTE**
ASL VCO	Attività Infermieristiche c/o Carcere di Verbania e Case della Salute e vaccini Covid-19
ATS Insubria, Varese e Provincia	Attività Sanitarie e Socio – Assistenziali c/o Provincia di Varese tramite Patto di Accreditamento
ATS Città Metropolita di Milano	Attività Sanitarie e Socio – Assistenziali c/o Provincia di Milano tramite Patto di Accreditamento
ASL Salerno	Voucher B1 fuori regione
Unità sanitaria Locale Umbria	Voucher B1 fuori regione
ASL Avellino	Voucher B1 fuori regione
Consorzio dei Sevizi Sociali Cusio	Attivià contrasto alla povertà
	Accoglienza cittadini Ucraini
Comuni della provincia di Varese	n.11 per Voucher servizio Assistenza Domiciliare SAD
Comune di Caronno Varesino (VA)	Punto prelievi presso Comune
Comune di Ornavasso (VB)	Punto prelievi presso Comune
Liceo Scientifico Statale A. Gramsci di Ivrea	Servizio educativo per progetti scolastici
Ist. Comprensivo Innocenze IX di Baceno	Servizio educativo per progetti scolastici

5.3 REMUNERAZIONI ATTIVITÀ CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Di seguito si riportano le fatturazioni dell'anno 2022 e l'incassato imputato alle Pubbliche Amministrazioni per l'espletamento di servizi da parte della Cooperativa così come previsto dalle normative **ANAC**.

Ente	Servizio	Importo	Ente	Servizio	Importo
ATS città metropolitana di Milano	Assistenza Domiciliare Integrata	€ 569.420,82	ATS Insubria	Assistenza Domiciliare Integrata	€ 493.818,10
CISS VCO	Gestione servizio accoglienza Ucraini	€ 148.690,91	ASL 14 VCO	Servizio infermieristico c/o Casa Circondariale di Verbania	€ 109.500,00
ASL 14 VCO	Servizio infermieristico c/o Casa della Salute	€ 56.980,83	ATS città metropolitana di Milano	Sommnistrazione Insulina a scuola	€ 26.626,00
Comune di Varese	Servizio SAD	€ 24.694,99	ATS Insubria	Misura B1	€ 24.157,14
CISS VCO	Contrasto alla povertà	€ 23.801,44	Unione Ovest laghi Varese	Servizio SAD	€ 16.079,93
Comune di Malnate	Servizio SAD	€ 9.221,64	Comune di Caronno	Servizi infermieristici	€ 4.760,00
Istit. Comprensivo "Innocenzo IX" Baceno	Servizi Educativi scolastici	€ 3.618,00	Comune Busto Arsizio	Servizio SAD	€ 3.591,00
Comune Germignaga	Servizio SAD	€ 3.239,00	Comune Leggiuno	Servizio SAD	€ 2.859,75
ASL Salerno - USL Umbria - ASL Avellino	Voucher B1 fuori regione	€ 2.054,81	Comune di Ornavasso	Servizio Prelievi	€ 1.756,25
Comune Bardello con Malgesso e Bregano	Servizio SAD	€ 1.691,08	Liceo Scientifico Statale "A.Gramsci"	Servizi Educativi scolastici	€ 1.650,00
Comune Sangiano	Servizio SAD	€ 1.312,00	Comune di Barasso	Servizio SAD	€ 1.222,00
Comune Cuveglio	Servizio SAD	€ 448,67	Unione dei Comuni Lombarda Prealpi	Servizio SAD	€ 256,25
				TOTALE	**€ 1.531.450,61**

5.5 OBIETTIVI 2022

Gli Obiettivi per il 2022 ripartono da quanto sviluppato nel 2021 per potenziarne i risultati. I processi di creazione e sviluppo hanno subito le ripercussioni della pandemia, ma nel secondo semestre dell'anno, il suo allentarsi della presa, unito al fatto di avere una visione più chiara e uniforme, hanno permesso di completare alcuni obiettivi e decidere di chiuderne altri.

Lo Sviluppo della **Domiciliarità privata** è uno dei punti rimasti fissi, in quanto, sinergico con i servizi accreditati soprattutto in regione Lombardia. I servizi domiciliari, però faticano a prendere piede in Piemonte, soprattutto a causa di due motivi: la difficoltà nel reperire il personale e la concorrenza del lavoro sommerso.

La progettazione dei **servizi per disabili e Dopo di Noi** prosegue nel corso degli anni attraverso la partnership con Res Cogita per la formazione dell'ufficio amministrativo. Al termine dell'anno però, questi servizi sono fermi a causa della difficoltà nel trovare strutture adeguate per poter procedere con la realizzazione operativa.

Con la fine dell'anno, l'ATS Milano ha dato l'autorizzazione per l'attività del **Poliambulatorio a Castano Primo**; il percorso si è dimostrato difficoltoso e nel 2023 si procederà con la promozione e sviluppo dell'offerta.

5.5 OBIETTIVI 2022 (1)

Il servizio di **Medicina del Lavoro** è stato congelato, in quanto la difficoltà congiunturale nel trovare i medici che potessero collaborare, ha prodotto scarsi risultati; si prospetta di riprendere questo obiettivo qualora si risolverà il problema del reclutamento dei professionisti.

La **rete di impresa** con AM Multiservizi ha prodotto minimi risultati, in quanto la crisi COVID non ha permesso di concentrare maggiormente gli sforzi comuni verso la promozione delle attività sinergiche tra le due cooperative.

Sviluppo dei **progetti educativi** relativi ai minori sono stati momentaneamente posticipati: l'entrata a regime del servizio di accoglienza profughi ucraini ha assorbito tutte le forze del team dedicato.

A seguito di ciò, si può dire che parte degli obiettivi di sviluppo sono stati portati a termine con soddisfazione. Nella difficoltà di aumentare le risorse del comparto dedicato alla progettazione e sviluppo, l'amministrazione ha dovuto scegliere dove concentrarsi maggiormente.

5.5 OBIETTIVI 2023

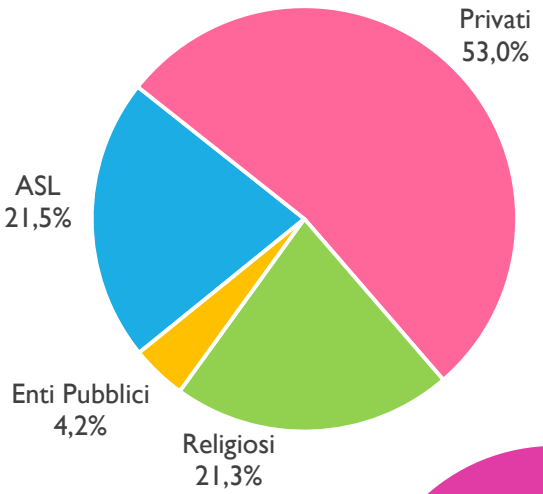
Gli Obiettivi per il 2023 proseguono su alcuni punti già affrontati nel 2022.

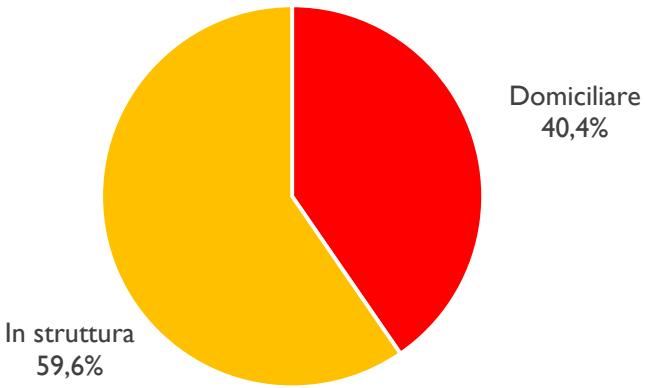
Di seguito si riportano gli obiettivi principali:

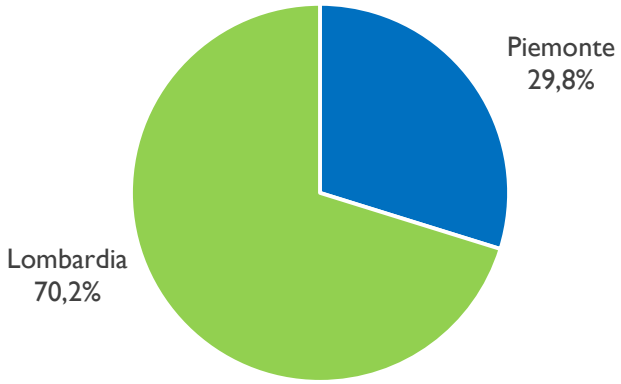
- Sviluppo della Domiciliarità privata;
- Sviluppo e riqualificazione ADI;
- Nuovi servizi infermieristici a Varese;
- Sviluppo servizi per disabili e Dopo di Noi;
- Potenziamento delle RETE D'IMPRESA;
- Nuovo progetto PRINS e sostegno sociale.

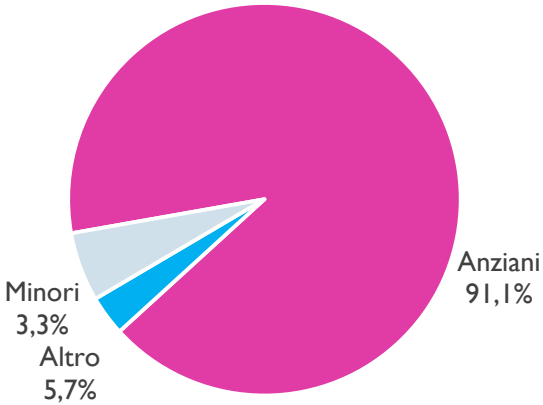
5.6 INFORMAZIONI SULLE ATTIVITÀ

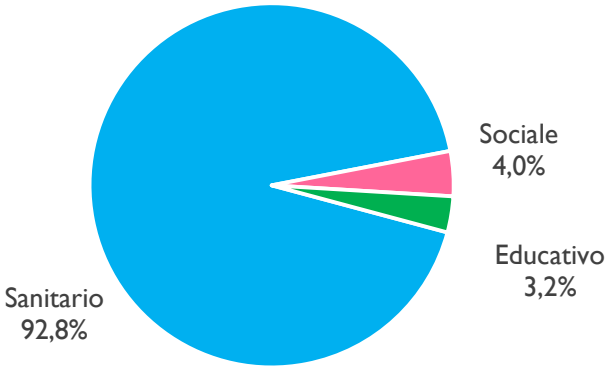
I seguenti grafici mostrano la ripartizione del fatturato della Cooperativa.











6. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Valore aggiunto globale

La presente tabella riporta il Valore Aggiunto di Azzurra, ovvero il parametro di gestione che misura la ricchezza prodotta da Azzurra Onlus durante lo svolgimento del proprio esercizio e si riferisce agli Stakeholder partecipanti alla sua distribuzione finale.

Dopo anni di contrazione, dovuti a fenomeni congiunturali, il 2022 ha visto un aumento del **Valore della Produzione**, nonostante il perdurare della pandemia COVID, che si attesta al:

+ 5,1 %

Il **Valore Aggiunto Globale Lordo** è aumentato in misura leggermente minore rispetto la proporzione. Questo è dovuto agli investimenti sui servizi che risultano sempre importanti, insieme agli accantonamenti per far fronte ai prossimi aumenti contrattuali. Il valore è del:

+ 3,3 %

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZI valore in Euro				
	2022	2021	2020	2019	2018
Valore della produzione	**5.988.613**	**5.699.491**	**5.913.993**	**6.181.038**	**6.514.176**
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	5.965.332	5.691.925	5.812.582	5.830.559	6.495.066
- rettifiche di ricavo					
Variazioni rimanenze prodotti in lavorazione, semilavorati …	2.440	-3.629	8.882	4.689	3.269
Variazione dei lavori in corso di lavorazione					
Altri ricavi e proventi	20.841	11.195	92.529	345.790	15.841
Ricavi per produzioni atipiche (prod. in economia)					
Costi intermedi della produzione	**-669.364**	**-548.052**	**-531.076**	**-684.359**	**-708.282**
Consumi di materie prime					
Consumi di materie sussidiarie					
Consumi di materie di consumo	-188.391	-187.628	-171.456	-123.225	-281.068
Costi di acquisto di merci					
Costi per servizi	-281.094	-229.003	-226.958	-339.014	-256.127
Costi per godimento di beni di terzi	-92.735	-75.909	-70.852	-63.107	-100.712
Accantonamenti per rischi	-50.000		0	-110.000	
Altri accantonamenti	-20.000	-10.000			
Oneri diversi di gestione	-37.144	-45.512	-61.810	-49.013	-70.375
VALORE AGG. CARATTERISTICO LORDO	**5.319.249**	**5.151.439**	**5.382.917**	**5.496.679**	**5.805.894**
Componenti accessori e straordinari	**13**	**1**	**4**	**122**	**266**
+/- Saldo della gestione accessoria	**13**	**1**	**4**	**122**	**166**
Ricavi accessori	13	1	4	122	166
- Costi accessori					
+/- Saldo componenti straordinari	**0**	**0**	**0**	**0**	**100**
Ricavi straordinari	0	0	0	0	100
- Costi straordinari					
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	**5.319.275**	**5.151.440**	**5.382.921**	**5.496.801**	**5.806.160**

6. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA (1)

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	ESERCIZI valore in Euro				
	2022	2021	2020	2019	2018
Remunerazione del personale	**5.255.092**	**5.043.109**	**5.382.074**	**5.411.810**	**5.716.648**
Personale non dipendente	982.058	930.902	824.754	740.950	721.520
Personale dipendente	4.273.034	4.112.207	4.557.320	4.670.860	4.995.128
remunerazioni dirette	3.329.532	3.202.783	3.531.625	3.607.418	3.884.801
remunerazioni indirette	943.502	909.424	1.025.695	1.063.442	1.110.327
Remunerazione pubblica amministrazione	**7.792**	**4.941**	**3.955**	**3.936**	**7.024**
Imposte dirette	7.792	4.941	3.955	3.936	7.024
Remunerazione del capitale di credito	**12.837**	**12.922**	**14.059**	**14.429**	**16.510**
oneri per capitali	12.837	12.922	14.059	14.429	16.510
Remunerazione della cooperativa	**43.541**	**53.019**	**-17.167**	**66.626**	**65.979**
+/- variazione Riserve	16.733	20.068	-63.620	4.348	6.876
Ammortamenti	26.808	32.951	46.453	62.278	59.103
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	**5.319.262**	**5.113.991**	**5.382.921**	**5.496.801**	**5.806.161**

Trattandosi di Cooperativa sociale, **La Remunerazione del Personale**, rimane sempre una voce principale, occupando il **98,8%** della ricchezza prodotta. Questo fatto evidenzia la centralità del lavoro svolto dai lavoratori, di cui il **91,7%** è rivolto ai **soci** lavoratori.

Relativamente alla **Pubblica Amministrazione**, si segnala un aumento della remunerazione (**+57,7%**) che si concretizza in una variazione assoluta di **€ 2.851,00**.

La **remunerazione del Capitale di Credito** rimane invariata, **0,24%** del Valore aggiunto, mentre, la **remunerazione della Cooperativa** risulta **percentualmente in negativo**, con una variazione del **-17,9%**. Questo fatto, però, include quanto riportato nella pagina precedente, ovvero quanto posto a riserva per far fronte ai possibili sblocchi del Contratto Collettivo: il risultato resta **positivo** e questo accantonamento permetterà di assorbire repentini aumenti del costo del personale che, come sopra riportato, è il costo maggiore della Cooperativa.

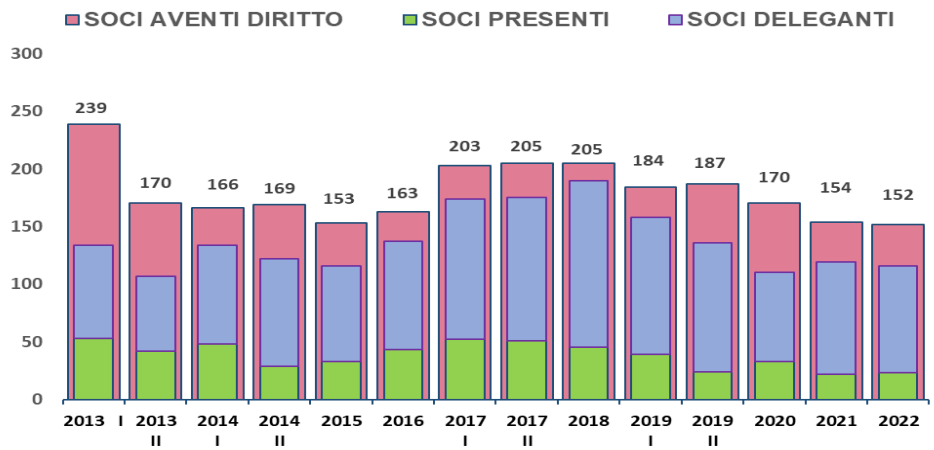
7. ALTRE INFORMAZIONI: PARTECIPAZIONE SOCIALE

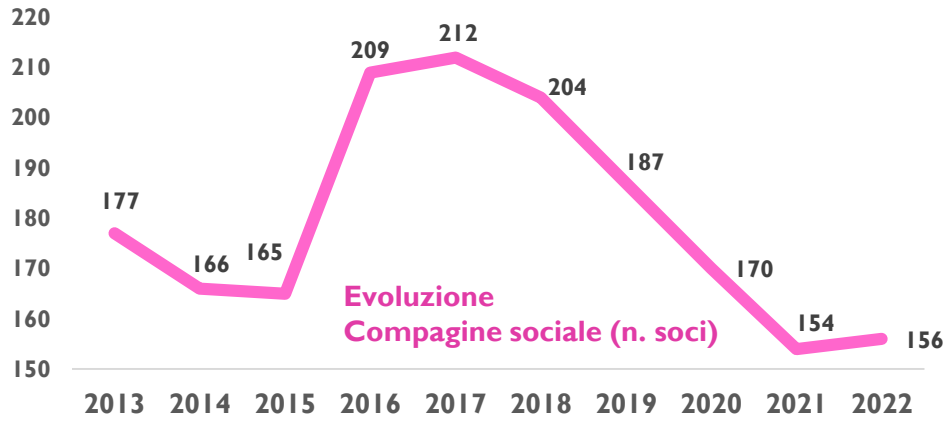
Compagine Sociale (al 31/12/2022)

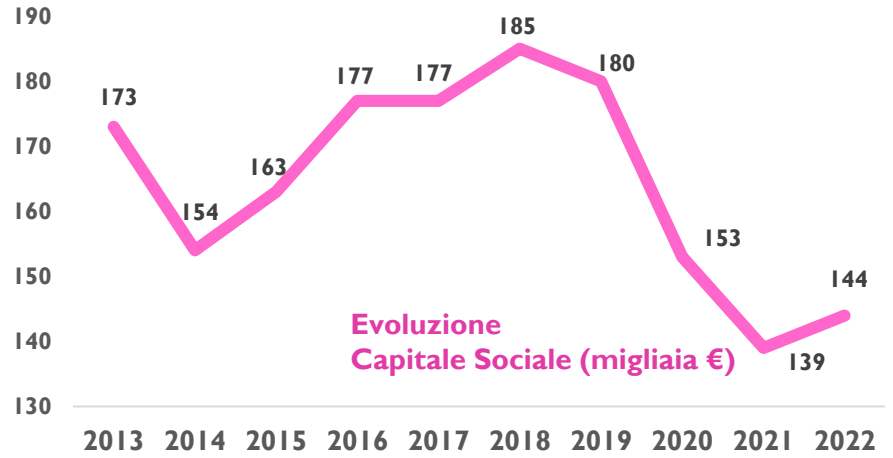
L'insieme dei Soci di Azzurra, lavoratori e volontari.

- Donne ……..142
- Uomini …….. 14
- Età Media … 46,5 anni
- Tassa di ingresso: € 250
- Soci Ordinari …….. 151
- Soci Speciali …… 0
- Soci Volontari ……. 1
- Quota sociale: € 1.032,80

Partecipazione alle Assemblee dei Soci

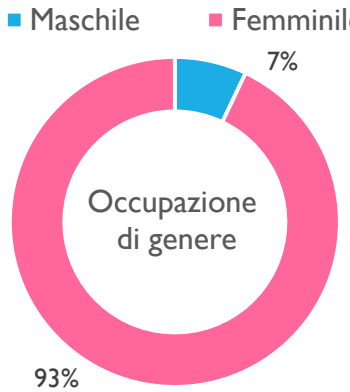


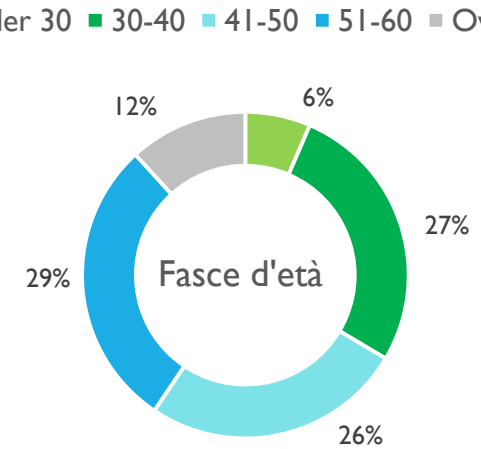


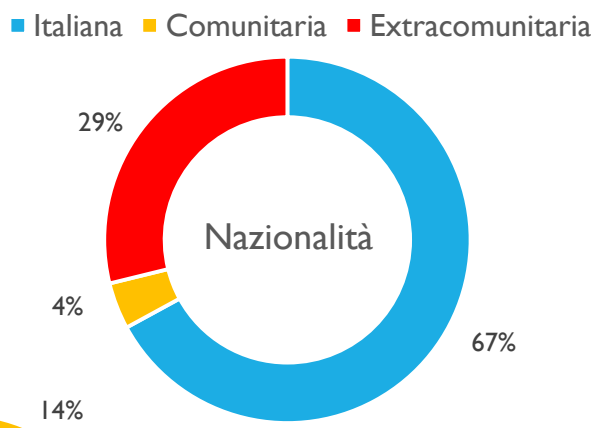


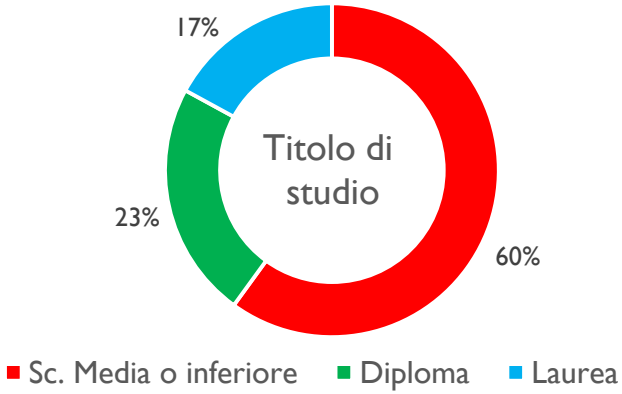
7.1 ALTRE INFORMAZIONI: ASPETTI SOCIALI

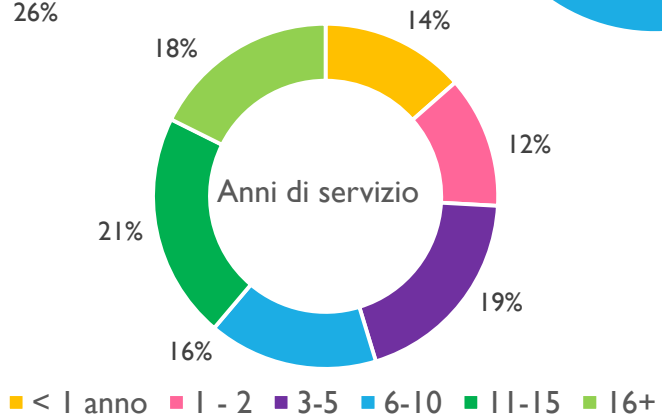
Relativamente ai lavoratori dipendenti e assimilati, che siano soci o non soci, è possibile valutare i seguenti aspetti strutturali.









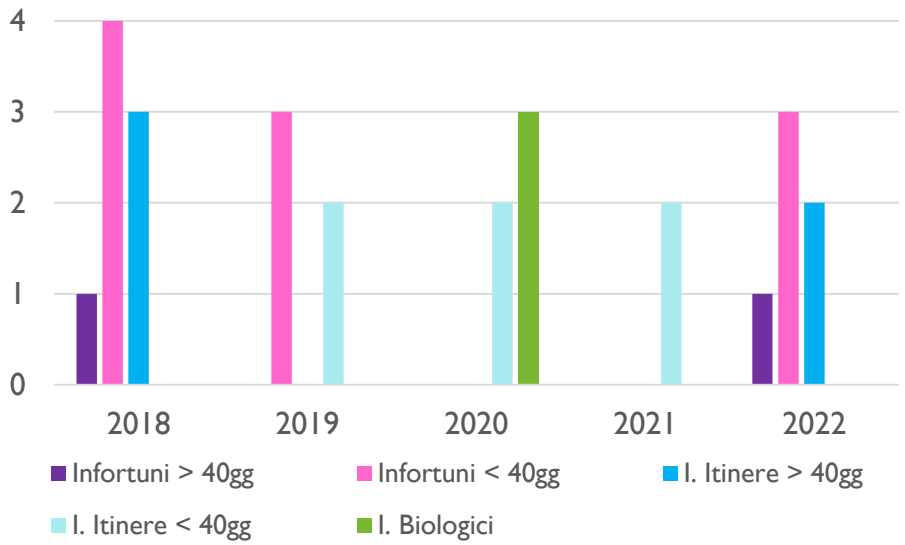


7.2 GESTIONE SICUREZZA SUL LAVORO

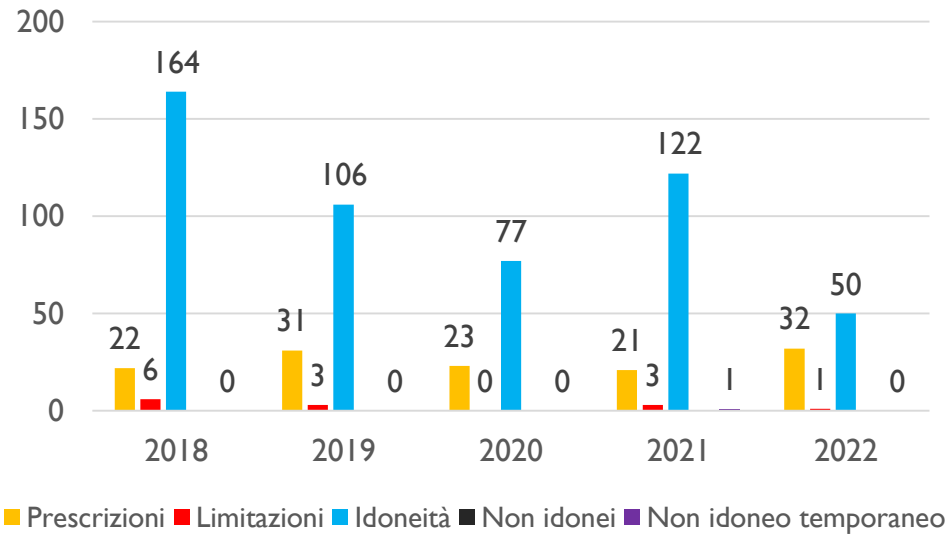
INFORTUNI\NUMERO

L'analisi del dato descrive un indicatore fondamentale per verificare l'efficacia delle misure di prevenzione e protezione applicate dall'organizzazione.

Nel 2022 si sono verificati 6 infortuni, di cui due in itinere e uno superiore ai 40 giorni. Gli altri 3 sono riferiti a eventi con prognosi marginali.



ESITI VISITE MEDICHE



L'analisi del dato descrive lo stato di salute dei lavoratori, dato indispensabile al fine di identificare misure di prevenzione, protezione, miglioramento al fine di tutelare la salute e sicurezza dei lavoratori.

7.3 ALTRE INFORMAZIONI: CONTROVERSIE

Relativamente a Controversie e Contenziosi, nel 2022 resta aperta soltanto una controversia già segnalata nel 2021:

- Nel giugno 2020, infatti, è pervenuto un verbale da parte del Comando del Carabinieri di Omegna relativa a un'ispezione sullo smaltimento dei Rifiuti Speciali presso la Casa di Riposo di Ornavasso. A seguito di ciò si è provveduto al pagamento di una sanzione per '**l'illecita gestione dei rifiuti speciali'**. A seguito di ciò sono state emesse altre due sanzioni per omessa comunicazione al MUD, rigettate in quanto, secondo i legali della Cooperativa '***sussistono elementi positivi idonei ad ingenerare nell'autore della violazione il convincimento della liceità della sua condotta'***. Nell'istanza, infatti, si è chiesto di archiviare il procedimento. Alla fine del 2022 non è stato ancora recepito nulla sullo stato di avanzamento della pratica.