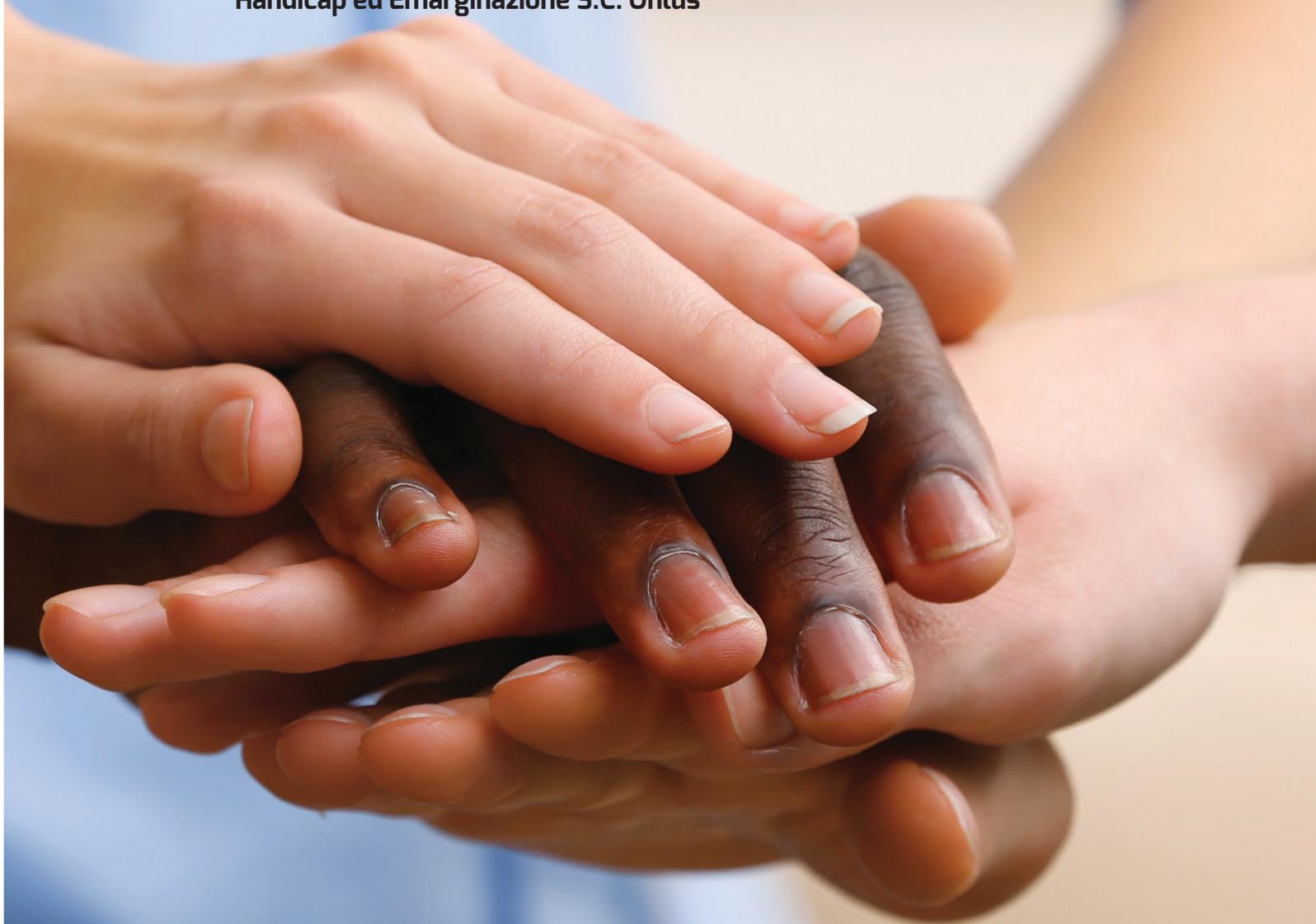




Cooperativa  
Sociale

# Quadrifoglio Tre

Handicap ed Emarginazione S.C. Onlus



# Bilancio Sociale 2021



## **COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO TRE**

### **Handicap ed Emarginazione S.C. Onlus**

Sede legale in Pinerolo, Viale Savorgnan D'Osoppo 4/10

C.F. E Partita Iva 06598310016

C.C.I.A.A. 798561

Albo Nazionale Cooperative N° A109925

Tel. +39.0121.324811

Fax +39.0121.324812

info@coopquadrifoglio.com [www.coopquadrifoglio.com](http://www.coopquadrifoglio.com)

#### **Gruppo di lavoro:**

Bernardinello Paolo

Castellano Salvatore

Catarsi Elisabetta

Chiri Alice

Fierro Raffaele

Maaroufi Alberto Mohamed

Ringraziamenti a tutto il personale Cooperativa Sociale Quadrifoglio Tre  
Handicap ed Emarginazione S.C. Onlus e ai Soci  
che hanno contribuito alla raccolta di dati e informazioni



## Sommario

<b>Metodologia e Principi di Redazione del Bilancio Sociale</b>	<b>7</b>
Indicatori di Bilancio	9
<b>Informazioni Generali sulla Cooperativa</b>	<b>10</b>
Chi siamo: dati Generali	10
Valori e Finalità	11
Attività Statutarie	11
Attività svolta	13
Elenco servizi e strutture	15
Organigramma	19
<b>Struttura, governo e amministrazione</b>	<b>19</b>
Consistenza e composizione della base sociale /associativa	19
Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi	20
Stakeholder	22
<b>Persone che operano per la Cooperativa</b>	<b>24</b>
Formazione	25
Organico: professionalità, genere, provenienza, personale in situazione di svantaggio, inquadramenti contrattuali, età anagrafica e anzianità di servizio tipologia di contratti e durata,	25
<b>Obiettivi e attività</b>	<b>33</b>
Fatturato e numerosità dei servizi	34
<b>Altre Informazioni: Situazione economico - finanziaria</b>	<b>36</b>
Produzione e riparto del valore aggiunto	36
Analisi e commenti ai dati	37
<b>Qualità e Certificazioni</b>	<b>38</b>
Politica della qualità	38
Indagini di soddisfazione	39
Certificazioni e sicurezza	39
Fornitori	43
Gestione dei fornitori	43
Procedura valutazione fornitore	43
<b>Monitoraggio svolto dagli organi di controllo</b>	<b>44</b>
<b>COVID E MALATTIE</b>	<b>38</b>

## Metodologia e Principi di Redazione del Bilancio Sociale

Il Bilancio Sociale della Cooperativa Sociale Quadrifoglio Tre – Handicap ed Emarginazione S.C. Onlus è stato predisposto e redatto ai sensi dell’art. 14 del Decreto Legislativo n. 117/2017 e vuole essere “strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte dalla cooperativa e dalla sua compagine sociale e operativa. Inoltre, è stato redatto internamente e in autonomia.

Tale strumento vuole favorire da una parte lo sviluppo interno dei processi di rendicontazione, di valutazione e di controllo dei risultati che possono contribuire ad una gestione più efficace e coerente con i nostri valori e la nostra Mission per tenere informati i nostri associati, i lavoratori e i terzi e, dall’altra, con la massima trasparenza, rendere visibili i risultati raggiunti nel corso dell’anno e della storia della nostra Cooperativa, cercando di aumentare così eventuali terzi interessati ad associarsi o a chiedere il nostro intervento nella gestione di servizi analoghi a quelli già in atto.

Abbiamo redatto il Bilancio Sociale al fine anche di “raccontare” l’operato della nostra organizzazione. Si tratta di un documento di rendicontazione, di gestione e di controllo, ma con al suo interno anche quelle che sono le linee guida da adottare per un comportamento socialmente responsabile. L’obiettivo finale è quello di fornire a tutti gli stakeholder un quadro complessivo delle performance della nostra cooperativa e dare informazioni utili sulla qualità dell’attività svolta.

Abbiamo preso in considerazione l’identità ed il sistema di valori di riferimento da noi assunti declinandole nelle scelte strategiche, nei comportamenti gestionali nonché nei risultati ed effetti. Tra le numerose informazioni raccolte all’interno del bilancio, troveremo anche il grado di adempimento degli impegni nei confronti degli stakeholder e le interazioni fra cooperativa e ambiente nel quale operiamo: ecco perché il nostro Bilancio Sociale sarà un documento in divenire, un documento dinamico che rispecchierà la capacità di crescita anche da un punto di vista sociale attraverso il coinvolgimento di diversi attori e interlocutori.

Attenzione è posta anche alla sfera dell’etica, alla dottrina giuridica ed alla prassi della professione contabile. In particolare ai principi e valori condivisi di etica pubblica ed economica e, per quanto riguarda gli aspetti più professionali o procedurali, ai principi contabili nazionali.

Il bilancio sociale è stato redatto tenendo conto del Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche sociali del 4 luglio 2019 - “Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore” - pubblicato in G.U. Serie Generale n. 186 del 9 agosto 2019 ed entrate in vigore a partire dalla redazione dei bilanci relativi all’esercizio sociale 2020 approvati nel

2021.

Per la sua stesura abbiamo tenuto conto dei seguenti **principi, condivisi** dalla nostra Cooperativa:

- **Rilevanza:** sono riportate solo le informazioni rilevanti per la comprensione della situazione e dell'andamento dell'ente e degli impatti economici, sociali e ambientali dell'attività che potrebbero influire in modo sostanziale nelle valutazioni e nelle decisioni degli stakeholder.
- **Completezza:** identificazione dei principali stakeholder che influenzano o possono essere influenzati, evidenziando le informazioni che possono servire per valutare i risultati sociali, economici e ambientali.
- **Trasparenza:** tutti i destinatari sono stati posti in condizione di comprendere il procedimento logico di rilevazione, riclassificazione e formazione, delle sue componenti procedurali e tecniche, anche riguardo agli elementi discrezionali adottati.
- **Neutralità:** il Bilancio Sociale è imparziale ed indipendente da interessi di parte o di particolari coalizioni.
- **Competenza di periodo:** gli effetti sociali sono stati rilevati nel momento in cui si sono manifestati (maturazione e realizzazione dell'impatto sociale).
- **Comparabilità:** al fine del confronto fra bilanci differenziati nel tempo della stessa azienda o con bilanci di altre aziende operanti nel medesimo settore o contesto.
- **Comprensibilità, chiarezza:** le informazioni sono espresse in maniera chiara e comprensibile, accessibile a tutti i possibili lettori, anche non esperti o privi di particolare competenza tecnica.
- **Veridicità e verificabilità dell'informazione:** i dati riportati nel Bilancio Sociale fanno riferimento alle fonti informative utilizzate.
- **Attendibilità:** tutti i dati riportati nel Bilancio Sociale sono reali e sono stati forniti in maniera oggettiva e non sovrastimata se positivi e in maniera non sottostimata se negativi; anche eventuali rischi non sono stati sottostimati e gli effetti incerti, per il momento non sono documentati.

Altri principi considerati nella stesura del Bilancio Sociale:

- **Responsabilità:** sono state identificate le categorie di stakeholder ai quali l'azienda deve rendere conto degli effetti della sua attività.
- **Identificazione:** è stata fornita la più completa informazione riguardo alla proprietà e al governo dell'azienda, per dare ai terzi la chiara percezione delle responsabilità connesse ed è stato evidenziato il paradigma etico di riferimento, esposto come serie di valori, principi, regole e obiettivi generali (Mission).
- **Inclusione:** si è fatto in modo di dar voce -direttamente o indirettamente- a tutti gli stakeholder identificati, esplicitando la metodologia di indagine e di reporting adottata.
- **Coerenza:** è stata fornita una descrizione esplicita della conformità delle

politiche e delle scelte del management ai valori dichiarati.

- **Prudenza:** gli effetti sociali positivi e negativi sono stati rappresentati in modo tale da non sopravvalutare il quadro della realtà aziendale e della sua rappresentazione.

## **INDICATORI DEL BILANCIO SOCIALE**

Al fine di procedere con la rendicontazione del bilancio sociale sono stati individuati un set di indicatori (KPI – Key Performance Indicator) in grado di fornire una serie di risultati ottenuti durante l'anno 2021, richiamando anche quelli precedenti.

### **GLI INDICATORI**



DEFINITI

SIGNIFICATIVI

MISURABILI

### **LA FONTI DI INDICATORI**



CONTABILI

EXTRA-CONTABILI

Nella dimensione extra-contabile la Cooperativa prende in considerazione tre aspetti fondamentali:

- **Efficienza:** definita come rapporto tra le risorse impiegate e i risultati prodotti;
- **Efficacia:** data dal rapporto tra gli obiettivi e i risultati ottenuti
- **Efficacia Sociale:** rapporto tra gli obiettivi attesi e la ricaduta generata sul contesto sociale di riferimento.

Gli indicatori contabili utilizzati rendono conto dei dati economici mettendo in evidenza il rapporto delle risorse utilizzate e le aree di rendicontazione individuate oltre ai dati economici conseguiti dall'ente.

La preparazione di questo documento si basa sul contributo di ogni singolo componente del gruppo di lavoro in termini di informazioni, documentazione reperiti dai vari uffici di sede e dagli stakeholder attraverso indagini di job e customer satisfaction.



## Informazioni Generali sulla Cooperativa

### **CHI SIAMO: Dati Generali**

La [Cooperativa Sociale Quadrifoglio Tre – Handicap ed Emarginazione S.C. Onlus](#) (di seguito Quadrifoglio Tre) è una Cooperativa di tipo B.

Data di Costituzione: 5.11.1993, iscritta alla Camera di Commercio di Torino in data 1.12.1993 alla Sezione Produzione e Lavoro, con REA 798561.

Successivamente iscritta alla CCIAA di Torino anche alla Sezione Cooperazione Sociale, nella Sezione Ordinaria dal 19.02.1996. Dal 19.07.2018 iscritta anche nella sezione speciale in qualità di Impresa Sociale.

Iscritta al Registro delle Imprese di Torino nella Sezione Ordinaria il 22.11.2018, nell'apposita sezione speciale in qualità di Impresa Sociale.

È iscritta con prot. n. TO/RI/PRA/2205/5847 del 19.01.2005 al N° A109925 dell'Albo Nazionale delle Società Cooperative, tenuto dal Ministero delle Attività Produttive, presso la Camera di Commercio Provinciale, nella sezione cooperative a mutualità prevalente di cui agli articoli 2512, 2513 e 2514 del Codice Civile nella categoria cooperative sociali, con categoria attività esercitata: produzione e lavoro – inserimento lavorativo (tipo B).

Infine iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali del Piemonte con D.P.G.R. n. 1153 del 14.03.1995 – n. 62/B – sez. B. in specifico quale Cooperativa Sociale di **tipo B**.

**Codice Fiscale e Partita IVA:** 06598310016

**Sede Legale ed Amministrativa:** Viale Savorgnan d'Osoppo 4/10 – 10064 Pinerolo (TO).

### **Altre Sedi:**

- Torino (TO), Via Bobbio, 21 – CAP 10141, ufficio, magazzino;
- Grugliasco (TO), Via Cravero, 178 – CAP 10095, ufficio;
- Omegna (VB), Via Tiro a segno, 54 – CAP 28887, sede operativa;

COOPERATIVA SOCIALE  
QUADRIFOGLIO TRE -  
HANDICAP ED  
EMARGINAZIONE - ONLUS



T4MJWE

Il QR Code consente di verificare la corrispondenza tra questo documento e quello archiviato al momento dell'estrazione. Per la verifica utilizzare l'App RI QR Code o visitare il sito ufficiale del Registro Imprese.





- Fano (PU), Via dell'Abbazia, 8 – CAP 61032, ufficio.  
Le **aree territoriali** su cui operiamo sono: Abruzzo, Emilia-Romagna, Lombardia, Marche, Piemonte e Valle d'Aosta.

**Valori. Finalità.** Ci caratterizziamo per l'intento inclusivo di partecipazione sociale, per la ricerca e lo sviluppo di attività orientate all'inserimento e all'integrazione lavorativa di soggetti svantaggiati.

La Cooperativa ha quale scopo principale quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e alla integrazione sociale dei cittadini attraverso l'inserimento lavorativo, in attività diverse (agricole, industriali, commerciali o di servizi), di persone svantaggiate, nelle percentuali e secondo quanto definito dalla legge 8 novembre 1991 n. 381 e successive modificazioni ed integrazioni, attuando, in forma mutualistica e senza fini di lucro l'autogestione dell'impresa che ne è l'oggetto, dando continuità di occupazione lavorativa ai soci alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali.

Ai fini del raggiungimento degli scopi sociali e per la realizzazione dello scambio mutualistico, i soci operatori, sulla base delle disposizioni di legge e delle previsioni del regolamento interno, instaurano con la Cooperativa un ulteriore rapporto di lavoro, in forma subordinata o autonoma o in qualsiasi altra forma consentita dalla vigente legislazione.

Le modalità di svolgimento delle prestazioni lavorative dei soci sono disciplinate da un apposito regolamento ai sensi dell'articolo 6 della legge 3 aprile 2001, n. 142.

La Cooperativa potrà svolgere la propria attività anche con terzi e in particolare, al fine del miglior conseguimento dell'oggetto sociale e degli scopi mutualistici, potrà avvalersi di prestazioni fornite da lavoratori anche non soci.

**Attività Statutarie:**



Considerato lo scopo mutualistico, così come definito e, in particolare, in ossequio al disposto di cui all'articolo 1 della legge 8 novembre 1991 numero 381, la Cooperativa si propone, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti attività statutarie:

- a) attività di raccolta, raccolta differenziata, preselezione, cernita, trasferimento, trasporto, trattamento, riutilizzo, rigenerazione, recupero, riciclo, innocuizzazione, inertizzazione, ammasso, deposito, stoccaggio, smaltimento dei rifiuti di ogni classificazione e morfologia, o di loro frazioni separate, nonché di materie prime seconde o rifiuti destinati al riutilizzo, a mezzo di contenitori, automezzi, attrezzature, impianti e tecnologie specifici;
- b) costruzione, allestimento, ristrutturazione e gestione di centri preparazione pasti, mense e di ogni altra struttura a servizio della ristorazione;
- c) pulizie generali e speciali, civili, industriali, ospedaliere e per industrie alimentari, rifacimento letti, pulizie camerate, dormitori ed alloggi collettivi, pulizie e riordino mensa;
- d) trasporti: trasporto e autotrasporto merci per conto terzi, unimodale ed intermodale, di linea nazionale ed internazionale, di raccolta e distribuzione; trasporto persone, con o senza autista, in forma singola o collettiva;
- e) movimentazioni e facchinaggi in genere; gestione di magazzini;
- f) logistica: consulenza, progettazione, realizzazione di reti logistiche a servizio di industria e commercio e razionalizzazione di sistemi logistici esistenti;
- g) lavori e manutenzioni edili, stradali e meccanici anche inerenti a impianti termoidraulici, termici, di ventilazione, di condizionamento ed elettrici, impianti telefonici, radiotelefonici, televisivi, radiotelevisivi ed elettronici in genere; impianti idrosanitari; impianti di riscaldamento e di climatizzazione, impianti di sollevamento di persone o di cose; impianti di protezione antincendio; tinteggiature e verniciature di qualsiasi tipo;
- h) arredo urbano, esecuzione e manutenzione di aree verdi, sfalcio erba, diserbo, potature e abbattimento piante, giardinaggio, coltivazione serre, vendita fiori e piante; gestione impianti agrituristici e attività connesse;
- i) gestione impianti di stoccaggio e distribuzione di combustibile, carburanti e lubrificanti, fornitura di combustibili liquidi, gassosi e solidi ad enti pubblici e privati;
- j) servizio di rilevazione generale delle utenze;
- k) gestione servizi di lavanderie, stirerie e tintorie, per ospedali, alberghi, centri termali, enti pubblici e privati;
- l) servizi di vigilanza, portavalori, portierato, guardiania e sicurezza, tele sicurezza, antirapina, antitaccheggio; servizi di guardaroba;
- m) montaggio e smontaggio di mostre e fiere, servizio di assistenza e organizzazione fiere, mostre, congressi, convegni, meeting, ricevimenti, banchetti e cerimonie in genere;
- n) servizi di informatica, telematica, robotica, ricerca e trasferimento

tecnologie e relativi corsi di formazione professionale di qualsiasi ordine e grado;

o) gestione, catalogazione, archiviazione, servizi di reference, di accoglienza al pubblico, di gestione punti vendita e biglietti d'ingresso, recupero e restauro materiali bibliografici, museografici ed oggetti d'arte e servizi connessi ed accessori;

p) costruzione, anche in regime di concessione, di tombe e manufatti cimiteriali; realizzazione e gestione di impianti di illuminazione elettrica votiva; operazioni cimiteriali quali inumazioni, tumulazioni, esumazioni, estumulazioni, cremazioni; realizzazione e gestione di impianti tecnologici cimiteriali quali inceneritori, crematori, depositi di osservazione, obitori e strutture connesse; tenuta amministrativa ed informatizzata di registrazioni cimiteriali; recupero salme e trasporto presso civico obitorio; servizi di trasporto funebre e di commiato per conto di pubbliche amministrazioni e famiglie in lutto; fornitura di ogni e qualsivoglia altro prodotto e servizi vari di natura cimiteriale;

q) formazione e addestramento del personale;

r) promozione delle politiche attive del lavoro attraverso: accompagnamento al lavoro di soggetti appartenenti prevalentemente a fasce deboli; ricollocazione al lavoro; promozione e accoglimento di stage e tirocini lavorativi;

s) svolgimento di iniziative finalizzate alla promozione della finanza etica e delle sue diverse forme di sostegno, quali le attività di acquisizione dati, attività istruttorie e di supporto delle assicurazioni etiche;

t) gestione e organizzazione di attività volte alla promozione dell'educazione all'ambiente, quali percorsi guidati delle scuole, cura e manutenzione di giardini e parchi di particolare interesse culturale;

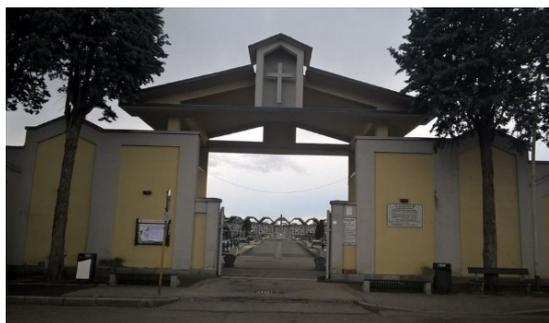
u) realizzazione di attività di commercio nelle varie forme consentite dalla legge. Le attività di cui sopra possono sempre essere realizzate direttamente e/o per conto di qualsivoglia committente: enti pubblici di tutti i livelli, para pubblici e statali, cooperative e consorzi di cooperative, aziende private, privati cittadini, sia direttamente che tramite organismi consortili.

### Attività svolta

Si è andata caratterizzando negli anni per lo svolgimento di attività orientate all'integrazione lavorativa di soggetti svantaggiati, in particolare nei settori della gestione di servizi cimiteriali, servizi di pulizia ed ausiliario scolastico, gestione canili e servizi di supporto ad altre imprese.

In specifico, nel corso dell'Esercizio concluso, i principali affidamenti e servizi gestiti sono risultati i seguenti:

Relativamente al Settore Cimiteriale: la gestione diretta dei Cimiteri di Grugliasco (TO), Omegna (VB), San Gillio (TO). Per quanto concerne il cimitero di Grugliasco trattasi di concessione quindicinale e comporta sia servizi di pulizia e di



gestione delle aree verdi ma anche manutenzione ordinaria della struttura e costruzione di loculi e tombe oltre alle attività cimiteriali (inumazioni ed estumulazioni, tumulazioni ed estumulazioni, tumulazioni in cellette, etc...); per quanto concerne invece i cimiteri di Omegna (VB) e il cimitero di San Gillio (TO) i servizi sono in appalto e prevedono la gestione del verde, la manutenzione delle tombe oltre alle attività cimiteriali come sopra descritte. Per quanto riguarda i servizi a supporto di altre Imprese: la gestione di alcune prestazioni alberghiere e/o di diverso supporto all'assistenza c/o strutture e servizi per anziani e disabili gestiti dalla Cooperativa Sociale Quadrifoglio; la gestione di alcune prestazioni ausiliarie o di diverso supporto all'assistenza c/o strutture e servizi per anziani gestiti dalla Cooperativa Sociale Quadrifoglio Due.

Stante il fatto che il bilancio 2021 viene approvato nel 2022 il consiglio di direzione ci ha informati di aver già preso accordi per la gestione del servizio del cimitero di Volvera.

### Elenco servizi e strutture

Nella tabella seguente sono riportati i principali servizi che sono gestiti dalla Cooperativa.

CANTIERE	TIPO DI SERVIZIO	CITTA'	Provincia
Cimitero di Grugliasco	Concessione – Servizi Cimiteriali	Grugliasco	TO
Cimitero di Omegna,	Servizi Cimiteriali	Omegna e frazioni	VB
Cimitero di San Gillio	Servizi Cimiteriali	San Gillio	TO
Nidi e Scuole d'Infanzia	Servizi di Pulizia e Bidellaggio	Fano	PU
Progetto Pubblica Utilità di Nichelino	Servizi di pubblica utilità	Nichelino	TO



[Grugliasco (TO), Cimitero]



[Omegna (VB), Cimitero]

Le principali attività svolte nell'ambito dei servizi gestiti riguardano:

### **Servizi cimiteriali**

Sotto questa categoria rientra l'insieme di attività che vengono realizzate per assicurare il buon funzionamento del sistema cimiteriale, sia dal punto di vista strutturale, con la manutenzione delle opere, la cura del verde e la pulizia dell'ambiente, sia dal punto di vista gestionale-amministrativo, con le attività di inumazione/esumazione, tumulazione/estumulazione, trasferimento salme, sorveglianza, custodia e, in alcuni casi, anche vendita dei loculi (in concessione).

### **Pulizie**

In questa categoria rientrano le attività di igiene e sanificazione ambientale svolte all'interno di strutture pubbliche o private (uffici comunali, scuole, residenze assistenziali), realizzate attraverso piani di lavoro specificamente approntati in base al tipo di ambienti (superfici, arredi, attrezzature) da trattare ed in base al tipo di utenza che ne usufruisce.

### **Supporto alla persona**

Di questa categoria fanno parte diverse attività che vanno dall'animazione all'assistenza a persone anziane e disabili e al sostegno durante le attività scolastiche nelle attività ausiliarie e di pulizia.

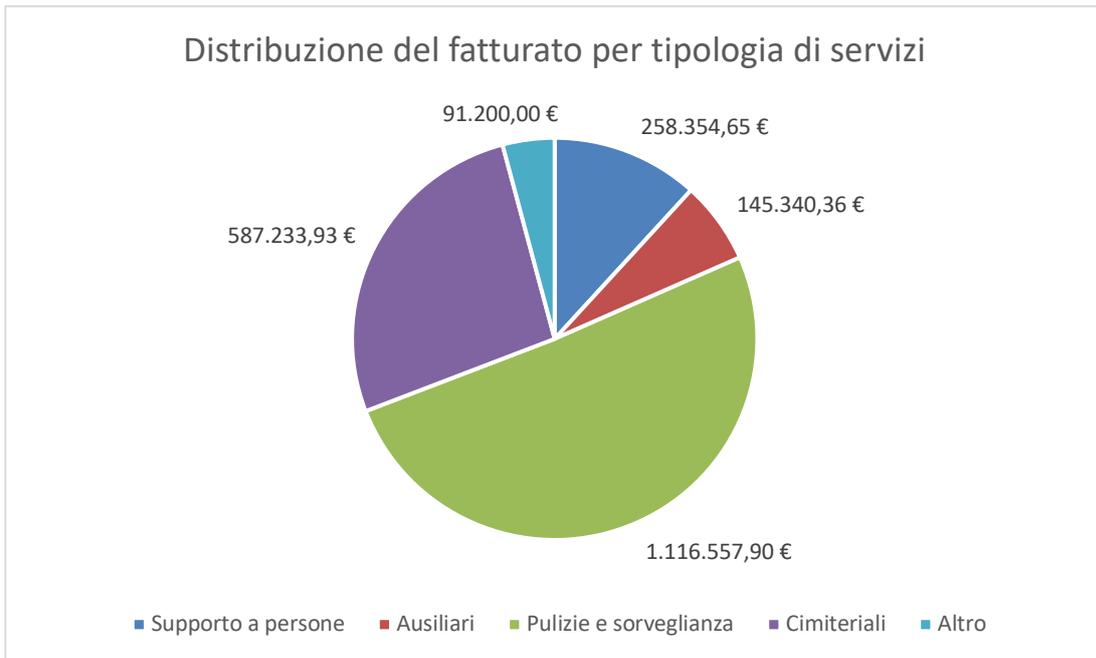
### **Distribuzione dei Servizi gestiti**

Ai nostri operatori offriamo un impiego in servizi di vario tipo, al fine di incontrare e conciliare le particolari esigenze di ciascuno nello svolgimento dell'attività lavorativa. Gli ambiti principali in cui operiamo sono:

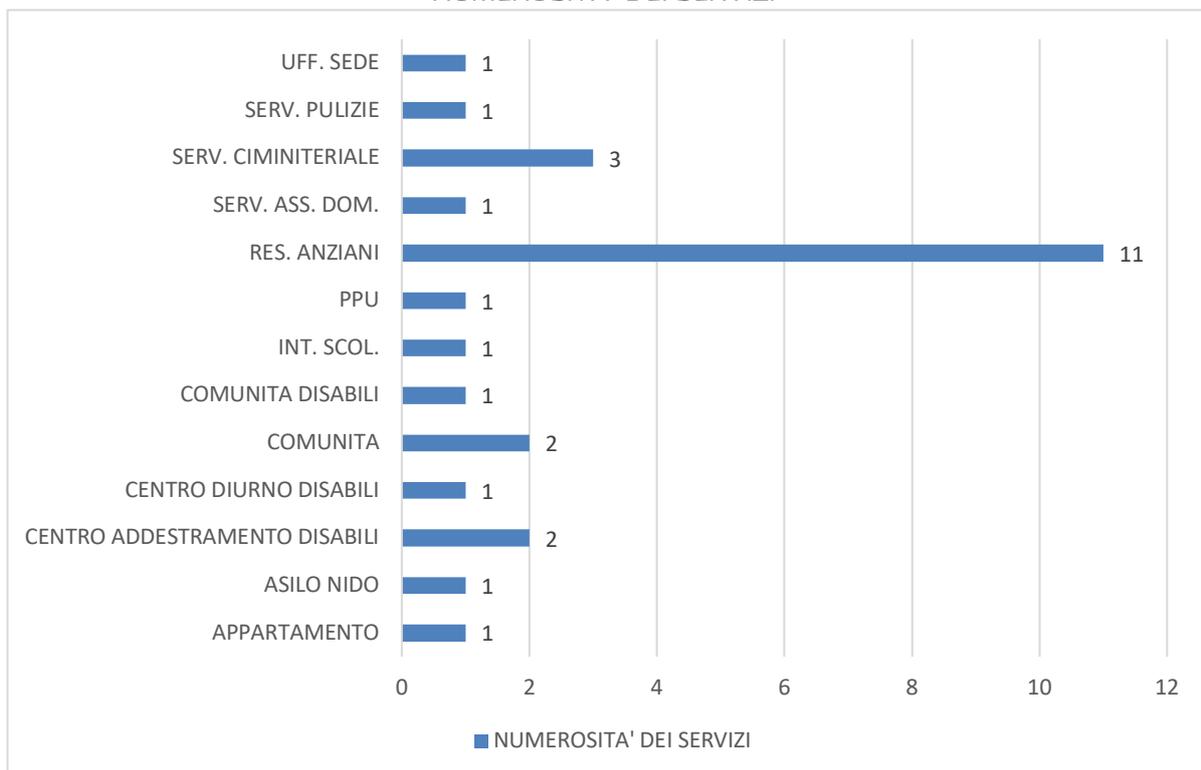
- Servizi Ausiliari presso strutture pubbliche (istituti scolastici, asili nido, sedi di enti locali, uffici giudiziari, biblioteche, ecc.);
- Cura delle aree verdi, comprese le attività di semina e piantumazione;
- Servizi Cimiteriali;
- Progetti di pubblica utilità;
- Fornitura di personale svantaggiato e appartenente alle categorie protette alle imprese.

Nella gestione degli operatori impiegati insistiamo costantemente nell'azione di responsabilizzazione del personale.

Distribuzione del fatturato per tipo di servizio



### NUMEROSITA' DEI SERVIZI



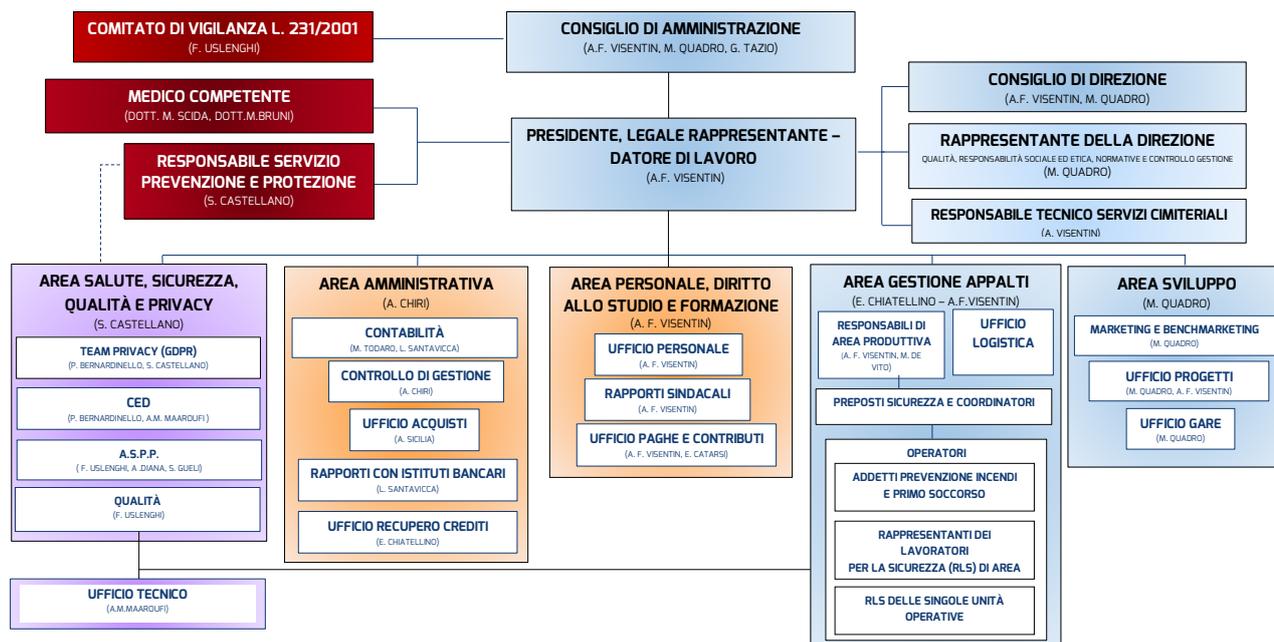
### Elenco servizi e strutture

Nella tabella seguente sono riportati tutti i servizi e le strutture in cui la cooperativa opera.

CANTIERE	TIPO DI SERVIZIO	PROV	Accordo con
Appartamento guidato "La Sousta" Demonte	Appartamento guidato anziani	CN	Coop. Quadrifoglio

Fondazione Martinelli	Servizi alla persona e ausiliari	MI	Coop. Quadrifoglio
Cimitero di Grugliasco	Concessione – Servizi Cimiteriali	TO	Coop. Quadrifoglio
Cimitero di Omegna,	Servizi Cimiteriali	VB	Coop. Quadrifoglio
Cimitero di San Gillio	Servizi Cimiteriali	TO	Coop. Quadrifoglio
Nidi e Scuole d'Infanzia	Servizi di Pulizia e Bidellaggio	PU	Coop. Quadrifoglio
Progetto Pubblica Utilità di Nichelino	Servizi di pubblica utilità	TO	Coop. Quadrifoglio
Casa di Riposo di Montegrosso d'Asti	Servizi alla persona e ausiliari	AT	Coop. Quadrifoglio
Casa di Riposo "San Gaetano" di Torino	Gestione servizi alla persona e ausiliari	TO	Coop. Quadrifoglio Due
Casa di Riposo "San Gaetano" di Chialamberto	Gestione servizi alla persona e ausiliari	TO	Coop. Quadrifoglio Due
<b>CANTIERE</b>	<b>TIPO DI SERVIZIO</b>	<b>PROV</b>	<b>Accordo con</b>
R.S.A. "Opera Pia Lotteri" di Torino	Gestione servizi alla persona e ausiliari	TO	Coop. Quadrifoglio
R.S.A. "Cristal" di Giulianova	Servizi alla persona e ausiliari	TE	Coop. Quadrifoglio
R.S.A. "I Gelsi" di Lazzate	Servizi alla persona e ausiliari	MI	Coop. Quadrifoglio
CST e Comunità Alloggio Disabili a Perosa Argentina	Servizi alla persona e ausiliari	TO	Coop. Quadrifoglio
CADD "La Fagianaia" di Stupinigi	Servizi alla persona e ausiliari	TO	Coop. Quadrifoglio
C.D. Disabili "Iter" del CISA 12 di Nichelino	Servizi ausiliari	TO	Coop. Quadrifoglio
Servizio di Assistenza Domiciliare e Familiare presso il CISA 12 di Nichelino	Servizi alla persona	TO	Coop. Quadrifoglio
Comunità Alloggio "La Crisalide" del CISA 12 di Nichelino	Servizi ausiliari	TO	Coop. Quadrifoglio
R.S.A. "Morando" di Ostiglia	Servizi alla persona e ausiliari	MN	Coop. Quadrifoglio
R.A.A. "Bricca" di Torino	Servizi alla persona, ausiliari e centralino / portineria	TO	Coop. Quadrifoglio
R.S.A. "Carlo Alberto" di Torino	Servizi alla persona e ausiliari	TO	Coop. Quadrifoglio
R.S.A. "San Giuseppe" di Chatillon	Servizi alla persona e ausiliari	AO	Coop. Quadrifoglio
Sede di Pinerolo	Servizi Amministrativi	TO	Coop. Quadrifoglio
Integr. Scol. Com. San Lazzaro Savena	Servizi Educativi alla persona	BO	Coop. Quadrifoglio
Assistenza Domiciliare Comune di San Remo	Servizi alla persona	IM	Coop. Quadrifoglio

## Organigramma



## Struttura, governo e amministrazione

**Consistenza e composizione della base sociale / associativa:** la Cooperativa Sociale Quadrifoglio Tre – Handicap ed Emarginazione s.c. Onlus, fondata nel novembre del 1993, al 31.12.2021 presenta una compagine sociale composta da 112 soci, di cui:

	Soci lavoratori	Soci Co.Co.Co.	di cui Soci L. 381/91
Al 31.12.2021	111	1	58 Soci Lavoratori

Da Statuto il numero dei Soci è illimitato ma non può essere inferiore al minimo stabilito dalla legge.

Possono assumere la qualifica di Soci Cooperatori coloro che per professione, capacità effettiva di lavoro, attitudine e specializzazione professionale maturate nei settori di cui all'oggetto della Cooperativa, possano partecipare direttamente all'attività dell'impresa sociale e cooperare al suo esercizio ed al suo sviluppo, realizzando lo scambio mutualistico attraverso l'apporto delle proprie prestazioni lavorative.

In particolare, possono assumere la qualifica di Soci Cooperatori:

- le persone svantaggiate, ai sensi dell'art. 4 commi 1 e 2 della già citata legge n. 381/91 e successive modificazioni;
- le persone disoccupate o che si trovino nella necessità di lavorare.

Possono essere Sono Soci Volontari coloro che prestano la loro attività nella Cooperativa gratuitamente, ai sensi dell'art. 2 della legge 8 novembre 1991 n. 381; i Soci Volontari vengono iscritti in apposita sezione del libro Soci ed il loro numero non potrà superare i limiti previsti dalla legge.

Ai sensi dell'art. 14 della legge 59/92 è altresì consentita l'ammissione come

Soci di elementi tecnici e amministrativi nel numero strettamente necessario al buon funzionamento della società.

Ricorrendo i presupposti di legge, possono inoltre essere Soci persone giuridiche pubbliche o private nei cui statuti sia previsto il finanziamento e lo sviluppo delle attività delle cooperative sociali.

Possono infine essere ammessi alla Cooperativa Soci Sovventori, di cui all'art. 4 della legge 31 gennaio 1992, n.59, inclusi nella più generale categoria dei possessori di strumenti finanziari partecipativi, il tutto secondo quanto disciplinato dal Titolo IV dello Statuto Sociale.

#### Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi:

Sono organi della società:

- a) l'Assemblea dei Soci;
- b) il Consiglio di Amministrazione;
- c) il Revisore Unico Contabile che sostituisce il Collegio dei Sindaci.

La Cooperativa è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da 3 Consiglieri eletti dall'Assemblea ordinaria dei Soci, che ne ha determinato il numero.

I componenti del Consiglio di Amministrazione hanno potuto assumere la carica di amministratori in quanto in possesso dei seguenti requisiti di onorabilità:

- non essere interdetto, inabilitato o fallito;
- non essere stato condannato ad una pena che comporti l'interdizione, anche temporanea, dai pubblici uffici o l'incapacità ad esercitare uffici direttivi.

L'amministrazione della cooperativa è attualmente affidata esclusivamente a soggetti soci della medesima, nonostante nello Statuto sia previsto che vi possano essere anche soggetti non soci, purché la maggioranza degli amministratori venga scelta tra i soci cooperatori oppure tra le persone indicate dai soci cooperatori quali persone giuridiche.

Gli Amministratori vengono nominati per un periodo di 3 esercizi che si conclude alla data di convocazione dell'Assemblea di approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della loro carica. Da Statuto possono essere rieleggibili.

Il Consiglio di Amministrazione elegge nel suo seno il Presidente e un Vicepresidente, è investito dei più ampi poteri per la gestione e l'amministrazione della società, esclusi solo quelli riservati all'Assemblea dalla legge. Allo stesso è attribuita la competenza sulle materie previste dall'articolo 2365 comma secondo del Codice Civile.

Da Statuto il Consiglio può delegare parte delle proprie attribuzioni (ad eccezione delle materie previste dall'art. 2381 del Codice Civile, dei poteri in materia di ammissione, recesso ed esclusione dei Soci e delle decisioni che incidono sui rapporti mutualistici con i Soci) ad uno o più dei suoi componenti, oppure ad un comitato esecutivo formato da alcuni dei suoi componenti, determinandone il contenuto, i limiti e le eventuali modalità di esercizio della delega. A tal proposito, il Consiglio di Amministrazione ha deliberato di

rinominare un Amministratore Delegato per la Gestione del Personale, della Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro, della Privacy e della Qualità, delegandogli i poteri relativi, nella persona del Sig. Visentin Angelo Francesco in base alle sue competenze e alla sua esperienza già svolta nel precedente mandato.

Il Consiglio di Amministrazione, riunitosi 12 volte nel 2021, è stato convocato dal Presidente con le modalità previste dallo Statuto e alle riunioni sono sempre stati presenti tutti i consiglieri ed anche il Collegio Sindacale. Tutte le deliberazioni del 2021 sono state assunte all'unanimità dei voti dei presenti. Tutti gli Amministratori non hanno avuto rimborsi spese e soprattutto non hanno percepito alcun compenso in quanto nell'Assemblea dei Soci, in cui sono stati eletti, è stato determinato che l'incarico sarebbe stato a titolo gratuito, per tutta la durata.

La rappresentanza della Cooperativa è del Presidente del Consiglio di Amministrazione sia di fronte ai terzi che in giudizio. Nel 2021 il Consiglio di Amministrazione ha convocato 1 assemblea dei soci per approvare il bilancio di esercizio ed il bilancio sociale, le comunicazioni delle risultanze della Revisione periodica operata ai sensi del D. Lgs. 2 agosto 2002 n. 220 – Disciplina in materia di Vigilanza sugli Enti Cooperativi, le risultanze dell'Ispezione del MISE, i provvedimenti in merito all'Organo di Vigilanza ex D. Lgs. 231/01 e la presa d'atto delle dimissioni di un componente. Tenuto conto della pandemia, al fine di tutelare il distanziamento sociale, ridurre al minimo i rischi connessi all'emergenza sanitaria in corso e permettere la massima partecipazione, si è optato di svolgere l'assemblea dei soci mediante mezzi di telecomunicazione.

Il **Consiglio di Amministrazione**, nominato durante l'Assemblea dei Soci del 20 luglio 2020, è stato successivamente modificato in occasione dell'assemblea ordinaria dei soci svoltasi 1 luglio 2021. Pertanto ad oggi risulta così composto: Sig. Visentin Angelo Francesco, in qualità di Presidente del Consiglio di Amministrazione;

Sig.ra Quadro Marina, in qualità di Vice Presidente del Consiglio di Amministrazione;

Sig.ra Tazio Giada Serena, in qualità di Consigliere del Consiglio di Amministrazione.

Tutti i Consiglieri svolgono a titolo gratuito il loro mandato in Consiglio di Amministrazione.

Per rendere più democratica la vita all'interno della cooperativa oltre a meglio disciplinare il funzionamento interno e, soprattutto, per disciplinare i rapporti tra la Società ed i Soci, determinando criteri e regole inerenti lo svolgimento dell'attività mutualistica - per quanto attiene tra l'altro la tipologia dei rapporti di lavoro, l'organizzazione del lavoro, le modalità di svolgimento delle prestazioni di lavoro e il trattamento economico dei Soci lavoratori - il Consiglio di Amministrazione ha elaborato un regolamento interno sottoposto successivamente all'approvazione dell'Assemblea dei Soci. Lo stesso, dopo essere stato approvato dall'Assemblea dei Soci è stato depositato presso l'Ispettorato Nazionale del Lavoro (INL) di Torino.

Al fine di strutturare al meglio il posizionamento della Cooperativa sul mercato e di fornirle un supporto qualificato e competente rispetto al settore, la nostra cooperativa è associata, dall'8 gennaio 2018, alla Confederazione Cooperative Italiane per il tramite della Confcooperative Piemonte Nord.

Nello svolgimento dell'attività i Soci della Cooperativa hanno altresì beneficiato del supporto di alcune società esterne per la gestione di paghe, contabilità (Nabucco CED s.c.a.r.l.) e procedure di qualità e sicurezza Noah Quality s.c.a.r.l.).

Tutto ciò a comprova degli sforzi profusi per la realizzazione di una gestione il più possibile trasparente e seriamente partecipata, che identifica nel rapporto diretto, costante e continuativo, con la compagine sociale il vero aspetto della condivisione degli obiettivi mutualistici e di cui i numeri su citati rappresentano soltanto l'esplicitazione di un momento formale.

### Stakeholder

Una società no profit, a differenza di una realtà imprenditoriale pura e semplice, si caratterizza per sua stessa natura anche quale "produttrice di utilità e cultura sociale". In questo contesto, la pianificazione e l'erogazione dei servizi gestiti non possono prescindere da un principio informatore generale che ne rappresenta la peculiarità distintiva più evidente: il rispetto, vero e profondo, dei diversi soggetti che con tale realtà si rapportano ed il coinvolgimento, costante ed effettivo, degli attori che, a vario titolo, concorrono ad influenzarne i risultati.

L'applicazione dei presupposti teorici così sintetizzati ha coerentemente orientato l'intera azione dell'organo di Amministrazione della Quadrifoglio Tre, impegnandola nella definizione di processi e procedure fondati su principi metodologici di:

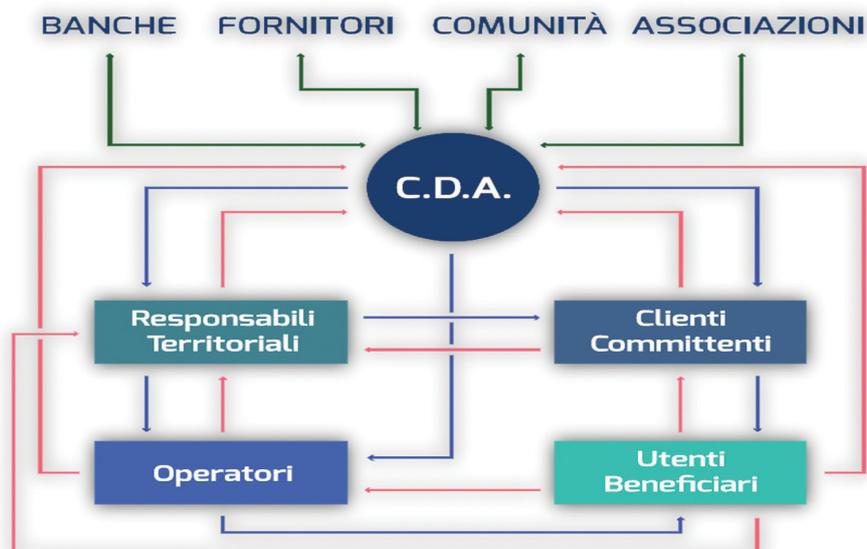
<b>Accessibilità</b>	<b>Trasparenza</b>	<b>Coerenza</b>
<b>Disponibilità</b>	<b>Condivisione</b>	<b>Correttezza</b>
<b>Partecipazione</b>	<b>Oggettività</b>	<b>Flessibilità</b>

In aderenza ai parametri etici così come sopra complessivamente identificati, gli strumenti gestionali tramite cui la Cooperativa ha concretizzato l'effettivo coinvolgimento dei lavoratori e dei beneficiari dell'attività sono pertanto risultati i seguenti:

STAKEHOLDERS INTERNI	STAKEHOLDERS ESTERNI PRIMARI	STAKEHOLDERS ESTERNI SECONDARI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Amministratori, Soci, Dipendenti, Tirocinanti e Stagisti, Volontari)</li> <li>• Assemblee dei Soci</li> <li>• Riunioni di Equipe sui Servizi</li> <li>• Circolari e Opuscoli informativi</li> <li>• Corsi di Formazione e Aggiornamento e Supervisione Interna Psicologica</li> <li>• Riunioni periodiche dei Responsabili</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(Enti Committenti, Utenti e Famiglie, Partner di A.T.I.)</li> <li>• Riunioni di Programmazione e Verifica dei Servizi</li> <li>• Incontri con gli Operatori dei Servizi</li> <li>• Questionari di "Customer Satisfaction" ed Interviste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(Fornitori, Banche, Istituti Previdenziali, Organizzazioni Sindacali e Centrali Cooperative, Associazioni di Volontariato, Scuole, Altre Cooperative, Enti Pubblici non</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloqui Individuali</li> <li>• Coinvolgimento nella definizione dell'organizzazione e nella progettazione del servizio</li> <li>• Documentazione e Audit del Sistema Qualità</li> <li>• Disponibilità alla Mobilità Interna del personale</li> <li>• Utilizzo dello strumento "trasferta" quale occasione di scambio e conoscenza dei servizi</li> <li>• Raccolta di suggerimenti</li> <li>Codice Etico e Bilancio Sociale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta dei Servizi</li> <li>• Codice Etico e Bilancio Sociale</li> <li>• Documentazione ed Audit del Sistema Qualità</li> <li>• Relazioni Periodiche e di Progetto</li> <li>• Co-progettazione</li> <li>• Programmazione congiunta di Iniziative di Integrazione del Territorio</li> <li>Richiesta Certificazioni con livello di gradimento</li> </ul>	Committenti...) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentazione e Audit del Sistema Qualità</li> <li>• Incontri Sindacali</li> <li>• Incontri delle Associazioni di Categoria</li> <li>• Carta dei Servizi</li> <li>• Codice Etico e Bilancio Sociale</li> <li>• Accordi di Partenariato e Sponsorizzazioni</li> <li>• Attività Promozionali e di Integrazione allargate al Territorio</li> <li>Brochure Informative</li> </ul>
---	--	--

È un sistema organizzativo e gestionale estremamente articolato, basato su un continuo scambio input - output che ha rappresentato la sintesi di un processo di erogazione del servizio che ne è al tempo stesso anche verifica.



Tra gli Stakeholders coinvolti nei servizi da noi gestiti dobbiamo evidenziare in primis la Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus di Pinerolo (TO).

## Persone che operano per la Cooperativa

Nel rispetto delle finalità statutarie e della connotazione sociale della Cooperativa, le linee operative che ne hanno caratterizzato la gestione sono state improntate alla ricerca costante di un consolidamento e miglioramento delle condizioni lavorative dei propri soci all'interno di un mercato dei servizi che potesse diventare a sua volta elemento moltiplicatore di occasioni di integrazione sociale. In questa prospettiva, nel corso del 2021 la forza lavoro impiegata è stata rappresentata quasi esclusivamente da Soci Lavoratori (99,93% del fatturato totale).

Il processo di inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati all'interno dei servizi si è articolato sulla base di un percorso che ha visto nel Tutor / Caposquadra e/o Coordinatore la figura di riferimento, incaricata di rappresentare un riferimento costante ed immediato rispetto all'iter lavorativo intrapreso ed alla maturazione da parte del soggetto di criteri motivazionali e professionali in grado di favorirne la massima integrazione possibile. Riconoscendo nel lavoro una precisa valenza educativa, in molti casi, l'inserimento è stato quindi utilizzato quale unità di misura e riferimento per verificare il livello di abilità sociali di base e avanzate possedute e definire, conseguentemente, il grado di capacità gestionali autonome trasferibili nel contesto lavorativo. Questo approccio metodologico ci ha consentito, di fatto, di rendere l'ambiente di lavoro un contesto in grado di agire anche sull'aspetto affettivo relazionale e di sbloccare nell'individuo potenzialità apparentemente precluse. Ne è conseguita una stimolazione profonda degli aspetti motivazionali individuali che, per gran parte dei casi, ha permesso il raggiungimento di una piena integrazione del soggetto svantaggiato in termini di capacità lavorativa e di conseguente autonomia gestionale ed organizzativa, tanto da portare a trasformare diversi contratti da determinati a tempo

indeterminato. Inoltre, durante tutto il 2021, stante la situazione emergenziale di pandemia, sono stati mantenuti da parte del Signor Visentin Angelo, Vice Presidente e quale Datore di Lavoro e Amministratore Delegato per la gestione del Personale, della Salute e Sicurezza sul posto di lavoro, continui contatti con gli operatori per istruirli ed aggiornarli in merito ai rischi derivanti dalle mansioni lavorative svolte, supportarli e formarli relativamente alle nuove disposizioni introdotte in materia di gestione dell'evento pandemico e alle conseguenti implementazioni documentali e di procedure. I soci lavoratori operanti nei vari servizi sono stati consultati rispetto alle specifiche esigenze emerse, soddisfacendone tempestivamente le richieste in termini di fornitura di D.P.I. e risorse. Nel momento in cui il presente documento viene redatto, non solo l'emergenza pandemica scoppiata nel febbraio del 2020 è ancora pienamente in atto, ma il contesto nazionale quanto internazionale è sensibilmente e drasticamente peggiorato, in ragione della guerra in corso tra Russia e Ucraina, che non potrà non arrecare effetti devastanti sul contesto delle relazioni e dell'economia internazionale, nonché dell'aumento esponenziale del costo delle utenze (energia, carburanti), che sta contribuendo a provocare un contesto di stagflazione, dove alle difficoltà connesse alla produzione che si sta sensibilmente contraendo, si associa un incremento del tasso inflattivo a percentuali che risalgono agli anni '80. In un simile panorama, le previsioni circa l'andamento della Cooperativa nel 2022 devono necessariamente mantenere una linea di serietà e prudenza, puntando ad una realistica implementazione del fatturato raggiunto l'anno precedente con un contemporaneo impegno nella riduzione dei costi. La Cooperativa, per parte sua, rimarrà impegnata in un puntuale e costante monitoraggio del budget, riservandosi, al bisogno e/o a fronte di sopravvenute contrazioni della domanda dovute alla crisi COVID, la possibilità di ricorrere alle misure di sostegno previste dal Governo. Come già accennato precedentemente, grazie agli sforzi profusi dagli Amministratori, la Cooperativa ha potuto garantire il lavoro a tutti i soci ed inoltre ha potuto ammettere nuovi soci lavoratori.

### Formazione

Tutti i soci lavoratori hanno ricevuto la formazione obbligatoria della L. 81/2001, la formazione Covid ed inoltre ognuno è stato formato per la propria mansione. In merito alla formazione va evidenziato che nel 2021, la formazione è stata effettuata per la quasi totalità a distanza, tramite video e corsi situati su piattaforma "Classroom". Ciò ha permesso anche in periodo di pandemia di formare rispetto alle novità legislative tutto il nostro personale e tutelarlo.

Gli OBIETTIVI GENERALI dei corsi sono:

- Far apprendere un metodo di lavoro trasversale e multidisciplinare;
- Motivare il personale al miglioramento continuo;
- Rendere omogenei i livelli di conoscenza;
- Incrementare l'efficacia dell'intervento;
- Stimolare alla propositività;
- Sviluppare logiche di rete e di integrazione;
- Valorizzare la professionalità di tutti gli operatori partecipanti;
- Sensibilizzare gli operatori alla percezione e alla gestione delle reazioni individuali e di gruppo in situazioni problematiche;
- Promuovere l'acquisizione del metodo di lavoro in squadra e la collaborazione con le altre figure professionali;
- Favorire l'apprendimento di tecniche di intervento corrette in relazione al tipo di utenza;
- Sviluppare capacità organizzative e di autovalutazione specificamente connesse alla tipologia degli interventi richiesti.

La metodologia didattica utilizzata nella formazione rivolta agli operatori riveste una particolare importanza, dal momento che si tratta non soltanto di trasmettere informazioni, ma anche e soprattutto di modificare atteggiamenti e comportamenti relazionali acquisiti. Accanto ai momenti di carattere informativo, si realizzeranno incontri a carattere formativo, privilegiando una metodologia attiva basata su tecniche di apprendimento interattivo, esercitazioni, simulazioni e role playing. Questa impostazione permette agli operatori di intervenire per richiedere chiarimenti ed esplicitare dubbi e ai docenti di stimolarne l'attenzione e l'apprendimento. I principali strumenti didattici sono: griglie di osservazione mirate, filmati, lavagna luminosa, diapositive, lavagna a fogli mobili.

### Organico: professionalità, genere e provenienza

La compagine sociale al 31.12.2021 risulta essere composta da 112 lavoratori, rispettando il criterio della mutualità prevalente in quanto la maggior parte dell'attività è svolta da soci lavoratori. In conformità ai principali ambiti e territori di intervento, le professionalità più rappresentate risultano essere gli addetti collaboratori scolastici, servizi cimiteriali, gli addetti alle pulizie e il personale impiegato in cucina (oltre il 50% sul totale dell'organico), operanti prevalentemente in Piemonte e nelle Marche. La distribuzione di genere risulta così ripartita: 77% donne – 23% uomini. Gli operatori di origine straniera sono 12, provenienti da Unione Europea, America e Africa. L'impiego di personale in situazione di svantaggio rappresenta circa il 50% della forza lavoro.

### Persone che operano in Cooperativa - Distribuzione delle professionalità

## MANSIONI

Un approfondimento lo merita il personale assistenziale che costituisce una buona parte della compagine sociale. L'evoluzione intervenuta nell'ultimo decennio nelle professioni sanitarie e socio assistenziali ha richiesto una sempre maggior qualificazione del personale.

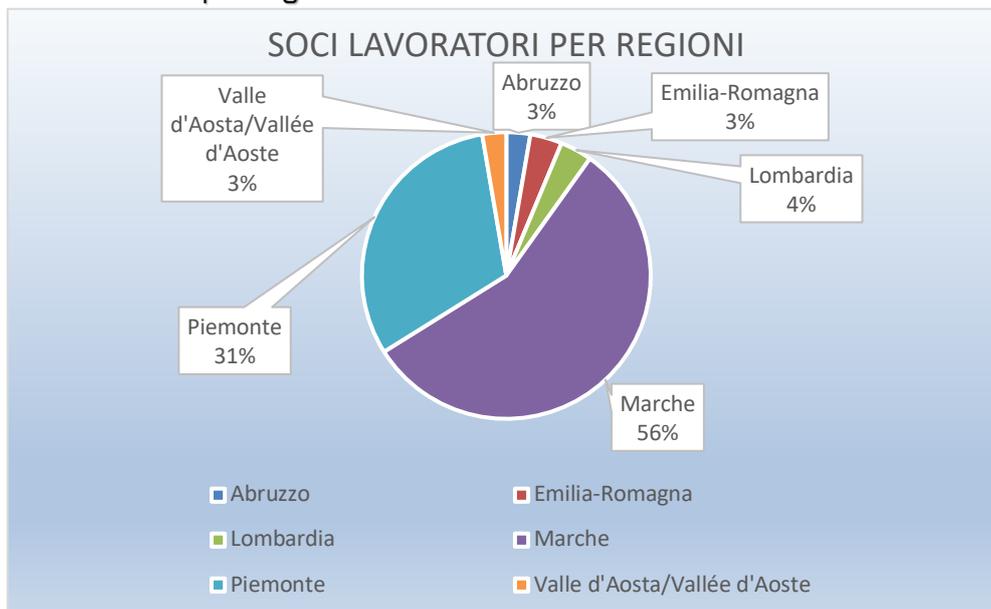
Se agli inizi degli anni '80, il settore del sociale era ancora pervaso da una mentalità basata sul volontariato e i cosiddetti assistenti erano persone che non necessariamente avevano una formazione specifica, ma solo un'esperienza acquisita sul campo, oggi non è più così. L'esigenza di professionisti formati anche tra gli assistenti di base ha fatto sì che ogni Regione nell'ambito della sua autonomia creasse dei propri profili assistenziali che seppur con acronimi differenti identificavano uno stesso mansionario.

Solo nel 2001 nasce ufficialmente la qualifica OSS (Operatore Socio Sanitario) che progressivamente ha sostituito le vecchie professionalità assistenziali. L'OSS nasce come qualifica di respiro nazionale e non più legata ad una

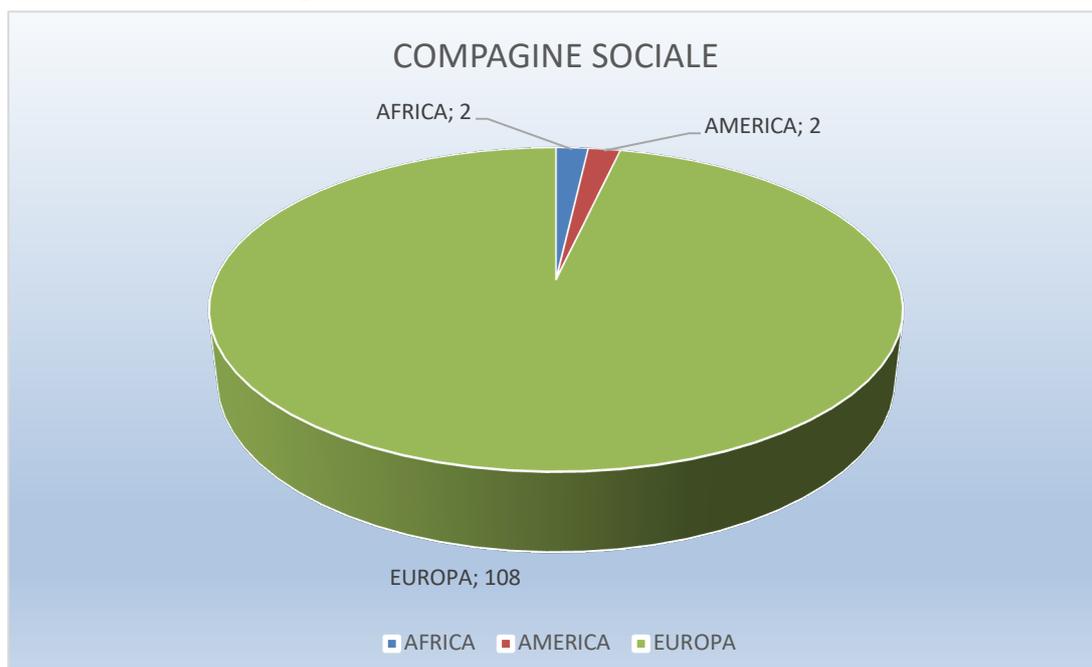
specifica regione, ma ha una componente sanitaria che nelle precedenti professionalità assistenziali era assente. La Quadrifoglio Tre ha favorito la riqualifica del personale assistenziale in OSS.

Si precisa che non in tutte le regioni è obbligatorio utilizzare gli OSS e non in tutti i servizi assistenziali è richiesta questa qualifica, per tale ragione non tutti gli assistenti in forza sono OSS. La Regione Piemonte con la riforma del sistema socio sanitario assistenziale DGR 45-4248 del 2012 ha sancito l'obbligo di utilizzare unicamente personale OSS nelle strutture residenziali per anziani.

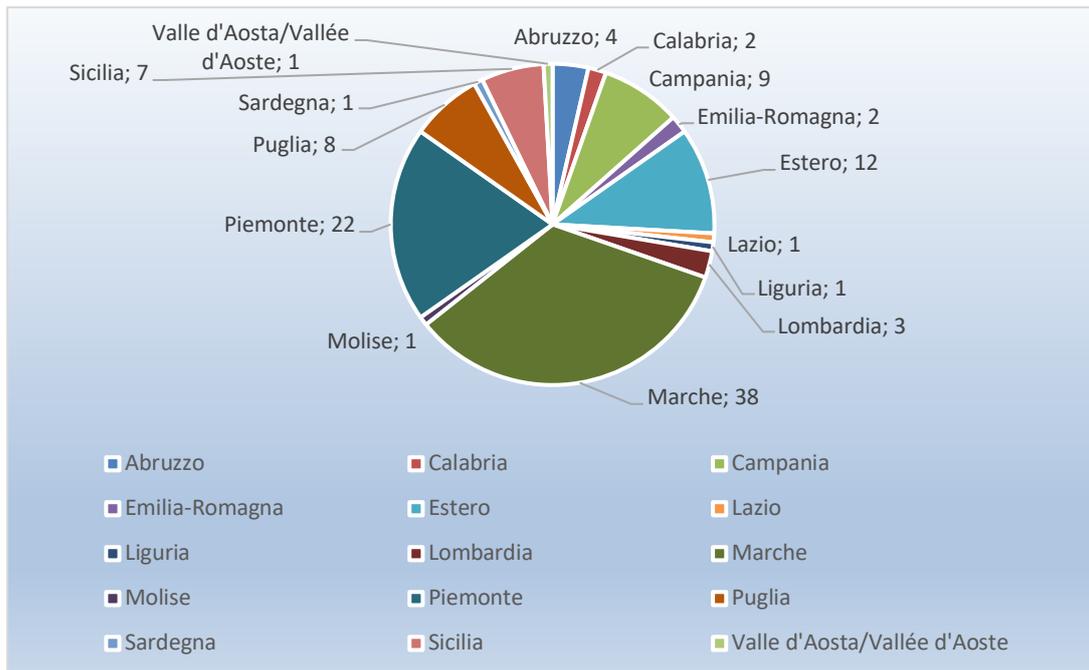
### Numero addetti per regione



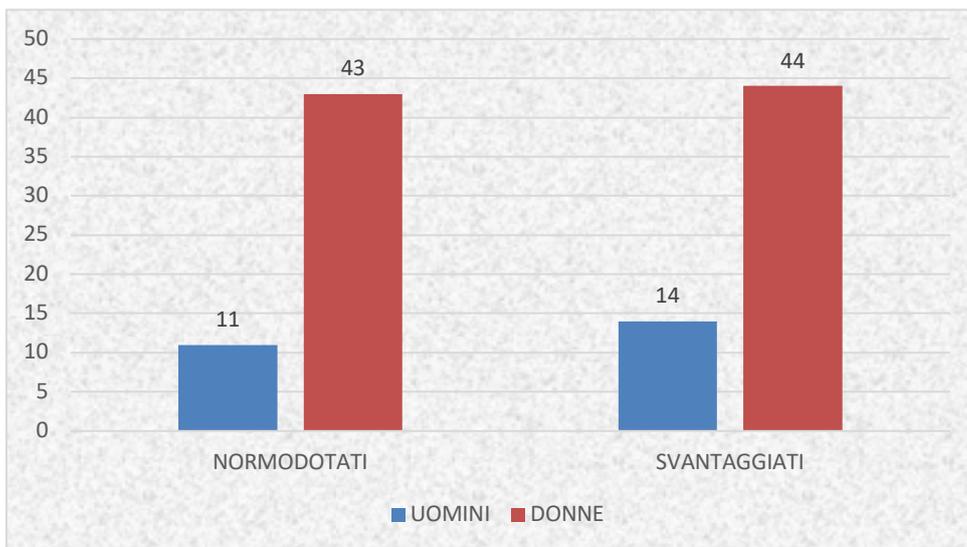
### Provenienza compagne sociale mondiale



**Provenienza compagne sociale italiana**



**Personale in situazione di svantaggio (L. 381/91)**

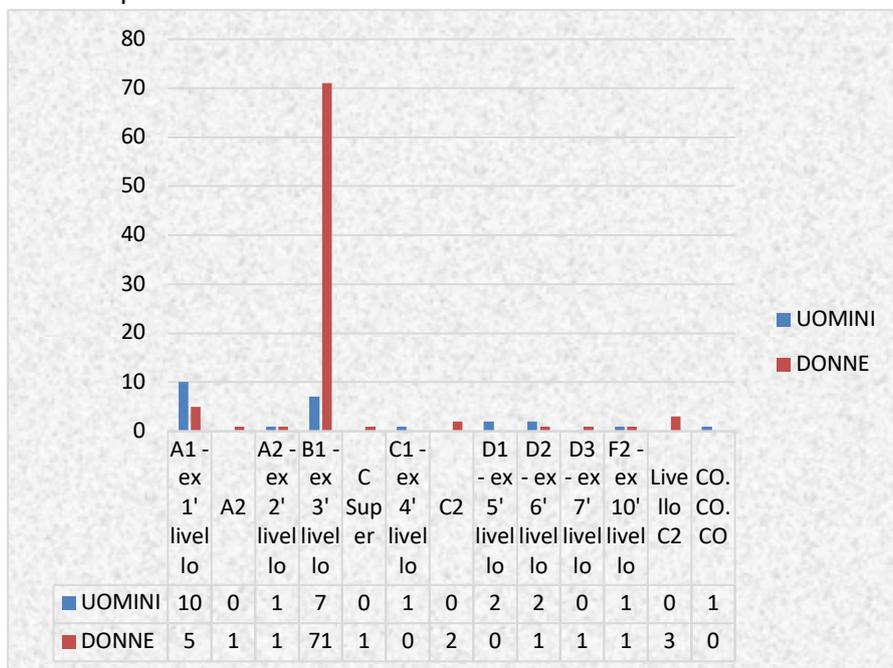


**Organico: inquadramenti contrattuali**

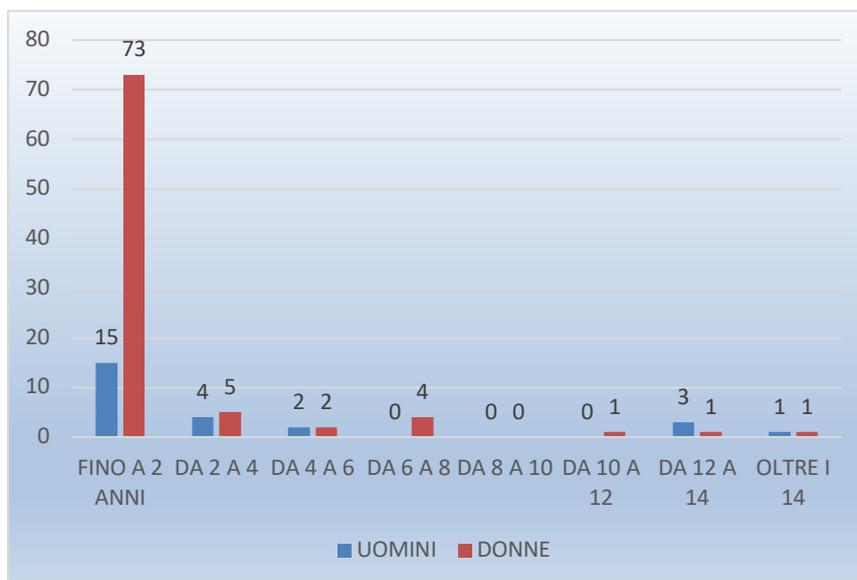
La maggior parte del personale risulta inquadrata nelle categorie contrattuali A e B; grazie al fatto che la cooperativa ha acquisito un nuovo servizio presso Fano

(PU) l'anzianità media di permanenza in cooperativa è scesa drasticamente: infatti da oltre 80% dei soci che possedevano un'anzianità di servizio importante siamo passati a più dell'80% con un'anzianità inferiore ai 4 anni. Maggiormente diffusi sono i contratti part-time a tempo indeterminato.

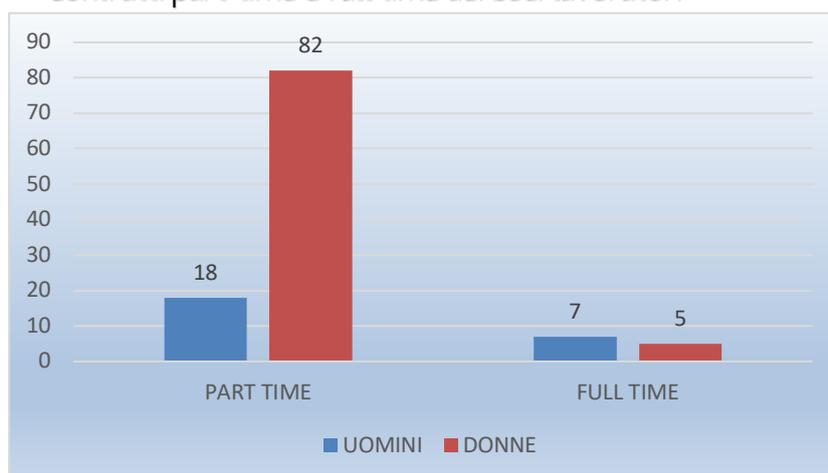
Inquadramenti contrattuali dei soci lavoratori



### Anzianità di servizio dei soci lavoratori



### Contratti part-time e full time dei soci lavoratori



## COVID E MALATTIE

L'anno 2021, già come l'anno 2020, si è caratterizzato per un pesantissimo carico di oneri organizzativi legati all'emergenza Covid, come ad esempio l'adeguamento alle normative, la riorganizzazione dei servizi e i costi per DPI. Di seguito riportiamo alcuni dati relativi all'incidenza di malattie e della situazione pandemica legata al Covid, dove evidenziano importanti e significativi aumenti dei costi.

	Anno 2019	Costi categoria C1 anno 2019 (paga base 1^ tranche CCNL 2017/2019 - 56)	Anno 2020	Costi categoria C1 anno 2020 (paga base 3^ tranche CCNL 2017/2019 - 58)	Percentuale aumento dei costi
<b>Ore di malattia</b>	<b>7774,74</b>	<b>65.035,00</b>	<b>11164,12</b>	<b>96.431,65</b>	<b>148%</b>
<b>Ore di infortuni</b>	<b>2963,79</b>	<b>24.791,84</b>	<b>3743,97</b>	<b>32.339,07</b>	<b>130%</b>

9.580,18



ORE FIS COVID

31



LAVORATORI SOTTO  
COPERTURA FIS

COSTI PERMALATTIA



96.431,65

COSTI ACQUISTO DPI



15.272,26

Obiettivi e attività

2

circa milioni di fatturato nel 2021

112

soci lavoratori

6

regioni in cui operiamo

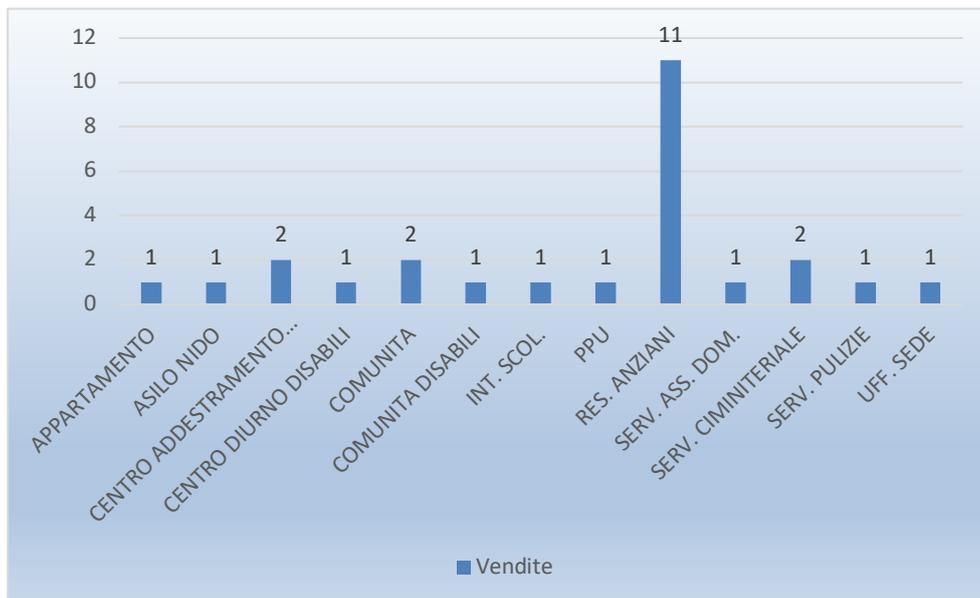
26

tra strutture e servizi erogati

2

certificazioni per Quadrifoglio Tre

### Dimensione numerica dei servizi



Attualmente Quadrifoglio Tre è in grado di garantire:

- L'adozione di protocolli specifici elaborati per garantire un alto livello di intervento a garanzia dell'utenza, degli operatori e nel pieno rispetto degli standard qualitativi adottati della Cooperativa;
- Il rispetto e l'applicazione delle disposizioni previste nel CCNL, anche attraverso l'approvazione del Regolamento interno approvato dall'Assemblea dei Soci che definisce le regole per lo svolgimento dell'attività lavorativa;
- Il rispetto del Decreto Legislativo n°50 del 18/04/2016 – “Codice degli appalti”.

Per quanto attiene la regolarità fiscale e contributiva la Quadrifoglio Tre rispetta gli adempimenti fiscali, tributari, amministrativi e contributivi così come previsto dalla normativa nei rispettivi Testi Unici in materia di Imposte sul Reddito, IVA, Imposta di Registro e contribuzione assistenziale/previdenziale INPS e INAIL. Nella rilevazione delle scritture contabili e nella redazione del bilancio d'esercizio la Quadrifoglio Tre applica i principi e le raccomandazioni pubblicati dall'Organismo Italiano di Contabilità (OIC) integrati ove mancanti, dai Principi Contabili Internazionali (IAS/IFRS) pubblicati dallo IASB, oltre all'astretta osservanza degli artt. dal 2423 al 2435 e succ.mod. Codice Civile.

La vita associativa della Cooperativa Sociale Quadrifoglio Tre - Handicap ed Emarginazione S.C. Onlus è stata improntata a criteri di massimo coinvolgimento della compagine sociale che, in ogni momento, è stata informata circa l'andamento della società e dei servizi affidati, coinvolta nella definizione dell'organizzazione del lavoro e consultata rispetto alle diverse problematiche rilevatesugli appalti.

Nel corso della prima parte dell'anno 2022, i soci sono stati convocati in assemblea per l'approvazione del bilancio relativo all'anno 2021, con il

seguinte ordine del giorno:

1. Approvazione del bilancio d'esercizio e del bilancio sociale al 31 dicembre 2021, deliberazioni inerenti e conseguenti.
2. Comunicazione risultanze della Revisione Periodica operata ai sensi del D.Lgs. 2 agosto 2002 n.220 – Disciplina in materia di Vigilanza sugli Enti Cooperativi.
3. Decadimento del Collegio Sindacale - Nomina del nuovo Collegio Sindacale e determinazione degli emolumenti spettanti ai componenti per il triennio 2022 – 2024.
4. Provvedimenti in merito all'Organo di Vigilanza ex D.Lgs 231/01.
5. Varie ed eventuali.

In tale occasione sono stati illustrati l'andamento generale della gestione nel corso del 2021, con approfondimenti riguardanti gli aspetti economici e finanziari, la situazione degli appalti gestiti, il numero di soci e di dipendenti non soci impegnati nell'attività sociale e le modalità di coinvolgimento ed operative in generale, nonché l'andamento dei primi mesi dell'anno 2022 con un'indicazione delle prospettive economiche e dei risultati attesi.

## Situazione economico – finanziaria

### Produzione e riparto del valore aggiunto



Una delle funzioni attribuite dalla Cooperativa Sociale Quadrifoglio Tre - Handicap ed Emarginazione S.C. Onlus al Bilancio Sociale è analizzare e comprendere le relazioni che intercorrono con i portatori d'interesse, interni ed esterni. Un primo passo consiste nel far emergere le relazioni esistenti dall'analisi del valore aggiunto in seguito ad una riclassificazione del Conto Economico, in grado di poter leggere i dati contabili in chiave sociale. Il valore aggiunto, infatti, misura la ricchezza prodotta nell'esercizio a vantaggio della collettività intesa come insieme di tutti gli stakeholder che partecipano all'attività della Cooperativa Sociale Quadrifoglio Tre - Handicap ed Emarginazione S.C. Onlus. Tecnicamente il valore aggiunto misura la differenza tra il valore dei beni e servizi acquistati e il valore dei beni e servizi venduti al completamento del ciclo produttivo. Affinché vi sia un impatto sociale positivo, l'impresa deve produrre beni e servizi che abbiano un valore complessivamente più elevato rispetto alle componenti esterne utilizzate: il valore complessivo che un'impresa aggiunge alle risorse esterne impiegate mediante la propria attività è un indice della sua efficienza, come riportato sinteticamente nella tabella seguente.

PROSPETTO DI DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZIO	
	2021	2020
<b>A) Valore della produzione</b>	<b>2.282.769</b>	<b>2.066.776</b>
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	2.107.487	1.928.282
2. Variazioni delle rimanenze		
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione		
4. Altri ricavi e proventi	175.282	138.494
<b>Ricavi della produzione tipica</b>	<b>2.282.769</b>	<b>2.066.776</b>
5. Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)		-
<b>B) Costi intermedi della produzione</b>	<b>477.770</b>	<b>566.221</b>
6. Costi di acquisto merci	81.184	68.365
7. Costi per servizi	286.808	257.861
8. Costi per godimento di beni di terzi	49.863	126.184
9. Accantonamenti per rischi		
10. Altri accantonamenti		
11. Oneri diversi di gestione	59.915	113.811
<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO</b>	<b>1.804.999</b>	<b>1.500.555</b>
<b>C) Componenti accessori e straordinari</b>	<b>5</b>	<b>11</b>
12. +/-Saldo gestione accessoria	5	11
Ricavi accessori	11	13
- Costi accessori	6	2
13 +/-Saldo componenti straordinari		-
Ricavi straordinari		-
Costi straordinari		-
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>1.805.004</b>	<b>1.500.566</b>
- Ammortamenti della gestione per beni immateriali	105.666	100.773
- Ammortamenti della gestione per beni materiali	89.553	88.548
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>1.609.785</b>	<b>1.311.245</b>

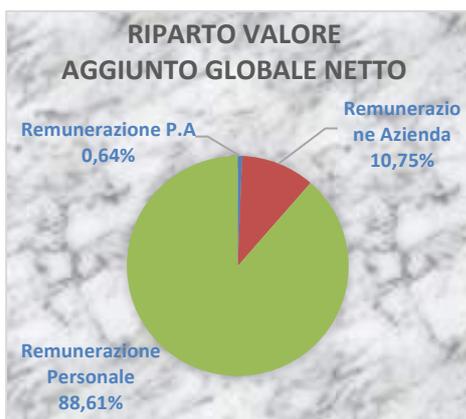
PROSPETTO DI RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO	ESERCIZIO	
	2021	2020
<b>A. Remunerazione del Personale</b>	<b>1.426.434</b>	<b>1.260.765</b>
Personale non dipendente	1.817	149.312
Personale dipendente	1.424.617	1.111.454
a) remunerazioni dirette	1.424.220	1.110.025
b) remunerazioni indirette	397	1.429
c) quote di riparto del reddito		-
<b>B. Remunerazione della Pubblica Amministrazione</b>	<b>10.312</b>	<b>3.315</b>
Imposte dirette	10.312	3.315
Imposte indirette		
- sovvenzioni in c/esercizio		
<b>C. Remunerazione del Capitale di Credito</b>		
Oneri per capitali a breve termine		
Oneri per capitali a lungo termine		
<b>D. Remunerazione del Capitale di Rischio</b>		
Dividendi (utili distribuiti alla proprietà)		
<b>E. Remunerazione dell'Azienda</b>	<b>173.039</b>	<b>47.164</b>
+/- Variazioni riserve	173.039	47.164
(Ammortamenti)		
<b>F. Liberalità</b>		
<b>G. Ambiente</b>		
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>1.609.785</b>	<b>1.311.244</b>

### Analisi e commenti ai dati

La quota di valore aggiunto destinato ai lavoratori nell'anno 2021 è stata pari a €/k 1.426 ed è aumentata di €/k 166 (+13%) rispetto all'anno 2020. Questa quota, composta da salari e stipendi (comprensivi dei contributi previdenziali a carico del datore di lavoro e dell'accantonamento al fondo di trattamento di fine rapporto, al termine dell'esercizio contabile 2021 è inferiore al valore aggiunto per un ammontare di €/k 183. Il risultato contabile dell'esercizio 2021 è positivo per €/k173 ed è stato destinato per una percentuale pari al 3% al Fondo Mutualistico Nazionale per la promozione e sviluppo della cooperazione (€/k 5), per un ulteriore 30% alla Riserva legale indivisibile (€/k 52) e per il restante 67% alle Riserve facoltative indivisibili (€/k 116). La quota destinata alla Pubblica amministrazione (fisco) incide per lo 0,64% ed è relativa esclusivamente alle imposte dirette. Rispetto all'anno precedente il carico fiscale è lievemente aumentato.

<b>STATO PATRIMONIALE</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>Differenza</b>
Immobilizzazioni	2.465.556	2.558.932	- 93.376
Clients e crediti diversi	942.632	678.937	263.695
Cassa e Banche	393.054	447.802	- 54.748
Ratei e risconti	14.172	12.928	1.244
<b>Totale attività</b>	<b>3.815.414</b>	<b>3.698.599</b>	<b>116.815</b>
Capitale Sociale	2.943	1.523	1.420
Riserve	2.431.253	2.385.503	45.750
Utile d'Esercizio	173.039	47.164	125.875
<b>Totale Patrimonio Netto</b>	<b>2.607.235</b>	<b>2.434.190</b>	<b>173.045</b>
Fondi per Rischi ed Oneri	2.301	2.301	-
Trattamento Fine Rapporto	8.872	12.328	- 3.456
Fornitori e Altri Debiti	1.127.239	1.147.040	- 19.801
<b>Totale Fondi e Altri Debiti</b>	<b>1.138.412</b>	<b>1.161.669</b>	<b>- 23.257</b>
Ratei e risconti	69.767	102.740	- 32.973
<b>Totale Passività</b>	<b>3.815.414</b>	<b>3.698.599</b>	<b>116.815</b>

<b>CONTO ECONOMICO</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>Differenza</b>
<b>Valore della Produzione</b>	2.282.769	2.066.776	<b>215.993</b>
Costo della Produzione	2.099.423	2.016.308	<b>83.115</b>
di cui costo del Personale	1.424.617	1.111.454	<b>313.163</b>
<b>Differenza fra Valore e Costi produzione</b>	<b>183.346</b>	<b>50.468</b>	<b>132.878</b>
Proventi Oneri finanziari	5	11	- 6
<b>Utile Prima delle imposte</b>	<b>183.351</b>	<b>50.479</b>	<b>132.872</b>
Imposte sul reddito d'esercizio	10.312	3.315	<b>6.997</b>
<b>Utile d'Esercizio</b>	<b>173.039</b>	<b>47.164</b>	<b>125.875</b>



## QUALITÀ E CERTIFICAZIONI

### Politica della qualità

I valori sui quali si basa la Cooperativa sono:

- I Clienti (committenti e fruitori dei servizi): essi sono, ciascuno in relazione alle proprie necessità, i giudici del grado di servizio offerto dalla Cooperativa Sociale Quadrifoglio Tre - Handicap ed Emarginazione S.C. Onlus;
- I servizi erogati: la soddisfazione delle aspettative dei committenti e dei fruitori dei nostri servizi rappresenta elemento irrinunciabile per la promozione delle nostre capacità e della nostra immagine verso l'esterno;
- I soci lavoratori ed il personale dipendente: costituiscono un patrimonio insostituibile per il raggiungimento degli obiettivi di qualità, e per questo ci sforziamo di svilupparne la professionalità, il senso di responsabilità e la partecipazione attiva ai processi di miglioramento, anche attraverso la loro formazione, qualifica e la garanzia di condizioni che favoriscono il loro grado di salute e sicurezza;
- I risultati economici: rappresentano la misura dell'efficacia e dell'efficienza con le quali soddisfiamo i nostri clienti e garantiamo il buon andamento della Cooperativa;

Il sistema organizzativo, ispirato alle norme ISO 9001, è lo strumento attraverso il quale siamo impegnati a:

- Rispettare la normativa cogente europea, nazionale e locale applicabile per i servizi erogati;
- Rispettare lo statuto e il regolamento della Cooperativa, nella sua edizione applicabile;
- Coinvolgere non solo i responsabili e referenti designati, ma anche tutti i collaboratori e favorire lo sviluppo della loro professionalità;
- Migliorare con continuità i servizi erogati, il grado di soddisfazione dei clienti, la responsabilità sociale e le condizioni di salute e di sicurezza delle parti interessate, il sistema organizzativo e le sue prestazioni.

Per raggiungere questi obiettivi è determinante il contributo di tutto il nostro personale, ad ogni livello della gerarchia organizzativa.

Così operando saranno sempre maggiormente soddisfatti i destinatari dei servizi, i committenti e le altre parti interessate, ed inoltre aumenterà l'immagine e la competitività della Cooperativa Sociale Quadrifoglio Tre - Handicap ed Emarginazione S.C. Onlus.

Gli obiettivi generali e specifici, gli impegni, la formulazione stessa di questa politica organizzativa e l'intero sistema organizzativo verranno riesaminati annualmente per rivalutarne con sistematicità l'adeguatezza, la diffusione e la completezza, anche attraverso il monitoraggio dei risultati man mano raggiunti.

### Indagini di soddisfazione

Attualmente non è prevista un'indagine di soddisfazione per Committenti, Utenti, Familiari e Operatori nei servizi gestiti dalla Cooperativa Sociale Quadrifoglio Tre - Handicap ed Emarginazione S.C. Onlus.

### Certificazioni e sicurezza

Nel corso degli anni, la nostra capacità di gestire al contempo progetti di inserimento lavorativo e sociale e servizi ausiliari secondo standard di Qualità è stata ed è tuttora comprovata dal possesso della seguente certificazione:  
**QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2008 (NR.ER 0178/2013)**



La Quadrifoglio Tre dispone di un sistema di gestione della qualità conforme alla norma UNE-EN ISO9001:2008 per le seguenti attività:

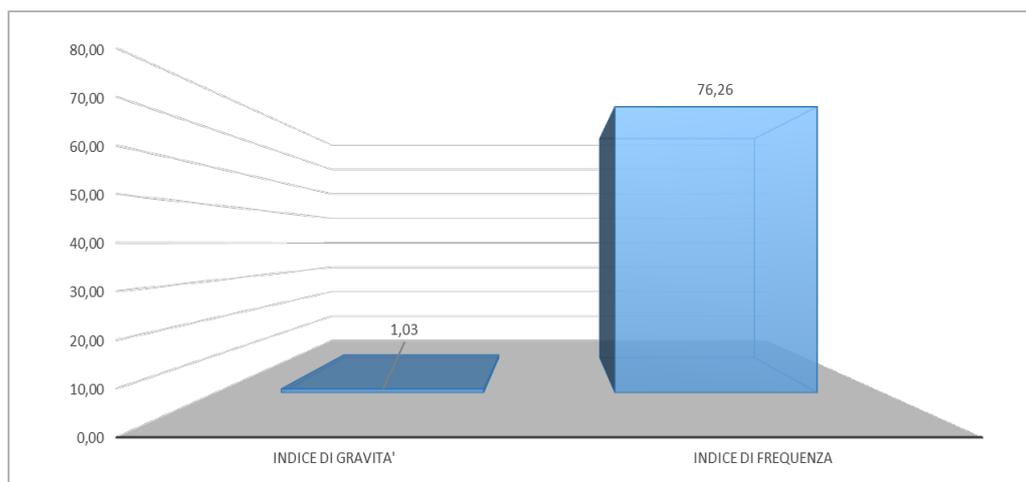
- Progettazione ed erogazione di promozione e attivazione di inserimento sociale e di integrazione lavorativa a favore di soggetti in situazione di svantaggio.
- Progettazione ed erogazione di servizi di pulizia, sorveglianza alunni nelle scuole, servizi cimiteriali.

Il rispetto delle procedure e degli standard dettati dal modello ISO 9001, specificamente applicati al settore di attività della Cooperativa Sociale Quadrifoglio Tre - Handicap ed Emarginazione S.C. Onlus, ci consentono di governare i processi aziendali secondo un sistema di controllo oggettivo e trasparente, a garanzia dell'efficacia dei nostri interventi non solo sotto il profilo della qualità dei servizi erogati ma anche della qualità dei percorsi di inserimento che vengono sviluppati all'interno di tali servizi.

L'azienda sancisce la propria filosofia ed i propri valori in tema di salvaguardia dell'ambiente e definisce per tutte le sue attività una politica ambientale coerente con la propria filosofia. In generale l'impatto dell'organizzazione e delle sue strategie sullo sviluppo sostenibile e sull'ambiente non sono significativi in virtù dell'oggetto sociale e della connotazione non produttiva dell'attività sociale. Nell'esercizio in oggetto la Cooperativa ha raggiunto gli obiettivi di sostenibilità in termini ambientali. Sul versante della sicurezza, promuoviamo il benessere organizzativo e la sicurezza ambientale dei nostri lavoratori attraverso il rispetto degli obblighi normativi e attraverso il controllo costante delle figure preposte e di coordinamento, contenendo sia il numero degli infortuni sia il loro indice di gravità, come evidenziato nella successiva tabella. Nel corso del 2021, come già avvenuto anche nel 2020 Quadrifoglio Tre, tramite il Servizio di Prevenzione e Protezione della Società Consortile Noah Quality scarl ha aggiornato i documenti della sicurezza in merito ai rischi specifici sia in fase di associazione che in caso di successivi cambi di mansioni e di norme, soprattutto rispetto al Covid 19. L'ufficio preposto si è preoccupato di verificare che in tutte le strutture e in tutti i servizi di competenza tali documenti aggiornati fossero conformi alle norme in materia di sicurezza. Nell'anno 2021, senza considerare l'incidenza del Covid-19, argomento ancora fortemente dibattuto in dottrina e a livello giurisprudenziale, l'indice di incidenza degli infortuni (n. infortuni x1000/ore lavorate) è di 76,26. Monitoriamo inoltre le cause degli infortuni verificatisi, onde implementare ulteriormente la formazione e la prevenzione specifica.

Frequenza e gravità degli infortuni sul lavoro nell'anno 2021:

ORE LAVORATE	104.904
GIORNI TOTALI DI ASSENZA	108
NUMERO DI INFORTUNI	8
N° ORE RETRIBUITE DI INFORTUNIO ANNUO	595,79



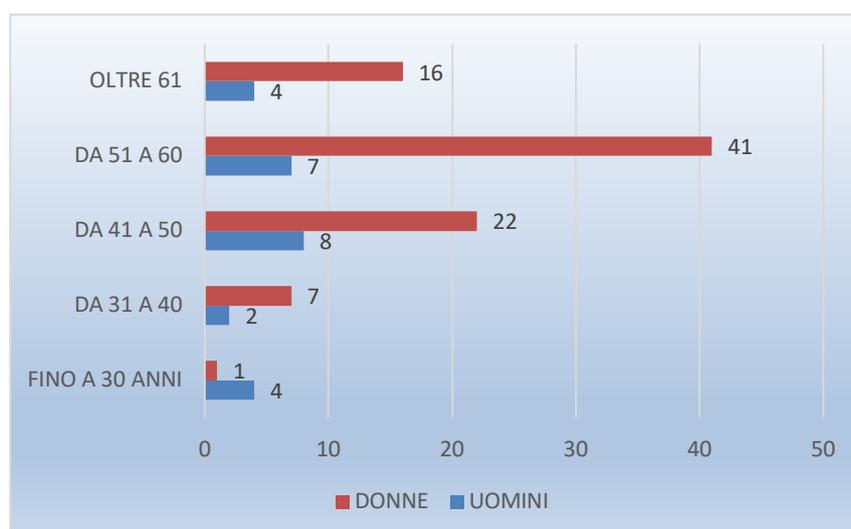
### Sistema di gestione per la responsabilità sociale CCNL applicato.

Nel monitoraggio degli indicatori relativi al sistema di gestione per la responsabilità sociale, viene analizzata la distribuzione delle tipologie di pratiche disciplinari adottate. Sensibilizziamo sempre più i coordinatori sui servizi, affinché le problematiche siano affrontate in un confronto verbale diretto ed immediato con il socio, prima di intraprendere l'iter disciplinare.

### Assenza di lavoro infantile

Anche per l'anno 2021 non sono pervenute segnalazioni di lavoro minorile dai diversi fornitori e clienti; inoltre la Cooperativa non ha utilizzato forza lavoro minorile.

### Distribuzione per genere ed età dei soci lavoratori



- Assenza di lavoro forzato

Nel corso del 2021 non sono pervenute segnalazioni di anomalie in ambito etico e di sfruttamento dei lavoratori.

- Orario di lavoro e remunerazione

La cooperativa applica il CCNL Cooperative Sociali che prevede un monte ore di

165 ore mensili e 38 ore settimanali. Ogni coordinatore ha il compito di gestire la turnazione nel modo più corretto, per soddisfare le esigenze in primis del socio e naturalmente della Cooperativa. Inoltre vi è la supervisione dei Responsabili di Area e del Responsabile delle Risorse Umane con l'ufficio paghe. Nel 2021 si evidenzia un aumento delle ore di straordinario sulla turnistica degli operatori soprattutto in concomitanza con l'emergere di focolai che hanno comportato la copertura dei turni e delle assenze del personale eventualmente positivo o in quarantena scaricati su coloro rimasti negativi. Rispetto alla retribuzione, anche nel 2021, la percentuale di contratti rispondenti al ruolo ricoperto sul totale dei contratti si è confermata pari al 100% e conforme alla CCNL. Nel 2021 la Quadrifoglio Tre ha utilizzato l'ammortizzatore sociale (FIS) in diversi suoi servizi, soprattutto nella regione Marche presso il servizio di pulizia e bidellaggio delle scuole di Fano.

In ambito delle risorse umane, si precisa la piena applicazione dell'art. 16 D.Lgs. n. 117/2017, secondo cui "I lavoratori degli enti del Terzo settore hanno diritto ad un trattamento economico e normativo non inferiore a quello previsto dai contratti collettivi di cui all'articolo 51 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81. In ogni caso, in ciascun ente del Terzo settore, la differenza retributiva tra lavoratori dipendenti non può essere superiore al rapporto uno a otto, da calcolarsi sulla base della retribuzione annua lorda. Gli enti del Terzo settore danno conto del rispetto di tale parametro nel proprio bilancio sociale o, in mancanza, nella relazione di cui all'articolo 13, comma 1". Inoltre, si osserva, in armonia alle indicazioni fornite dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, tramite la nota n. 2088 27.02.2020, l'applicazione della norma esclusivamente a rapporti di lavoro costituiti dopo il giorno 03.08.2017, data di entrata in vigore del suddetto Decreto legislativo, in considerazione del principio di irretroattività della Legge, ai sensi dell'art. 11 delle Disposizioni Preliminari al Codice Civile.



Comporta un impegno nell'analisi e nel controllo, nelle sue attività, dei propri aspetti ambientali. L'organizzazione garantisce la capacità di gestire i propri processi nella salvaguardia dell'ambiente e potenziare la propria capacità di migliorare la gestione degli aspetti dell'attività che hanno ricadute dirette e indirette sull'ambiente. La motivazione di fondo che induce un'azienda ad investire nell'ambiente è fondata sulla volontà di organizzare un'impresa attenta ai principi importanti per il futuro della terra, la tutela dell'ambiente e la consapevolezza nell'utilizzo delle risorse del pianeta, nel rispetto delle generazioni future.

L'azienda sancisce la propria filosofia ed i propri valori in tema di salvaguardia dell'ambiente e definisce per tutte le sue attività una politica ambientale coerente con la propria filosofia. In generale l'impatto dell'organizzazione e delle sue strategie sullo sviluppo sostenibile e sull'ambiente non sono significativi in virtù dell'oggetto sociale e della connotazione non produttiva dell'attività sociale.

Comunque la Cooperativa ha raggiunto gli obiettivi di sostenibilità in termini ambientali ed è in tal senso dotata di certificazione della qualità per il sistema di gestione ambientale – ISO 14001:2015.

## FORNITORI

### Gestione dei fornitori

Le forniture di beni e servizi sono disciplinate dalla Quadrifoglio Tre attraverso una procedura di acquisto che si ispira ai principi qui di seguito elencati:

- principio di economicità, l'uso ottimale delle risorse da impiegare nello svolgimento della selezione ovvero nell'esecuzione del contratto;
- al principio di efficacia, la congruità dei propri atti rispetto al conseguimento dello scopo cui sono preordinati;
- al principio di correttezza, una condotta leale ed improntata a buona fede, sia nella fase di selezione sia in quella di esecuzione;
- al principio di libera concorrenza, l'effettiva contendibilità degli affidamenti da parte dei soggetti;
- potenzialmente interessati;
- al principio di non discriminazione e di parità di trattamento, una valutazione equa ed imparziale dei concorrenti.

Operativamente, la scelta del fornitore si basa su un'analisi approfondita effettuata inizialmente dall'Ufficio Acquisti, e successivamente, da parte della Direzione stessa. Uno degli obiettivi dell'Ufficio Acquisti è quello di ridurre il numero dei fornitori ed instaurare con gli stessi un reciproco rapporto profittevole e duraturo.

I criteri, laddove applicabili, su cui si basa l'analisi sono i seguenti:

- AFFIDABILITA' (esperienza, qualità costante, consegne puntuali, rispetto di accordi);
- POSSIBILITA' DI PRODUZIONE (sufficiente capacità di produzione, livello ottimale di qualità, adattabilità immediata ad ordinazioni speciali o variazioni di quantità/ flessibilità, capacità di magazzinaggio);
- CONDIZIONI (prezzo, condizioni di consegna e pagamento chiare, termini di consegna e garanzie);
- PRODOTTO (qualità, assortimento, servizio alla clientela, ricerca e sviluppo di prodotti);
- POSSIBILITA' DI CORSI FORMATIVI SUI PRODOTTI (in modo da utilizzare gli stessi in base alle indicazioni per ottenerne la massima funzionalità e durata).

### Procedura valutazione fornitore

Nella fase iniziale il fornitore sottopone all' Ufficio Acquisti la sua lettera di presentazione con un listino prezzi. Se tali prezzi sono concorrenziali si decide di incontrarlo in sede. In questa seconda fase viene effettuata l'analisi del fornitore. Se quest'ultimo risponde positivamente alle condizioni richieste si procede, previa autorizzazione della Direzione, ad un test di prova in due

strutture campione. La terza fase si concentra sui riscontri ottenuti dalle strutture. Se gli esiti sono positivi, sempre previa autorizzazione della Direzione, si procede con l'apertura del rapporto commerciale tra le parti sottoscrivendo la relativa documentazione contrattuale.

Sia la qualità che le condizioni contrattuali saranno costantemente monitorate nel tempo anche dai coordinatori, i quali, nel caso di eventuali non conformità, saranno tenuti a segnalarle in sede.

#### Monitoraggio svolto dall'Organo di Controllo

Quale Organo di Controllo è stato nominato, sempre in sede di Assemblea dei Soci, il Collegio Sindacale, composto da 3 membri, in possesso dei requisiti previsti dalla legge.

Nella fattispecie sono:

COGNOME E NOME	CARICA	DATA DI NOMINA
GIAIA CARLO GIOVANNI	PRESIDENTE	03/12/2019
FABIO CONSORTI	SINDACO EFFETTIVO	03/12/2019
LUCIANO BONDIOLI	SINDACO EFFETTIVO	03/12/2019
PAOLO VITTONI	SINDACO SUPPLENTE	03/12/2019
IORELLA VASCHETTI	SINDACO SUPPLENTE	03/12/2019

Anche il Collegio Sindacale rimane in carica per tre esercizi e scade alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della carica (31.12.2021). Anche loro possono essere rieleggibili. La retribuzione annuale del Collegio Sindacale è stata determinata dall'Assemblea all'atto della nomina: per l'intero periodo di durata del suo ufficio il compenso è pari ad €. 42.000,00 lordi (sul periodo). Il Collegio sindacale anche nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 ha svolto sia le funzioni previste dagli artt. 2403 e segg., c.c. sia quelle previste dall'art. 2409 - bis, c.c. Svolge anche la revisione legale del bilancio d'esercizio costituito dallo stato patrimoniale, dal conto economico per l'esercizio chiuso e dalla nota integrativa. È sua responsabilità esprimere un giudizio sul bilancio d'esercizio sulla base della revisione legale. La revisione legale si è svolta in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia) elaborati ai sensi dell'art. 11, comma 3, del D.Lgs. n. 39/2010. Tali principi richiedono il rispetto di principi etici, nonché la pianificazione e lo svolgimento della revisione legale al fine di acquisire una ragionevole sicurezza che il bilancio d'esercizio non contenga errori significativi.

La revisione legale comporta lo svolgimento di procedure volte ad acquisire elementi probativi a supporto degli importi e delle informazioni contenuti nel

bilancio d'esercizio. Le procedure che hanno scelto dipendono dal giudizio professionale del revisore, inclusa la valutazione dei rischi di errori significativi nel bilancio d'esercizio dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Nell'effettuare tali valutazioni del rischio, il Collegio Sindacale muove dall'assunto che il controllo interno relativo alla redazione del bilancio d'esercizio dell'impresa fornisca una rappresentazione veritiera e corretta dello stato della società, al fine di definire procedure di revisione appropriate alle circostanze, senza esprimere un giudizio sulla sua efficacia. La revisione legale comprende altresì la valutazione dell'appropriatezza dei principi contabili adottati, della ragionevolezza delle stime contabili effettuate dagli amministratori, nonché la valutazione della rappresentazione del bilancio d'esercizio nel suo complesso.

Al fine di esprimere, come richiesto dalle norme di legge, un giudizio sulla coerenza della relazione sulla gestione, la cui responsabilità compete agli amministratori, il Collegio svolge le procedure indicate nel principio di revisione (SA Italia) n. 720B.

E' in contatto continuo con gli organi amministrativi dai quali acquisisce, anche durante le riunioni svolte, informazioni sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, in particolare sul perdurare degli impatti prodotti dall'emergenza sanitaria Covid-19 anche nei primi mesi dell'esercizio 2021.

Oltre al Collegio Sindacale la Cooperativa Sociale Quadrifoglio Tre ha anche costituito l'Organismo di Vigilanza – Comitato di Vigilanza L. 231/2001. L'organismo di Vigilanza è istituito mediante delibera del Consiglio di Amministrazione nella quale vengono fissati i requisiti, i compiti, la durata, le cause di ineleggibilità e incompatibilità, i poteri e le responsabilità dell'Organismo stesso. Il Comitato di Vigilanza è composto da un membro esterno, nominato dal C.d'A. nella persona del *dott. Francesco Uslenghi*, che segue anche tutta la parte della Qualità per la cooperativa.

## La cultura della sicurezza

In Cooperativa Quadrifoglio Tre Onlus, si considerano le persone il punto di partenza e il fine ultimo di ogni nostra azione.

Per questo lavoriamo impegnandoci a garantire la sicurezza di ciascuno di noi e di chi ci sta intorno, al fine di azzerare il verificarsi di incidenti.

Ci impegniamo quotidianamente a diffondere e rafforzare questa cultura fra tutti i nostri soci, come parte essenziale delle nostre attività, sviluppando campagne e progetti che promuovano comportamenti sani e sicuri in ogni ambiente di lavoro e, in generale, di vita. Utilizziamo strumenti e forme di comunicazione che vanno dall'organizzazione di workshop, alla vera didattica frontale, dalla realizzazione di videoclip sulle Lesson Learned apprese da nostri eventi incidentali e sulle Safety, le nostre regole fondamentali sulla sicurezza.

L'impegno per la sicurezza è testimoniato dal costante coinvolgimento in queste attività di sensibilizzazione, del top management, delle imprese appaltatrici, dei rappresentanti delle comunità locali o di ospiti esterni.

Negli ultimi anni ci siamo impegnati per raggiungere risultati importanti riguardo alla sicurezza dei lavoratori. La chiave di questo successo risiede sia nell'impegno del management nella diffusione della cultura della sicurezza sia nell'accurato sistema di procedure calibrate e differenziate a seconda degli appalti di cui la Cooperativa si è dotata.

Nella Cooperativa Quadrifoglio Tre Onlus, mettiamo in campo tutta la nostra esperienza per una gestione della sicurezza volta al "miglioramento continuo", che è esso stesso un processo, avente i suoi elementi di input ed i suoi risultati come output finalizzato all'ottenimento "passo dopo passo" e "poco ma in continuo" di un processo ottimo che coinvolga tutta l'organizzazione aziendale.

L'ottenimento di miglioramenti nella funzione prevenzione aziendale avviene in congruenza con la definizione di una politica per la sicurezza. Tutte le azioni sono finalizzate ad aumentare l'efficacia e l'efficienza delle attività e dei processi in modo da fornire continuamente vantaggi all'intera organizzazione e alle sue parti interessate. Con il concetto di miglioramento continuo ogni richiesta assume la teorica forma di spirale che non ha una fine nel tempo.

## Formazione ed Informazione

Tassello fondamentale per il continuo miglioramento è anche la formazione. Attraverso una co-stante presenza nelle strutture e dalle indicazioni riportate dalle stesse è possibile orientare in maniera mirata corsi di formazione e aggiornamento per andare ad implementare le conoscenze e le capacità, essere sempre aggiornati e pronti al costante cambiamento, per motivare e rafforzare l'impegno dei nostri operatori sempre a disposizione degli utenti.

## Sorveglianza Sanitaria

Per la Cooperativa Quadrifoglio Tre, diventa di notevole importanza la cura di ogni Socio, dall'assunzione alla cessazione del rapporto. Vengono sottoposti a sorveglianza sanitaria periodica tutti i lavoratori e le lavoratrici ai sensi dell'art. 41 del d.lgs. 81/08 secondo i crismi giuridici:

✕ Visite periodiche ✕ Prime visite ✕ Visite straordinarie ✕ Visite per cambio mansione  
✕ Visite di riammissione dopo 60 gg di assenza continuativa per malattia o infortunio.  
All'interno delle attività di sorveglianza sanitaria merita particolare attenzione la tematica della Movimentazione Manuale dei Carichi (MMC).

## Riunioni periodiche

Nell'ottica di considerare sempre le disposizioni contenute dal Decreto 81/2008 come una base di partenza sulla quale sviluppare i programmi di miglioramento dei livelli di sicurezza, piuttosto che un formale punto di arrivo rivolto all'adempimento degli obblighi di legge, la Cooperativa tende ad utilizzare questo momento, come un valido confronto invitando tutti i membri DDL, RSPP; MC, RLS e Coordinatori a considerare e contestualizzare qualsiasi tematica in merito. A tal proposito durante l'incontro si viene a discutere del Documento di Valutazione dei Rischi in considerazione dell'evoluzione normativa, tecnologica e logistica dell'azienda, della congruità del protocollo di Sorveglianza Sanitaria in relazione ai Rischi definiti nel Documento stesso ed in considerazione dell'esito della Sorveglianza dell'anno precedente, e dell'andamento degli infortuni/o delle denunce di malattie, della corretta scelta dei Dispositivi di Protezione professionale tenendo conto di quanto riferito dal Rappresentante di Lavoratori e, per suo tramite dai lavoratoristessi, dei programmi di formazione e informazione di tutti i soggetti destinatari anche in relazione agli sviluppi dei piani di formazione ministeriali o regionali e dei rischi emergenti. La riunione infine è l'occasione per porre in discussione situazioni contingenti e per discutere costruttivamente eventuali situazioni che possano risultare oggetto di verifica interna, con l'obiettivo di individuare azioni di miglioramento e di elevare i livelli di prevenzione e protezione adottando misure di tipo organizzativo, procedurale e tecnico in considerazione di variazioni significative che possano avere alterato l'esposizione a rischi esistenti o introdotto nuovi rischi.

Da queste riunioni non sono emerse problematiche di carattere generale; sono invece state evidenziate situazioni specifiche sui servizi, alle quali si è fatto fronte con azioni mirate.

Uno degli argomenti che viene affrontato con maggiore partecipazione è quello relativo ai Dispositivi di Protezione Individuale (DPI). Ormai da anni la Cooperativa Sociale Quadrifoglio Tre orienta la scelta del DPI più idoneo alla mansione e quindi al grado di esposizione al rischio del singolo lavoratore avvalendosi di uno studio di efficacia e di ricerca dello stesso avvalendosi di continue ricerche in base a diverse normative tecniche e certificazioni di adeguatezza. La nostra logica è l'orientamento agli elementi sotto elencati.

Elementi che vengono considerati nella scelta:

- a) tipo di rischio (diretto o ambientale: chimico, fisico o meccanico)
- b) rischi correlati in caso del verificarsi di un infortunio (danni collaterali diretti e/o indiretti)
- c) personale coinvolto

### **Peculiarità di impiego**

innegabile che la politica legata alla prevenzione dell'infortunio e della malattia professionale che la Cooperativa ha avviato e sta costantemente implementando, abbia portato a risultati positivi.

I punti di forza del sistema sono:

- l'incremento dell'attività del Servizio di Prevenzione e Protezione (in termini di personale, competenze e sopralluoghi);
- l'incremento dell'attività formativa offerta al personale occupato sia sotto il profilo Salute e Sicurezza, sia sotto il profilo professionalizzante da parte della funzione delegata allo scopo;
- la sempre maggiore attenzione al settore manutentivo (in termini di personale, competenze e sopralluoghi);
- il costante miglioramento dell'organizzazione generale e dei rapporti con i servizi.

Elemento chiave nella cooperazione volta a ridurre la gravità degli eventi infortunistici è rappresentata dalla professionalità maturata da parte del Coordinatore del Servizio (che assume il ruolo di preposto) sia per quanto riguarda le modalità di gestione del servizio stesso che per la sensibilità sugli aspetti inerenti la Salute e Sicurezza.

## Gestione dello stress e prevenzione del burnout negli operatori nell'emergenza Covid-19

Dai focolai epidemici del dicembre 2019 in Cina, l'infezione correlata al nuovo coronavirus denominato -Sars-CoV-2, non precedentemente identificato nell'uomo, si è poi propagata in altri Paesi e a partire da febbraio 2020 in Italia. A marzo 2020 l'Organizzazione Mondiale della Sanità (Oms) ha dichiarato lo stato di pandemia da Corona Virus Disease (Covid 19).

L'emergenza sanitaria creata ha richiesto l'identificazione e l'attuazione di misure di prevenzione con un importante impatto sulle abitudini e sugli stili di vita della popolazione in generale; tra le azioni messe in atto nel tempo dalle autorità nazionali e locali al fine di contrastare la diffusione del virus, il distanziamento sociale e la chiusura di attività produttive e commerciali definite non essenziali. Tali azioni di contrasto, seppur finalizzate a preservare la salute della popolazione, determinano nuove ed inusuali condizioni di vita e di lavoro dettate dall'emergenza che, associate alla paura crescente per la possibilità di contagio e malattia, hanno effetti sullo stress e sul livello di malessere delle persone. Dalla letteratura sui determinanti psicosociali della salute è nota la reciproca interazione tra fattori di contesto sociale (crisi sanitaria, crisi socioeconomica) e fattori psicologici individuali e collettivi (livelli di stress, strategie adattive, comportamenti, etc.) e quanto da questa interazione dipenda la compromissione del benessere psicologico e l'innalzamento dei livelli di distress. Questi ultimi, a loro volta, innescano ricadute sia sul piano della salute fisica (es. maggiore vulnerabilità al virus) che sul piano della performance esistenziale complessiva (atteggiamenti, comportamenti, relazioni disfunzionali o a rischio, compromissione della partecipazione sociale, disturbi psichici, etc.). Fermo restando il potenziale di contagio in ogni ambiente di vita e di lavoro, gli operatori impegnati presso i servizi della Quadrifoglio Tre, soprattutto quelli presso RSA, sono identificabili tra i lavoratori a rischio di esposizione al virus; in aggiunta, il loro impegno in prima linea nella gestione dell'emergenza sanitaria li espone altresì ad un crescente sovraccarico operativo ed emotivo. Ciò è dovuto, in particolare, al confronto con cambiamenti drastici intervenuti nelle condizioni organizzative, relazionali, ambientali e psicologiche, ma anche nella vita privata. Tali aspetti portano ad una situazione di stress crescente ed effetti negativi sulla salute. Il contesto sopra descritto richiama la rilevanza della definizione stessa di "salute" operata dall'Oms quale "stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o infermità" definizione peraltro mutuata dal D. Lgs 81/08 e s.m.i.

La Quadrifoglio Tre durante tutto il periodo di crisi pandemica ha fornito una pronta risposta nella gestione quotidiana delle difficoltà che si presentavano. Attraverso le linee guida della Direzione e il costante supporto delle indicazioni che giungevano dall'Ufficio Prevenzione e Protezione è stato possibile, durante tutta la pandemia interpretare correttamente le varie indicazioni che provenivano dal Governo Italiano. Infatti la situazione di emergenza espone il personale operante nelle strutture socio-sanitarie (R.S.A.) a una serie di fattori di rischio legati alla cura del paziente (ospite che dir si voglia) contagiato, che possono contribuire all'accrescimento di stress psico fisico, primi tra i quali: l'esposizione agli agenti patogeni, la paura di essere contagiati e di contagiare pazienti e familiari, il contatto con la morte, lo stigma sociale dovuto alla maggiore esposizione alla malattia. Anche in questo ambito, sia prima che durante e dopo l'inizio della pandemia, la Cooperativa Quadrifoglio Tre ha sempre fornito i dispositivi di protezione individuali per tipo, quantità e modalità operative tali da garantire la sicurezza per il lavoro anche di tipo psicologico, non lasciando mai gli operatori sguarniti delle protezioni necessarie per continuare il proprio lavoro.

Le difficoltà oggettive di reperimento dei D.P.I. e i costi proibitivi degli stessi non hanno impedito alla Cooperativa di continuare ad appoggiare i propri lavoratori in questi difficili momenti, lavoratoriche per questo non si sono mai sentiti abbandonati o soli nel fronteggiare in prima linea un "nemico sconosciuto" quale il Covid-19. Inoltre, la gestione dell'emergenza sanitaria legata alla diffusione di Covid-19 ha richiesto agli operatori un cambiamento sostanziale nel lavoro per quanto riguarda gli aspetti organizzativi, relazionali e relativi alla sicurezza. In alcuni casi si è verificato il prolungamento nell'orario di lavoro, la crescente richiesta di reperibilità, l'attivazione di procedure straordinarie, la carenza di adeguati dispositivi di protezione individuale, l'aumento della fatica fisica. Nonostante ciò la cooperativa ha garantito le sostituzioni idonee al fine di non compromettere lo stato fisico e psichico dei soci lavoratori. Nei pochi casi in cui non è riuscita a garantire ciò la Cooperativa Quadrifoglio Tre ha provveduto a regolarizzare mensilmente gli straordinari effettuati dagli operatori, che hanno dovuto sostituire i lavoratori malati o in isolamento fiduciario. Nonostante tutto il prolungarsi nel tempo dell'emergenza sanitaria può aumentare in maniera crescente la pressione e paura nel personale della Cooperativa e comportare una cronicizzazione dello stress legato al lavoro. Se prolungato nel tempo e accompagnato da pressione intensa, lo stress può determinare un esaurimento delle risorse psicologiche e in alcuni casi l'emergenza di burn-out, che è una sindrome derivante da stress cronico sul posto di lavoro.

E' caratterizzato, in particolare, da una sensazione di impoverimento delle energie o esaurimento, un aumento della distanza mentale e di sentimenti negativi o cinici verso il lavoro e gli altri, una ridotta efficacia professionale.

L'esposizione a stress cronico può impattare sulla salute psicofisica della persona in diversi modi, che vanno da problemi di concentrazione e di memoria, problemi somatici e alterazioni del comportamento, fino a sintomi di ansia e depressione, senso di impotenza e anche uno stato di sofferenza conclamata come il burn-out.

Può inoltre modificare le risposte fisiologiche e i comportamenti, e avere un'interazione con la malattia, anche esponendo maggiormente l'operatore al pericolo di contagio. Un'altra conseguenza della forte pressione percepita è la messa in atto di sistemi di compensazione dallo stress che potrebbero tradursi in comportamenti non salutari, quali consumo di alcol, tabacco e medicinali. Tali problematiche sono già oggetto di interesse scientifico ed è dimostrato che, in situazioni di emergenza, rischiano di riguardare un alto numero di operatori.

Tensione e pressione intensa e prolungata possono portare, inoltre, a una sottostima della percezione del rischio e delle misure di protezione da adottare, che può sfociare in comportamenti e procedure non adeguati o insufficienti.

Tutti questi effetti, e molti altri che in letteratura sono stati legati allo stress possono avere una ricaduta immediata sulla gestione dell'emergenza sanitaria, oltre che sulla salute e il benessere della persona.

Richiedono pertanto interventi immediati di gestione e contenimento del rischio.

Importantissimi sono stati, e sono ancora, le indicazioni precise e puntali della Cooperativa atte a interpretare e mettere in atto le direttive governative in ambito di protocolli e procedure a difesa degli operatori e degli utenti gestiti.

Diversi studi hanno dimostrato che, insieme al rischio biologico, lo stress lavoro correlato è tra i principali rischi presenti nel nostro settore operativo.

Tale contesto lavorativo è infatti caratterizzato dalla presenza di fattori di rischio psicosociale specifici e strettamente legati all'organizzazione del lavoro, alla sicurezza e alla salute degli operatori.

Tra questi si ricordano turni, reperibilità, gestione di emergenza/urgenze, carenza di personale, confronto quotidiano con situazioni di estrema sofferenza, potenziale rischio di episodi di aggressione verbale e/o fisica. In questo momento di emergenza sanitaria, tali fattori vengono amplificati, e vanno a rafforzare i rischi specifici. Generalmente la gestione dei rischi collegati allo stress lavoro correlato privilegia interventi di tipo organizzativo, tuttavia, la presente condizione di emergenza sanitaria, rende necessario rafforzare interventi finalizzati al supporto individuale e al sostegno psicologico.

L'ottica è quella di fornire al personale in condizioni di sofferenza gli strumenti e le strategie di fronteggiamento, adattamento e recupero, adeguate alla situazione.

Rimane inoltre centrale l'importanza di una adeguata informazione del lavoratore non solo sui rischi, ma anche sulle misure di prevenzione e protezione. In questa situazione di crisi, infatti, l'informazione oltre al rischio biologico e alle misure contenitive per il contagio, dovrebbe riguardare lo stress lavorativo e le azioni (come il supporto psicologico) che si possono adottare in merito.

A tal proposito, la Cooperativa Quadrifoglio Tre ha fornito una corretta informazione e formazione di tutti gli operatori (attraverso la propria email personale) sul Covid-19, iniziativa molto apprezzata da tutti i lavoratori.

Si richiama infine l'importanza, una volta conclusa l'emergenza sanitaria, di ricordare la valutazione dell'impatto che tale emergenza ha avuto a livello organizzativo e psicologico sul personale delle strutture coinvolte con le attività di valutazione e gestione del rischio stress lavoro correlato (D. Lgs 81/08 e s.m.i.), effettuate dalle figure professionali con competenze specifiche già presenti in Cooperativa.

**Dott.ssa Nadia Sivera**

## COVID E MALATTIE

L'anno 2021, pur con una diminuzione rispetto all'anno 2020, si è caratterizzato per un pesantissimo carico di oneri organizzativi legati all'emergenza Covid 19, come ad esempio l'adeguamento alle normative, la riorganizzazione dei servizi e i costi per DPI. Per valutare il grafico sottostante occorre rapportarlo al numero dei servizi e dei soci al 31/12/2021.

	Anno 2020	Costi categoria C1 anno 2020 (paga base 3 <sup>a</sup> tranche CCNL 2017/2019 - 58)	Anno 2021	Costi categoria C1 anno 2020 (paga base 3 <sup>a</sup> tranche CCNL 2017/2019 - 58)
Ore di malattia	11.164,12	96.431,65	6.393,69	55.226,39
Ore di infortuni	3.743,97	32.339,07	595,80	5.146,22

**4.204,7**



ORE FIS  
ORDINARIO/COVID

**62**



LAVORATORI SOTTO  
COPERTURA FIS

COSTI PER  
MALATTIA



**55.226,3**

COSTI ACQUISTO DPI



**17.657,51**



## Le nostre Certificazioni di Qualità

UNI EN ISO 9001:2008

Ambientale UNE-EN ISO 14001:2015

---

### Cooperativa Sociale Quadrifoglio Tre Handicap ed Emarginazione S.C. Onlus

Viale Savorgnan D'Osoppo, 4/10 - 10064 - Pinerolo (TO)  
Telefono 0121-324811 - Fax 0121-324812 - [info@coopquadrifoglio.com](mailto:info@coopquadrifoglio.com)  
[www.coopquadrifoglio.com](http://www.coopquadrifoglio.com)