C.R.M.

Coop. Sociale O.N.L.U.S.

Bilancio Sociale 2022

Bilancio sociale predisposto ai sensi dell'articolo 14 del D. Lgs. n.117/2017. Bilancio sociale elaborato attraverso il modello Iscoop di Legacoopsociali (CC BY-NC 4.0)

Milano, 25 maggio 2023

Sommario

PARTE INTRODUTTIVA 4
Nota Metodologica 4
La lettera del Presidente 4
Identità 6
Attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017 6
Descrizione sintetica degli aspetti socio-economici del contesto di riferimento e dei territori in cui si opera 6
STORIA DELL'ORGANIZZAZIONE 8
Breve storia dell'organizzazione dalla nascita al periodo di rendicontazione 8
MISSION, VISION E VALORI 11
Mission, finalità, valori e principi della cooperativa 11
Filosofia di gestione di CRM 12
Partecipazione e condivisione della mission e della vision 12
GOVERNANCE 12
Sistema di governo 12
Organigramma 12
Certificazioni, modelli, e qualifiche della cooperativa 13
Responsabilità e composizione del sistema di governo 13
Focus su presidente e membri del CDA anno 2022 13
PARTECIPAZIONE 14
MAPPA DEGLI STAKEHOLDER 14
SOCIALE: PERSONE, OBIETTIVI E ATTIVITÀ 15
Sviluppo e valorizzazione dei soci 15
Vantaggi di essere socio 15
OCCUPAZIONE, SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEI LAVORATORI 17
Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati 17
Valutazione clima aziendale interno da parte dei dipendenti 20
FORMAZIONE 21
QUALITA' DEI SERVIZI 22
Rilevazione Soddisfazione Ospiti / Utenti / Familiari 2022 22
Carattere distintivo nella gestione dei servizi 24
Rapporto con la collettività 26
Rapporto con la Pubblica Amministrazione 26
Impatti ambientali 26
SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA 27

Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio 27
Valore della produzione (€) 27
Composizione del valore della produzione 27
Fatturato per servizio Cooperative tip. A 27
Obiettivi economici prefissati 28
PARTNERSHIP, COLLABORAZIONI CON ALTRE ORGANIZZAZIONI 28
Attività di coinvolgimento degli stakeholder 28
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO DELLA RENDICONTAZIONE SOCIALE 29
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO STRATEGICI 29

PARTE INTRODUTTIVA

C.R.M. opera nel quadro normativo della legge 381/91 che ci riconosce un ruolo rilevante nello svolgimento di funzioni pubbliche, sostenute sia con risorse pubbliche che private, in una logica di partnership pubblico-privato e con il contributo di garanzia e tutela delle organizzazioni sindacali. Il BILANCIO DI RESPONSABILITA'SOCIALE della Cooperativa Sociale Rieducazione Motoria ONLUS - C.R.M. Coop. Sociale ONLUS giunge alla sua sedicesima edizione e continua a rappresentare, oltre che un obbligo legislativo, anche una precisa strategia della Cooperativa C.R.M. che lo considera patrimonio dei soci e strumento di interazione quotidiana con una molteplicità di soggetti del territorio dando alle attività offerte una dimensione "pubblica".
Noi vorremmo contribuire al rafforzamento del principio che "chi opera nel sociale", amministratori pubblici compresi, non puntasse solo al contenimento dei costi, perché quasi sempre ad una riduzione dei costi economici (non degli sprechi) equivale una riduzione della qualità dei servizi ed un aggravio del costo per la collettività. E' quindi grazie al lavoro di tutti i servizi Centrali e tutti i coordinatori che abbiamo potuto raccogliere i dati e quindi elaborare questo bilancio di responsabilità sociale.
Ringraziamo anche tutti i soci che con il loro lavoro quotidiano si prendono cura delle persone affidategli: vogliamo continuare a tenerli aggiornati con una serie di informazioni sulla Cooperativa e sulle attività dei diversi servizi attivi, perché sia loro chiara la realtà della cooperativa, della sua storia più che trentennale dalla sua fondazione, mettendone in luce i cambiamenti, talvolta radicali, che si sono via via realizzati in questi anni.
Questo documento speriamo possa essere anche utile a chi è entrato in contatto con la Cooperativa come "cliente", chi usufruisce dei nostri servizi, siano esse persone fisiche portatrici di fragilità o Enti Pubblici; a tutte le persone che vengono inviate dagli Enti Preposti presso i nostri servizi per svolgere la loro funzione di controllo, rispetto ai criteri definiti dalle normative regionali e nazionali, e per gli adempimenti burocratici e amministrativi.
Il nostro intento è quello di fornire un documento che rappresenti la Cooperativa attraverso gli aspetti numerici non solo economici, che dia l'indice della qualità percepita dai clienti e del clima della vita in cooperativa.
Sarà nostra cura fornire copia del Bilancio Sociale approvato durante l'Assemblea di Bilancio a tutti coloro che portano interessi perché possano avere un insieme della nostra realtà che si consolida nel tempo, sarà altresì disponibile, per chiunque abbia interesse, sul sito della Cooperativa stessa.
Questo Bilancio di Responsabilità Sociale è stato predisposto secondo il modello Iscoop di Legacoopsociali (CC BY-NC 4.0) di cui all'art. 14 del D. Lgs. 117/2017
Certificazioni, modelli, e qualifiche della cooperativa sono: Sistema di Qualità ISO 9001:2015, Sistema organizzativo D. Lgs 231/01

Nota Metodologica

Per la redazione di questo Bilancio Sociale, si è seguito il modello Iscoop di Legacoopsociali (CC BY-NC 4.0) di cui all'art. 14 del D. Lgs. 117/2017. Per la raccolta dei dati sono stati coinvolti tutti i Coordinatori dei servizi e gli operatori della sede amministrativa.

La lettera del Presidente

Il BILANCIO DI RESPONSABILITA'SOCIALE della Cooperativa Sociale Rieducazione Motoria ONLUS - C.R.M. Coop. Sociale ONLUS giunge alla sua sedicesima edizione e continua a rappresentare, oltre che un obbligo legislativo, anche una precisa strategia della Cooperativa C.R.M. che lo considera patrimonio dei soci e strumento di interazione quotidiana con una molteplicità di soggetti del territorio dando alle attività offerte una dimensione "pubblica".
Il Bilancio di Responsabilità Sociale rendiconta l'anno 2022 che pensavamo fosse l'anno della

ripresa.
Dal 2020 il Covid 19 ha costretto le persone e gli Stati in una situazione inedita e insicura. Ha costretto al distanziamento le persone e le relazioni sociali si sono costruite in massima parte solo virtualmente, ha frenato la produzione dei beni, ha imposto di ripensare le consuetudini: una nuova organizzazione del lavoro, degli spazi pubblici, della casa dove si vive (ripensandola in termini di funzionalità e necessità), ha inciso sul rapporto uomo natura. La tecnologia e la scienza hanno aiutato molto la gestione della pandemia e sicuramente la ricerca sarà ancora al centro della progettazione per definire lavoro e relazioni. Sono stati fatti grandi passi in avanti, la disponibilità dei vaccini e le vaccinazioni di massa ci hanno consentito di uscire dalla Pandemia (anche se il virus continuerà ad esistere e a contagiare anche se con esiti meno importanti). Gran parte del dibattito pubblico è ruotato intorno al virus e alle sue varianti, ad un riassetto dei sistemi sanitari, scienziati e sociologi già da qualche anno, studiando l'evoluzione della società, l'incremento demografico, l'inquinamento atmosferico, l'insorgenza e lo sviluppo di tanti virus, avevano ipotizzato che il futuro dell'umanità sarebbe stato caratterizzato dalle continue innovazioni tecnologiche, dal frenetico consumismo, dallo sviluppo dell'intelligenza artificiale e dalle pandemie virali. In questo quadro si è aggiunta la guerra scaturita dall'invasione Russa dell'Ucraina che è diventata il peggior grattacapo delle Cancellerie mondiali e la subdola generatrice di ansia per le persone.
Il combinato disposto della pandemia da Sars Cov 2, che ha portato con sé la più grave crisi economica e sociale del dopoguerra e che ha messo in secondo piano tutti gli altri grandi problemi della nostra epoca, e della guerra dichiarata dalla Russia nei confronti dell'Ucraina i cui echi e le cui immagini tremende arrivano fino a noi con un frastuono potente, ha causato una vera e propria "tempesta perfetta" e **il 2022 resterà segnato come uno degli anni più difficili della storia**. L'anno era cominciato sotto i migliori auspici. Il mondo dopo aver affrontato l'emergenza Covid si apprestava a chiudere quella parentesi drammatica con una robusta ripresa economica globale. L'Italia per una volta e meglio di altri Paesi, sembrava finalmente in grado di cogliere questa nuova stagione con un risveglio economico e sociale che da decenni aspettava e purtroppo, ancora una volta, gli eventi successivi hanno frustrato quelle attese e negato quella rassicurante prospettiva.
Il conflitto in Ucraina ha generato una spirale inflazionistica che ha determinato l'esplosione del costo dei prodotti energetici e di conseguenza un eccezionale rincaro delle utenze, del gas, dei carburanti, e, con diversa intensità, a cascata, dei prodotti di tutti i settori merceologici, compresi gli alimentari.
E' difficile fare cooperazione in un contesto in cui i bisogni cambiano, ma può essere un modo per mettere insieme le intelligenze che aiutino l'impresa, l'economia nazionale e allo stesso tempo promuovano il lavoro e contribuiscano a cambiare le basi di una nuova società.
A fronte dell'impegno collettivo di rispondere ai bisogni dell'utenza con professionalità e con elevati livelli di soddisfazione nei singoli servizi (Unità d'Offerta), il Bilancio Sociale diventa veicolo di comunicazione interna ed esterna, di trasparenza, di costruzione di una visione di responsabilità sociale d'impresa non confinata alle sole azioni imprenditoriali, ma a tutti i comportamenti e alle attività svolte. Questo bilancio di responsabilità sociale si rivolge oltre che ai soci, ai quali si chiede l'approvazione in assemblea, anche agli altri stakeholder evidenziati. I dati riportati vogliono essere una fotografia della totalità dei servizi della Cooperativa. I dati sulla soddisfazione vengono raccolti nei singoli servizi, condivisi con parenti/utenti e soci lavoratori e analizzati sempre più analiticamente nelle relazioni annuali delle singole Unità d'Offerta. Gli obiettivi specifici per singola voce permettono di comprendere se il lavoro svolto ha ottenuto il gradimento atteso e questo permette di cogliere bisogni espressi e non, sia dagli utenti, sia dai loro familiari. Per questi ultimi la media in generale delle risposte si attesta a 8,8 su una scala da 1 a 10 e per le questioni inerenti la gestione del periodo pandemico a 9. Sono dati di estrema soddisfazione per quanti hanno lavorato in Cooperativa, li consideriamo dati di partenza, sempre migliorabili e certamente non si dovrà, nel futuro, abbassare la guardia.
La formazione obbligatoria e l'informazione hanno impegnato e stanno impegnando tutti i coordinatori e le equipe, soprattutto sui servizi residenziali che devono coniugare obblighi formativi e attività presenti sulle 24 ore. Tali attività sono state determinate anche dalla volontà, oltre che dalla necessità, di formare tutti i soci e i lavoratori sui temi della sicurezza, del trattamento dei dati e dei modelli

organizzativi legati al D.Lgs 231/2001, della campagna di vaccinazione di massa cui i soci hanno aderito praticamente nella quasi totalità e, nell'anno in esame, su tutti gli aspetti legati al pericolo di nuove patologie infettive che hanno impegnato tutti nella stesura dei Piani Operativi Pandemici con relativi protocolli e procedure per garantire la sicurezza di utenti e lavoratori.
Sono stati coinvolti più uffici all'interno di C.R.M. e occorre continuare a porre attenzione affinché il cumulo di obblighi normativi non tolga alle strutture di C.R.M. la qualità molto percepita, ma poco misurabile, non solo della cura ma anche del prendersi cura delle persone fragili a noi affidate che è il vero obiettivo per il quale tutti noi siamo chiamati a prestare la nostra opera professionale.

Identità

Ragione Sociale:	Cooperativa Sociale Rieducazione Motoria O.n.l.u.s. – C.R.M. Coop. Sociale O.n.l.u.s.
Partita Iva e Codice Fiscale:	08029590158
Forma Giuridica:	Cooperativa sociale tipo A
Settore Legacoop:	Sociale
Anno Costituzione:	1985
Associazione di Rappresentanza:	Legacoop

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

Tipologia attività:
a) Interventi e prestazioni sanitarie
b) Interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, ed interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni, e di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni
c) Prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni
d) Organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso

Descrizione attività svolta
C.R.M. ha iniziato la sua attività con l'apertura di un centro di riabilitazione a Milano, tutt'oggi funzionante. Nel corso del tempo ha acquisito competenza nella gestione di nuovi servizi, rivolti prevalentemente a persone anziane e diversamente abili: servizi di assistenza domiciliare, Centri Diurni, RSA e RSD. E' in fase di realizzazione l'attività di turismo ed accoglienza sociale.

Principale attività svolta da statuto di tipo A
Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e con finalità socio-sanitarie), Centri diurni socio- sanitari per Disabili e per Anziani, Strutture Residenziali socio-sanitarie per anziani e disabili.

Descrizione sintetica degli aspetti socio-economici del contesto di riferimento e dei territori in cui si opera

Nel terzo settore si trova buona parte del codice genetico imprenditoriale che servirà per intercettare le traiettorie di sviluppo che dovranno rinascere con i nuovi paradigmi di economia della cura e dell'assistenza, dell'abitare gli spazi ed i luoghi, del turismo di prossimità, della produzione e distribuzione del cibo.
Alla luce di quanto esposto finora ed ai fatti sopra descritti avvenuti nei primi mesi dell'anno, anche il

2023 si presenta come un anno non facile da affrontare, ulteriormente complicato da alcuni fattori legati al previsto rallentamento della ripresa dell'economia italiana e dell'intera area EU, nonché alla prosecuzione del devastante conflitto in Ucraina con ripercussioni sui mercati internazionali e sui consumi in generale. Le famiglie del ceto medio che costituiscono l'ossatura della composizione sociale del Paese si sono trovate immediatamente in difficoltà, facendo fatica a fronteggiare le situazioni createsi. Le politiche messe in campo dal Governo e dall'Unione Europea hanno avuto finora effetti temporanei di tamponamento dell'emergenza ma non si evidenziano politiche strutturali per affrontare i nuovi scenari.
E' difficile fare cooperazione in un contesto in cui i bisogni cambiano, ma può essere un modo per mettere insieme le intelligenze che aiutino l'impresa, l'economia nazionale e allo stesso tempo promuovano il lavoro e contribuiscano a cambiare le basi di una nuova società. Gli investimenti per rafforzare il sistema sanitario e sviluppare politiche di contrasto alla crescita delle perdite di reddito e della povertà, di sostegno al welfare hanno comunque offerto – nell'ambito di una crisi generale economica e sociale – nuove possibilità per le organizzazioni del Terzo Settore che, nondimeno, sono state invece penalizzate dalla drastica "riduzione della socialità" negli ultimi due anni di pandemia: le attività del Terzo Settore infatti, sono generalmente delle attività fondate sul "rapporto umano" e non "a distanza", come lo sono le attività di diversi ambiti produttivi, economici e amministrativi in senso lato. Si è così dimostrato quanto gli Enti del Terzo Settore siano cruciali nel promuovere e mantenere la socialità nel nostro Paese, nel favorire la partecipazione dei cittadini, svolgendo anche preziosi servizi di interesse generale con importanti ricadute occupazionali, creando fiducia e capitale sociale così indispensabili per lo sviluppo sostenibile della società. Per quanto riguarda la nostra Regione, i problemi che la stessa pandemia ha messo fortemente in luce, non sono certamente stati superati. Né si può intuire come saranno utilizzate le risorse o meglio quali saranno i progetti finanziabili di cui al PNRR, laddove ancora oggi le "case della salute" sembrano essere scatole vuote e la mera trasformazione dei servizi A.D.I. in Cure Domiciliari ancora non è decollata e non è chiaro quante risorse vi siano state destinate.

Sede Legale e Amministrativa:

Indirizzo: Via Trenno, 41 Regione Lombardia C.A.P. 20151 Comune Milano
Email direzione@crmsociale.it Telefono: 023390403 Sito Web www.crmsociale.it

Sedi operative Milano e Provincia:

Assistenza Domiciliare
Indirizzo: Via Trenno, 15 Regione Lombardia C.A.P. 20151 Comune Milano
Email:assistenzadomiciliare.milano@crmsociale.it Telefono 0230031640 Sito Web www.crmsociale.it

Centro Rieducazione Motoria "M. Caproni" – I.d.R. Ambulatoriale e Domiciliare
Indirizzo: Via Diomede 62 Regione Lombardia C.A.P. 20151 Comune Milano
Email fisioterapia@crmsociale.it Telefono 0230031641 Sito Web www.crmsociale.it

Centro Greppi C.D.I.
Indirizzo: Via Greppi 12 Regione Lombardia C.A.P. 20016 Comune Pero MI
Email centrogreppi@crmsociale.it Telefono 023581439 Sito Web www.crmsociale.it

Centro Greppi Cure Domiciliari
Indirizzo: Via Greppi 12 Regione Lombardia C.A.P. 20016 Comune Pero MI
Email adimilano@crmsociale.it Telefono 023581439 Sito Web www.crmsociale.it

R.S.A. "A. Sironi" – C.D.I. "San Martino" – SAD Brianza

Indirizzo: Via Nenni 20 Regione Lombardia C.A.P. 20056 Comune Trezzo sull'Adda MI
Email rsaannasironi@crmsociale.it Telefono 0290939943 Sito Web www.crmsociale.it

R.S.D. "A. Sansone"
Indirizzo: Via Perseghetto 33 Regione Lombardia C.A.P. 20089 Comune Rozzano MI
Email rsdsansone@crmsociale.it Telefono 0257502910 Sito Web www.crmsociale.it

Centro Residenziale Paullo
R.S.A. "Cascina Cortenuova" – C.D.I. "Cascina del Ronco" – MPA Paullo"
Indirizzo: Via Del Ronco 7 Regione Lombardia C.A.P. 20067 Comune Paullo MI
Email rsa.cdipaullo@crmsociale.it Telefono 0290639806 Sito Web www.crmsociale.it

C.D.D. "Don Carrera"
Indirizzo: Via Colombo 3 Regione Lombardia C.A.P. 20096 Comune Pioltello MI
Email cdddoncarrera@crmsociale.it Telefono 020292102443 Sito Web www.crmsociale.it

Sedi operative Pavia e Provincia:

R.S.A. "La Risaia"
Indirizzo: Strada per Torradello,2 Regione Lombardia C.A.P. 27020 Comune Marcignago PV
Email rsalarisaia@crmsociale.it Telefono 0382921794 Sito Web www.crmsociale.it

Assistenza Domiciliare
Indirizzo: Strada per Torradello,2 Regione Lombardia C.A.P. 27020 Comune Marcignago PV
Email:adipavia@crmsociale.it Telefono 0382929046 Sito Web www.crmsociale.it

Sedi operative Monza Brianza e Provincia:

R.S.A. "Le Querce"
Indirizzo: Via Pasteur 8 Regione Lombardia C.A.P. 20873 Comune Cavenago di Brianza MB
Email rsalequerce@crmsociale.it Telefono 0295339553 Sito Web www.crmsociale.it

STORIA DELL'ORGANIZZAZIONE

Breve storia dell'organizzazione dalla nascita al periodo di rendicontazione

Anno	Apertura servizi / avvio collaborazioni e progetti	Chiusura servizi /termine appalti
1985	Costituzione cooperativa.	
1986	Apertura centro di riabilitazione.	

1987	Inizio collaborazione con Comune di Milano, per gestione servizi sanitari di fisioterapia domiciliare domiciliare.	
1989	Inizio collaborazione con nascenti consultori geriatrici, per gestione servizi infermieristici e riabilitativi di cura domiciliare e prevenzione territoriale (es. corsi di educazione al movimento). Inizio collaborazione con Comune di Milano, per conversione residenza Famagosta da casa di riposo in RSA.	
1990	Avvio convenzione con SSN per attività di fisioterapia domiciliare e ambulatoriale.	
1993	Acquisizione servizio telesoccorso. Acquisizione gestione CSE di Binasco (MI), per l'ex USSL 76. Avvio servizi domiciliari integrati, per l'ex USSL 38 di Milano.	
1994	Avvio appalto con Comune di Milano per servizio telesoccorso. Avvio appalto con Comune di Milano per servizio di assistenza domiciliare anziani.	
1995	Inizio progettazione e successiva gestione di nuove strutture residenziali per anziani.	
1996	Avvio appalto con Comune di Napoli per servizio telesoccorso. Avvio gestione in appalto CSE di Pioltello (MI).	
1999	Inizio co-gestione RSA di Soragna (PR).	
2000	Trasferimento CSE da Binasco a Pieve Emanuele (MI), con gestione propria.	Termine appalto con Comune di Milano per servizio telesoccorso.
2001	Apertura RSA Busto Garolfo (MI), in co-gestione.	Termine co-gestione RSA di Soragna (PR).
2003	Avvio gestione in appalto SAD di Pioltello (MI).	Termine appalto con Comune di Napoli per servizio telesoccorso.
2004	Apertura RSA Bollate (MI), con gestione in appalto. Apertura RSA e CDI Cavenago Brianza (MB) in concessione	Termine co-gestione per RSA Busto Garolfo (MI).

2005	Apertura RSA Trezzo sull'Adda (MI), in co-gestione. Apertura RSA e CDI Marcignago (PV), di proprietà CRM. Avvio servizio SAD Marcignago (PV). Apertura CDI Trezzo sull'Adda.	
2006	Avvio servizio SAD Ornago (MB).	
2007		Cessione servizio telesoccorso.
2008	Avvio servizio SAD a Trezzo sull'Adda (MI). Apertura RSD Rozzano (MI). Avvio servizio IDR domiciliare Cavenago-Ornago (MB).	
2009	Acquisizione, per incorporazione di altra cooperativa, di servizi per anziani (SAD, CDI, mini alloggi e comunità residenziali) e di servizi per minori (due comunità minori, un alloggio per autonomia), a Pavia e nella provincia di Pavia. Avvio residenze collettive anziani Albuzzano (PV).	
2010	Apertura CDI Groppello Cairoli (PV). Apertura CDI e IDR Pero (MI) in concessione. Avvio servizio SAD a Grezzago (MI).	
2011	Apertura CDI e RSA Paullo (MI) in concessione.	Sospensione servizio CDI Groppello Cairoli (PV).
2012	Apertura residenze collettive per anziani Paullo (MI). Trasformazione CDI Cavenago Brianza (MB) in ulteriore nucleo RSA.	Chiusura Alloggio per l'Autonomia Minori PV
2013	Predisposizione degli strumenti per l'ampliamento dell'ADI nei distretti dell'ex ASL Milano e MI1	Chiusura IDR Pero
2014	Avvio ADI nei distretti dell'ex ASL Milano e MI1	Termine attività RSA Bollate Termine attività SAD Pioltello Termine attività SAD Marcignago
2015	Contrattualizzazione RSA di PAULLO e ampliamento del contratto RSA CAVENAGO Progettazione e Attivazione della Spin-off REVERIE	Cessione ramo d'azienda attività minori di Pavia e residenze collettive di Albuzzano
2016	Ampliamento servizio ADI nuovi distretti ex MI 2 Acquisizione, per incorporazione, di altra cooperativa fornitrice dei servizi di pulizia ambientale	

2017	Ampliamento servizio SAD Pavia con accreditamento Piano di Zona di Certosa, Apertura 2 APA Villa Flavia Fusione, per incorporazione, della cooperativa "Casa del Popolo Pedrazzini" Trasferimento Sede Legale e Amministrazione Acquisto podere "Casalonaccio" Grosseto	
2019	Contrattualizzazione CDI Pero e Paullo Trasferimento Sede Legale e Amministrazione	Termine attività CDI Marcignago Avvio del progetto di cessione del ramo di azienda di Villa Flavia (PV)
2020	Fusione, per incorporazione, del Consorzio Sociale Light Accreditamento servizi per il Lavoro	Cessione del ramo di azienda di Villa Flavia (PV)
2021	Acquisto sede ambulatorio IDR Milano	Cessione del ramo d'azienda CDD "L'Airone" di Pieve Emanuele Termine attività CEM "A. Brega"
2022	Riaccreditamento ADI in Cure Domiciliari	Termine attività ADI Pavia Chiusura sportelli servizi per il lavoro

MISSION, VISION E VALORI

Mission, finalità, valori e principi della cooperativa

La nostra cooperativa opera secondo i principi fondamentali della cooperazione riconosciuta che si realizzano:

- scegliendo una gestione diretta dei servizi senza procedere a parcellizzazione o sub-appalti;
- sottoscrivendo con i nostri soci -lavoratori un contratto a tempo indeterminato che garantisce stabilità;
- promuovendo il confronto, il dialogo e la partecipazione dei nostri clienti per raggiungere una gestione partecipata dell'impresa;
- operando al rafforzamento del movimento cooperativistico mediante l'associazione in consorzi e nella Lega delle Cooperative e Mutue e aderiamo al percorso di creazione dell'ACI (Alleanza Cooperative Italiane)

La Cooperativa Sociale Rieducazione Motoria Onlus, riconosce e fa propri i valori mutualistici della cooperazione e ha come scopo principale la promozione del benessere degli individui all'interno della comunità e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi. L'impegno si esprime attraverso:
l'offerta di servizi di alto livello qualitativo nell'ambito socio-sanitario; modelli operativi centrati sull'autonomia dell'utente;
la promozione del concetto di prevenzione come strumento di conservazione attiva della salute; l'aiuto alle persone, non solo quelle assistite direttamente, ma anche ai loro familiari al fine di migliorare la qualità di vita.

Filosofia di gestione di CRM

La Cooperativa Sociale Rieducazione Motoria, denominata C.R.M. Coop. Sociale ONLUS., fondata nel 1985, è sorta con l'intento di aiutare i beneficiari dei propri servizi a migliorare la qualità della loro vita, puntando all'autonomia dell'assistito e promuovendo un'idea di prevenzione come conservazione attiva della salute secondo un approccio sistemico e globale. A tal fine C.R.M. ha optato per la diversificazione e l'integrazione dei servizi offerti, impostando e sviluppando progetti rispondenti sia alla varietà di bisogni dei propri clienti potenziali, sia ad interagire con le realtà territoriali (pubbliche e private) dell'assistenza socio-sanitaria in un'ottica di rete, secondo quel principio della sussidiarietà che da diverso tempo trova principi ispiratori anche nella legislazione socio sanitaria della Regione Lombardia. CRM Coop. Sociale da diversi anni ha indirizzato la propria attività alla gestione completa di servizi e strutture, sia attraverso la loro realizzazione contraendo direttamente finanziamenti pubblici e privati sia aggiudicandosi gare indette da Aziende Speciali o Comuni. Il modello di relazione proposto da C.R.M. si basa su due fondamentali presupposti: la trasparenza nella gestione dei dati di attività e la partnership sugli obiettivi. La trasparenza nella gestione dei dati e delle informazioni risponde alla necessità di operare secondo principi avanzati di organizzazione, distribuendo gli elementi conoscitivi necessari a ciascuno per il miglior svolgimento delle proprie funzioni. La partnership sugli obiettivi: C.R.M. si propone quale "partner consapevole" che, nel contesto di un rapporto commerciale, intende condividere con il Cliente o con l'Ente Concedente, nella chiara distinzione tra funzioni di indirizzo e competenze gestionali, le finalità generali e le linee di politica sociale.
Obiettivo della filosofia di CRM per la gestione dei servizi è: osservare e conservare la dignità dei suoi clienti ponendoli, nella loro interezza, al centro dell'attenzione. C.R.M. vuole offrire al proprio Cliente una vita qualitativamente attiva. CRM vuole essere una cooperativa aperta e trasparente che offre servizi in cui gli spazi e i tempi non siano rigidi ma flessibili nell'ottica della qualità e adattabilità nei confronti dei propri clienti-utenti nel pieno rispetto dei requisiti accreditativi o di contratto propri dei servizi in essere.

Partecipazione e condivisione della mission e della vision

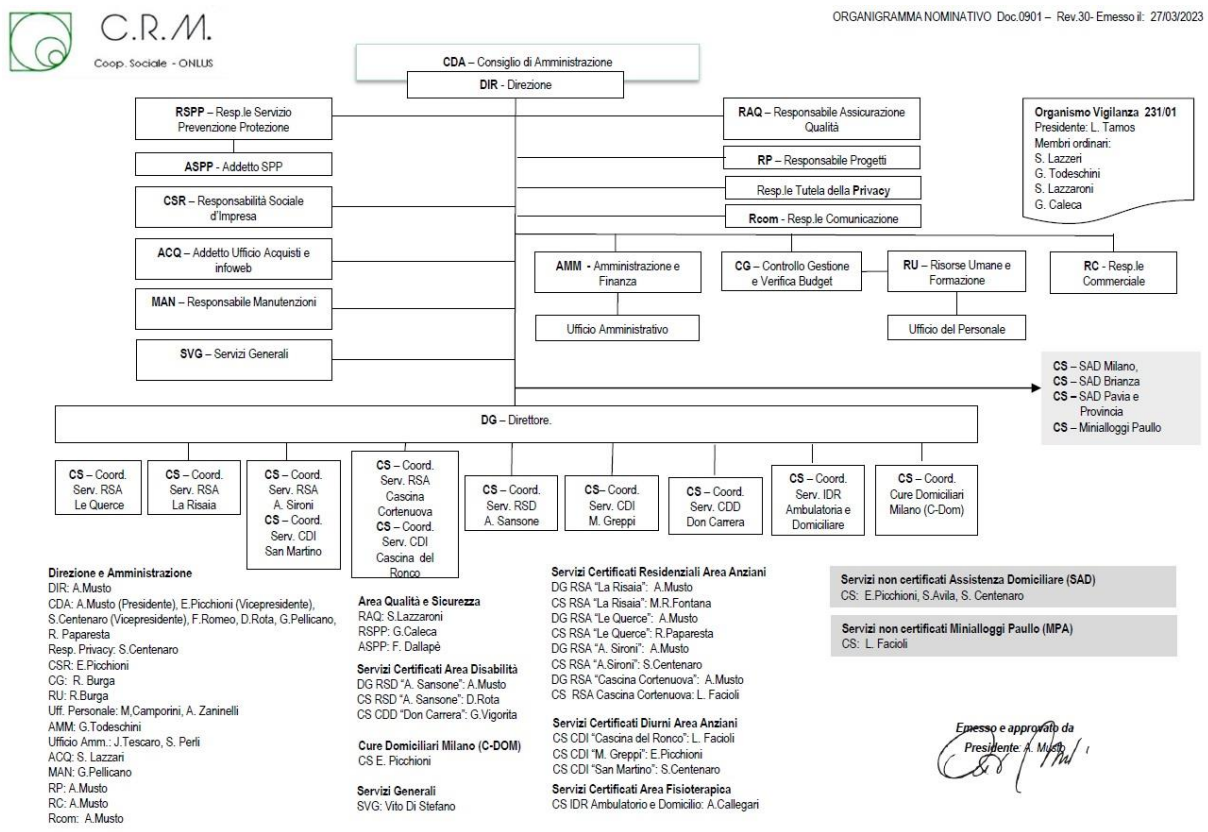
La vision e la mission della Cooperativa sono state condivise nelle assemblee di bilancio e nelle riunioni settoriali della cooperativa. I documenti sono pubblicati sul sito di CRM

GOVERNANCE

Sistema di governo

Viene riportato l'organigramma e il funzionigramma nominativo generale di CRM, a cui si aggiunge, in ogni struttura da essa gestita, anche l'organigramma e il funzionigramma del singolo servizio e del SGSS. I documenti sono esposti in ogni unità locale a disposizione dei soci e dei clienti. Sul sito sono pubblicati anche lo statuto sociale e il regolamento interno che regolano i rapporti tra soci.

Organigramma



Certificazioni, modelli, e qualifiche della cooperativa

Sistema di Qualità ISO 9001:2015, Sistema organizzativo D.Lgs 231/01,
Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro in base all'Art.30 del DLgs 81/2008 seguendo le Linee

Responsabilità e composizione del sistema di governo

La cooperativa è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da 7 membri che hanno deliberato di non percepire, per tale attività, alcun compenso;
E' controllata da un Collegio Sindacale di tre membri, oltre a due supplenti.
Si è dotata di un Organismo di Vigilanza composto da 5 membri

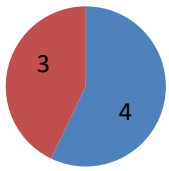
Focus su presidente e membri del CDA anno 2022

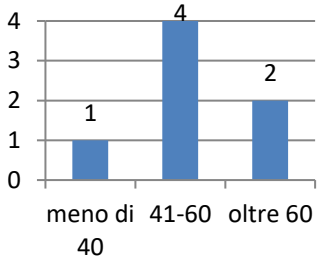
Nominativo	Carica ricoperta	Data prima nomina	Periodo in carica
ANTONIO MUSTO	PRESIDENTE C.D.A.	02-10-1985	3 ANNI
ENRICA PICCHIONI	VICEPRESIDENTE C.D.A.	26-06-2000	3 ANNI
SIMONE CENTENARO	VICEPRESIDENTE C.D.A.	26-06-2003	3 ANNI
GIUSEPPE PELLICANO	CONSIGLIERE C.D.A	26-05-2015	3 ANNI
DEBORA ROTA	CONSIGLIERE C.D.A	29-05-2018	3 ANNI
FELICE ROMEO	CONSIGLIERE C.D.A	29-05-2018	3 ANNI
ROSSELLA PAPARESTA	CONSIGLIERE C.D.A	21-06-2021	3 ANNI

Presidente e legale rappresentante in carica
ANTONIO MUSTO
Durata Mandato (Anni): 3
Numero mandati del Presidente: 13

Consiglio di amministrazione
Numero mandati dell'attuale Cda: 1
Durata Mandato (Anni): 3

N.° componenti persone fisiche: 7





Maschi	Femmine	Totale Maschi %	Totale Femmine %
4	3	57,14	42,86

Distribuzione per fasce di età

Fino a 40 anni	%	Da 41 a 60 anni	%	Oltre 60 anni	%	Nazionalità Italiana	Nazionalità non Italiana
1	14,29	4	57,14	2	28,57	7	0

PARTECIPAZIONE

Vita associativa

La vita associativa ha il suo momento culminante nelle Assemblee di Bilancio sempre molto partecipate, grazie anche al lavoro costante del Presidente e dei Coordinatori nel coinvolgimento di tutti gli operatori attraverso le attività dei singoli servizi. L'importanza di essere socio è anche stata valutata per alcuni anni all'interno dei questionari di gradimento attestandosi mediamente intorno al 7 in una scala da 0 a 10.

N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione: 2 Numero aventi diritto di voto: 302

Data Assemblea	N° Partecipanti presenti	N° Partecipanti con conferimento delega	Indice di partecipazione
31/05/2022	103	73	59 %
19/12/2022	84	58	45 %

MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

Come previsto dal Manuale Qualità si è utilizzata l'analisi fatta in sede di Riesame della Cooperativa per definire gli stakeholder e i loro interessi definita anche Analisi delle parti interessate che abbinata all'analisi del contesto, stabilisce ogni anno se vi siano delle aspettative finora non adeguatamente gestite o dei soggetti nuovi da gestire. Non sono emersi nuovi soggetti o nuove esigenze rispetto alla valutazione precedente. Le parti rilevanti individuate sono ancora:

- Proprietà / Azionisti (Soci)
- Direzione alto management (referenti)
- Altre società collegate
- Altre funzioni aziendali (coordinatori)
- Dipendenti e collaboratori, consulenti specialistici
- OdV
- Sindacati
- Società concorrenti
- Utenti e famigliari
- Committenti/clienti
- Banche ed istituti assicurativi
- Enti di verifica (TUV Rheinland)
- Enti di controllo pubblici (ATS, uffici e assessorati - riconducibili ai committenti pubblici)
- Altri enti nazionali e sovranazionali (emersi principalmente con normazione emergenziale).

Tutte le parti interessate rilevanti sono considerate e coinvolte nel sistema qualità tenendo conto delle aspettative reciproche (si pensi, agli utenti, al personale, ai committenti ed all'ente di verifica, ecc.). In riferimento alle loro aspettative i processi del SGQ e gli altri "sistemi" collegati (Modello 231, SGSL, ecc.) sono predisposti proprio per anticipare e soddisfare le loro esigenze in termine di benessere e coinvolgimento (si pensi ai soci, ai lavoratori tutti, ai committenti e agli utenti), anche se è evidente che molti hanno vissuto e ancora vivono dei disagi, connessi all'emergenza (soprattutto utenti, famigliari e operatori), che possono intaccare le loro legittime aspettative. Nonostante ciò tutte le parti sembrano riconoscere che i disagi comunque ad oggi in via di diminuzione, non sono attribuibili a carenze specifiche dell'organizzazione ma ad evidenti "cause di forza maggiore" (si vedano anche gli esiti della soddisfazione). Tutte le relazioni con le parti interessate sono positive e non critiche, ed in particolare sono buone e ben curate le relazioni sindacali e quelle con gli enti committenti e di controllo che, anche con verifiche sul campo, hanno sempre sostanzialmente confermato la corretta applicazione delle regole di accreditamento ordinarie e straordinarie. CRM è sempre impegnata a mantenere la soddisfazione di tutte le parti coinvolte come dimostrate dell'analisi della soddisfazione dei soci, degli addetti, degli utenti e dei parenti.
Per quanto riguarda le azioni proposte per gestire le relazioni con gli "stakeholders" sono tutte sostanzialmente riconducibili a quelle già trattate in riferimento all'analisi del contesto e sono riprese nel piano di miglioramento, ma non si tratta di azioni con carattere di "urgenza" collegate ad impatti potenzialmente negativi per le parti interessate.
Non ci sono variazioni sostanziali delle parti interessate in funzione della cessazione di alcuni servizi (es. Sportello Lavoro e ADI Pavia), né per l'inserimento di quelli nuovi (ADI Milano), perché i committenti, gli utenti e gli altri stakeholders sono gli stessi già presenti per gli altri servizi già certificati.

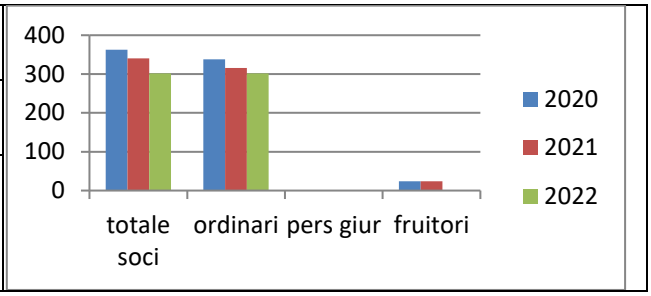
SOCIALE: PERSONE, OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Sviluppo e valorizzazione dei soci

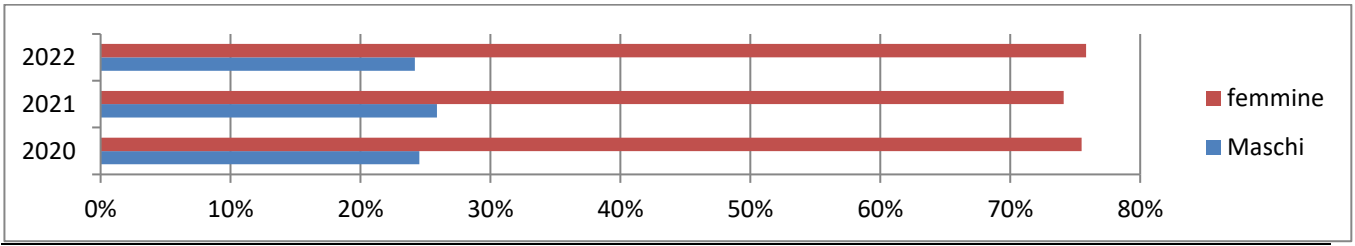
Vantaggi di essere socio

Numero e Tipologia soci

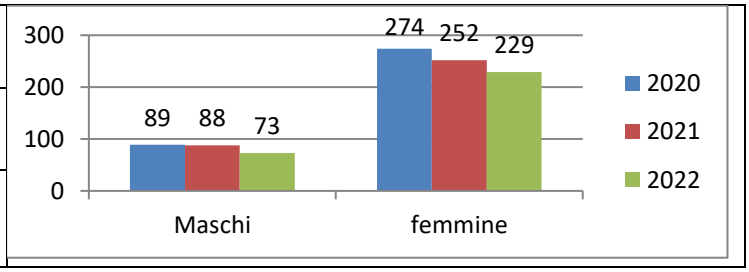
Soci Ordinari	**302**	**Soci lavoratori**	**302**
Soci Sovventori	**0**	**Soci Persone Giuridiche**	**0**
Altri Soci	**0**	**Soci Fruitori**	**0**



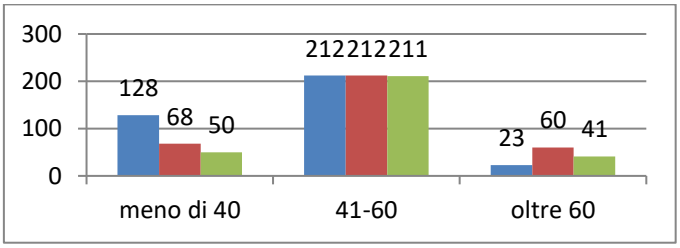
Focus Soci persone fisiche



Sesso	Numero	Percentuale	Totale
Maschi	**73**	**24%**	
Femmine	**229**	**76%**	**302**



Fino a 40 anni	%	Da 41 a 60 anni	%	Oltre 60 anni	%
50	16,5	211	70	41	13,5



Nazionalità:

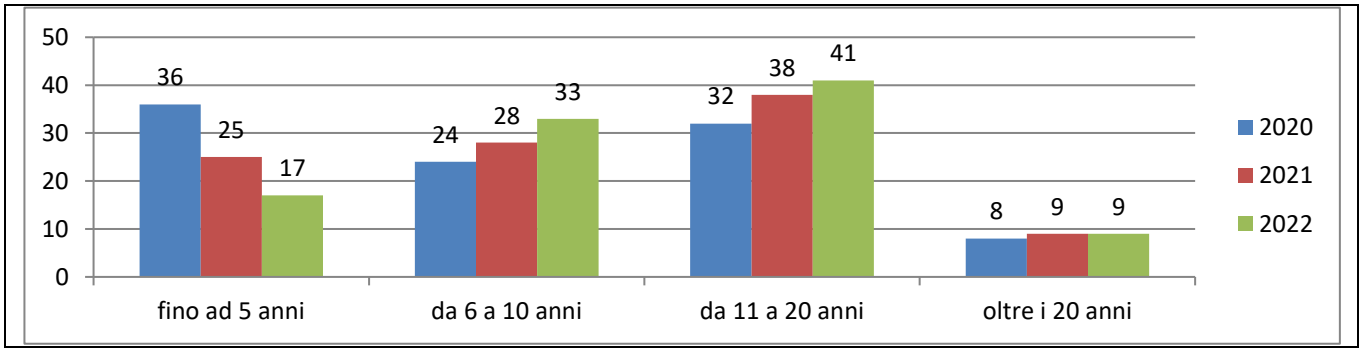
	Italiana	%	Europea non italiana	%	Extra europea	%
2022	226	75%	18	6%	58	19%
2021	257	76%	14	3%	69	21%
2020	276	76%	12	3%	75	21%

Studi:

Laurea	%	Scuola Media Superiore	%	Scuola Media Inferiore	%	Scuola Elementare	%
67	22%	57	19%	177	59%	1	0%

Anzianità associativa:

	Da 0 a 5 anni	%	Da 6 a 10 anni	%	Da 11 a 20 anni	%	Oltre 20 anni	%
2021	80	25%	90	28%	119	38%	27	9%
2022	52	17%	101	33%	123	41%	26	9%



OCCUPAZIONE, SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEI LAVORATORI

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

La cooperativa applica il Contratto Collettivo Nazionale Cooperative Sociali.
La politica per la sicurezza e la salute sul lavoro è gestita attraverso il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSL) ai sensi dell'art.30 del D. Lgs. 81 2008 e delle linee guida UNI-INAIL 2001, allo scopo di migliorare la sicurezza e la salute dei lavoratori come parte integrante della propria attività e come impegno strategico rispetto alle finalità più generali della Cooperativa, nell'ottica del Miglioramento Continuo delle misure di prevenzione e protezione dai rischi.
Numero lavoratori assunti: 326

Lavoratori assunti soci e non soci:

	Occupati soci maschi	Occupati soci femmine	Occupati non soci maschi	Occupati non soci femmine	Totale
2021	64	231	5	27	327
2022	62	220	10	34	326

Titolo di studio lavoratori assunti soci:

Laurea	Scuola media superiore	Scuola media inferiore	Scuola Elementare	Nessun titolo	Totale
48	55	178	1	0	282

Titolo di studio lavoratori assunti non soci:

Laurea	Scuola media superiore	Scuola media inferiore	Scuola Elementare	Nessun titolo	Totale
9	7	28	0	0	44

Nazionalità lavoratori assunti soci:

Italiana	Europea non italiana	Extra europea	Totale
211	17	54	282

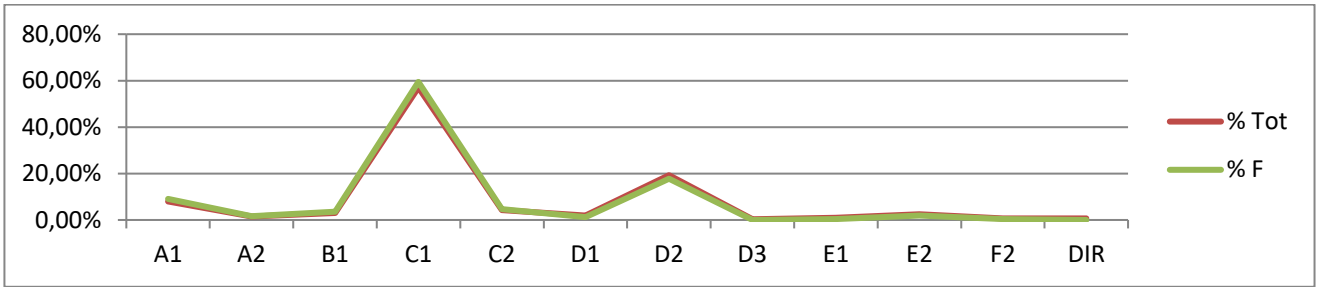
Nazionalità lavoratori assunti non soci:

Italiana	Europea non italiana	Extra europea	Totale
30	2	12	44

Livelli di inquadramento:

		2021	2021	2021	2022	2022	2022
Livello	Mansione	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
A1 (ex 1° livello)	Addetto alle pulizie	3	21	24	3	23	26
A2 (ex 2° livello)	Operai generici	1	4	5	1	1	5
B1 (ex 3° livello)	O.S.S. non formato	0	2	2	0	0	0
B1 (ex 3° livello)	Autista con patente B/C	1	0	1	1	0	1
B1 (ex 3° livello)	Operai/Lavanderia	0	8	8	0	9	9
C1 (ex 3° livello)	A.S.A.	30	141	171	32	131	163
C1 (ex 3° livello)	Impiegato d'ordine	3	15	18	3	20	23
C2 (ex 4° livello)	O.S.S.	2	10	12	2	12	14
D1 (ex 5° livello)	Educatore senza titolo	0	1	1	0	0	0
D1 (ex 5° livello)	Animatore qualificato	0	1	1	0	0	0
D1 (ex 5° livello)	Impiegati	1	2	3	3	3	6
D2 (ex 6° livello)	Impiegato di concetto	1	2	3	2	2	4
D2 (ex 6° livello)	Educatore professionale	6	18	24	5	20	25

D2 (ex 6° livello)	Assistente sociale	0	2	2	1	2	3
D2 (ex 6° livello)	Fisioterapisti	9	19	28	10	21	31
D3 (ex 7° livello)	Educatore Prof.le Coordinatore	1	0	1	1	0	1
E1 (ex 7° livello)	Coordinatore/Capoufficio	2	1	3	2	1	3
E 2 (ex 8° livello)	Coordinatore unità operativa /servizi complessi	3	7	10	3	5	8
F2 (ex 10° livello)	Direzione/responsabili	1	1	2	1	1	2
Dirigenti		2	0	2	2	0	2
Totale				327			326



Tipologia di contratti di lavoro applicati:

	2021	2021	2022	2022
Tipologia rapporto di lavoro	Numero	%	Numero	%
Dipendente a tempo indeterminato e a tempo pieno	212	65%	204	63%
Dipendente a tempo indeterminato e a tempo parziale	88	27%	76	23%
Dipendente a tempo determinato e a tempo pieno	15	5%	33	10%
Dipendente a tempo determinato e a tempo parziale	17	5%	13	4%
Collaborazione coordinata e continuativa	0	0	0	0
Totale dipendenti	327	100	326	100
Lavoratori autonomi	103		96	

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate:

Retribuzione annua lorda minima	Retribuzione annua lorda massima	rapporto
17.159	104.342	6,08

I componenti il Consiglio di Amministrazione non percepiscono compensi per l'attività di consiglio.
I compensi percepiti dai Sindaci nell'anno di riferimento sono stati pari a € 43.264,90
Il compenso percepito dal Presidente dell'O.d.V. è stato pari a € 3.793,71

Turnover:

	Entrati nell'anno di rendicontazione (A) (Tutte le assunzioni avvenute dal 1/1 al 31/12)	Usciti nell'anno di rendicontazione (B) (Tutte le cessazioni avvenute dal 1/1 al 31/12)	Organico medio Al 31 dicembre	% turnover
2021	40	41	326	24,80%
2022	38	43	328	24,69%

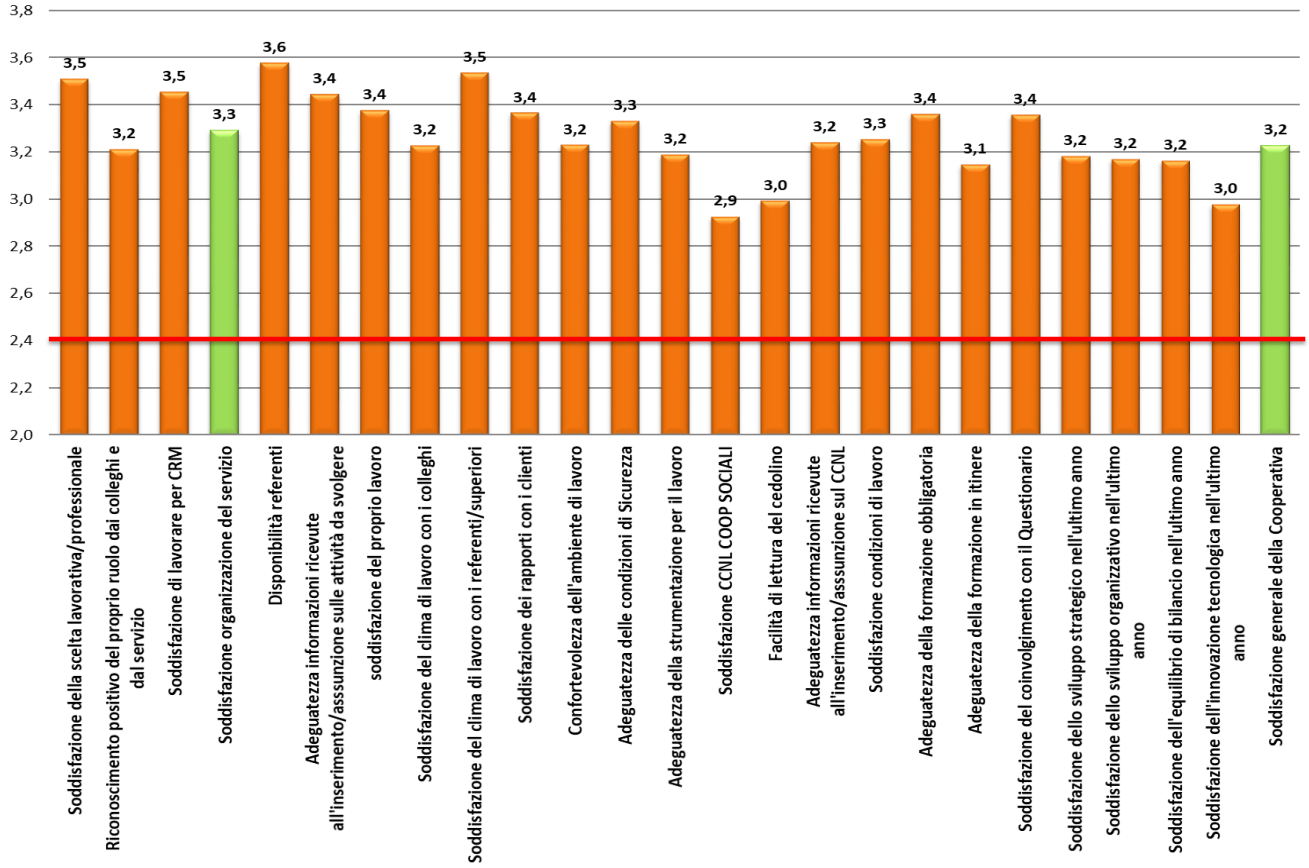
Malattia e infortuni:
Durante il periodo rendicontato sono stati registrati 16 infortuni di cui 5 itinere. L'andamento delle malattie e delle assenze degli operatori ha risentito ovviamente del perdurare del periodo di pandemia, con le assenze per sintomi compatibili e per positività al Covid-19, come da norma vigente gli infortuni da Covid non rientrano nel conteggio.

Impatto sull'attività: andamento occupati nei tre anni:

Media occupati 2020	Media occupati 2021	Media occupati 2022
305	326	328

Valutazione clima aziendale interno da parte dei dipendenti

C.R.M. persegue quei valori centrali della Cooperazione, quali la dignità delle persone, del lavoro, la tutela dei soci, il rispetto delle regole di concorrenza e la trasparenza dei propri processi decisionali. C.R.M. in linea con il dettato statutario e del carattere mutualistico e senza fini di lucro è trasparente e affidabile nei confronti dei soci, del mercato e della società; è responsabile della correttezza dei propri comportamenti non solo verso i soci e gli stakeholder esterni, ma anche verso l'intera comunità cooperativa intesa come insieme di persone e di imprese che condividono valori comuni.



FORMAZIONE

Tipologia e ambiti corsi di formazione

La Direzione ritiene che le necessità formative siano state soddisfatte a tutti i livelli.
I referenti sono stati comunque soddisfatti della capacità della CRM di pianificare ed erogare le ore di formazione necessarie per il mantenimento delle competenze all'interno dei servizi e soprattutto per informare il personale sui protocolli emergenziali e sulle loro continue modifiche proseguite anche nel 2022, sono state fatte un numero importante di ore di formazione nei servizi che hanno adottato il fascicolo socio-sanitario elettronico per permettere a tutti di utilizzare il nuovo strumento al massimo dell'efficacia. Ore medie di formazione per addetto:

	Ore di formazione complessivamente erogate	Totale organico medio nel periodo di rendicontazione	Ore medie di formazione per addetto
2022	918,4	328	2,8

L'analisi della formazione svolta attraverso test di apprendimento e valutazione in itinere ha dato ottimi risultati.

QUALITA' DEI SERVIZI

Per CRM Coop. Sociale Onlus l'idea di qualità del servizio è superare la tendenza a concentrarsi esclusivamente sulle caratteristiche tecniche del prodotto (che per noi è il servizio) venduto senza sapere se questo è poi in grado di soddisfare realmente i bisogni del cliente.
Il Nostro intento è "fare le cose bene sin dalla prima volta progettando efficacia sociale e efficienza economica; essere consapevoli che il processo a valle è un cliente (cliente interno); sapere che è meglio prevenire che controllare (ovvero investire nella qualità sin dal progetto); condividere tra tutti i membri la visione della qualità dei nostri servizi; attuare i piani di formazione permanente; sapere che il management non deve delegare la qualità ma esserne garante per il cliente; sapere che la qualità deve essere misurabile (vanno fissati indici e strumenti di misurazione); sapere che si garantisce la qualità solo con il miglioramento continuo; mantenere sempre la tensione alla creazione di nuovi prodotti o servizi; concentrarsi sulle cause e non sulle colpe (superare i personalismi per tendere alla professionalità); lavorare in gruppo (per la condivisione delle tecniche e della visione); assegnare chiaramente ruoli e responsabilità; governare i processi".
La sintesi di cui CRM è promotrice è il connubio tra la cultura della qualità e l'orientamento all'etica e alla responsabilità sociale.
Il personale nel pieno rispetto degli standard fissati dalla normativa regionale e in relazione anche alla tipologia e alla condizione delle persone ospiti, è in possesso delle qualifiche professionali richieste.
La selezione del personale mira alla verifica dei requisiti formali, delle capacità e competenze specifiche del ruolo, ma anche all'individuazione di attitudini relazionali. Particolare attenzione è posta alla formazione e all'aggiornamento degli operatori già in servizio, attraverso questi momenti si vuole migliorare le competenze di ciascuno, sia professionali che personali.
Il confronto con le organizzazioni all'interno delle strutture di CRM, a supporto della Direzione, opera il Comitato di Rappresentanza degli utenti e dei familiari con compiti concernenti le attività di socializzazione e di ricreazione, nonché suggerimenti e proposte riguardanti la ristorazione e il mantenimento dello standard qualitativo dei servizi. Il Sistema Qualità basato sul metodo MCQ (Miglioramento Continuo della Qualità), valuta sistematicamente i livelli qualitativi raggiunti, attraverso fattori e indicatori in grado di monitorare: l'appropriatezza degli interventi (qualità tecnica), la buona gestione (efficienza) e gli aspetti dell'accettabilità/soddisfazione (qualità percepita), promuovendo azioni migliorative con il contributo di tutti i soggetti coinvolti nell'erogazione del servizio.

Rilevazione Soddisfazione Ospiti / Utenti / Familiari 2022

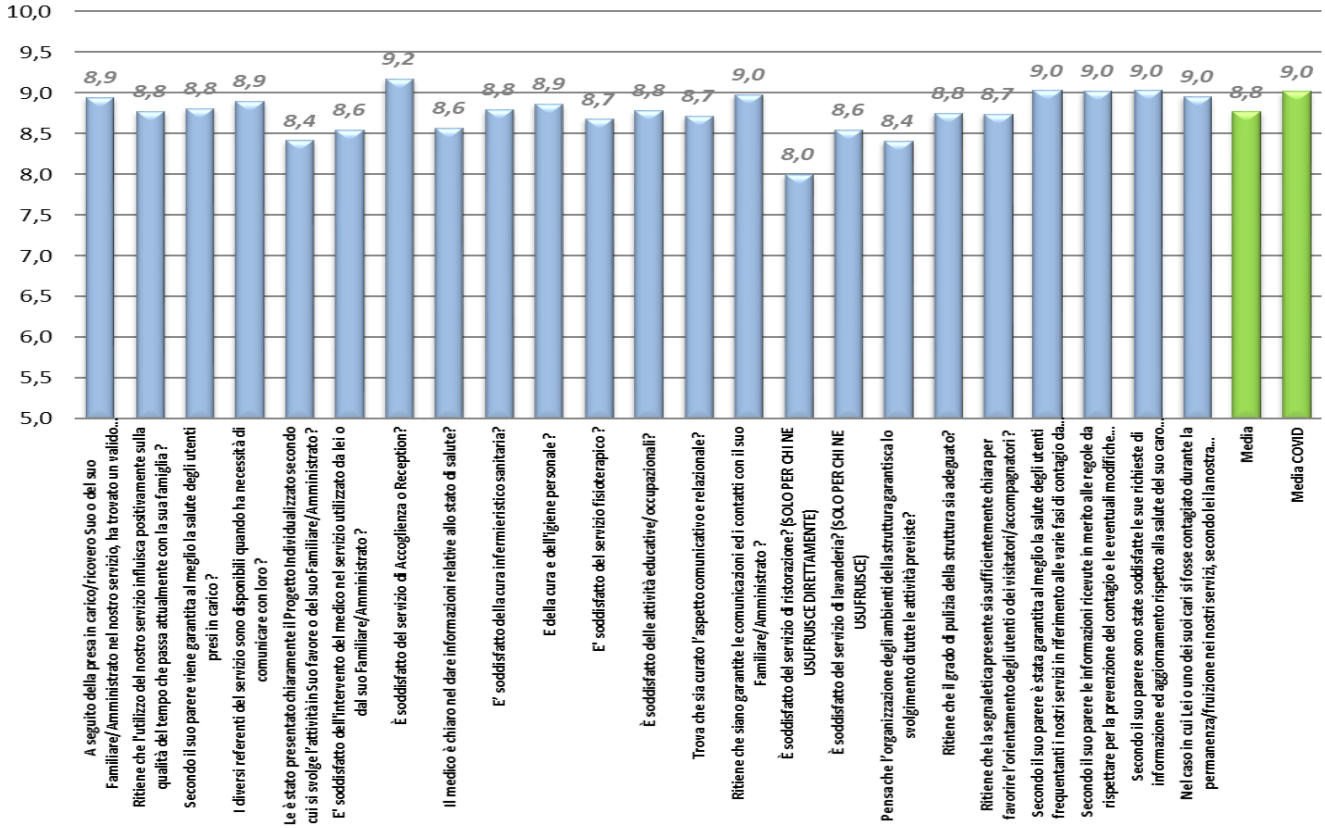
Percentuale di rientro:

Quest consegnati	**536**	**Quest restituiti**	**340**	**% di rientro**	**63%**

Percentuale di soddisfazione Ospiti / Utenti / Familiari: Percentuale di risposte negative / positive:

Ospiti / Utenti / Familiari insoddisfatti (0<6)	6	2%
Ospiti / Utenti / Familiari soddisfatti (6<8)	73	21%
Ospiti / Utenti / Familiari molto soddisfatti (8>10)	261	77%

Risposte 1-5	224	3%
Risposte 6-8	2084	26%
Risposte 9-10	4309	55%
Celle vuote	1249	16%



Carattere distintivo nella gestione dei servizi

La *filosofia gestionale* è quella del "prendersi cura", che rende flessibile lo strumento organizzativo a favore delle esigenze molteplici e mutevoli degli utenti, si basa sul principio di giustizia sociale e di solidarietà, e si attua ad esempio attraverso la piena adozione della Carta dei Diritti della persona anziana, edita dalla Regione Lombardia. Ogni servizio può fornire la propria carta dei servizi, all'interno della quale sono specificati diritti e doveri delle parti in causa nel servizio.
La modalità di lavoro è costituita da équipe multi-professionale, in cui le diverse figure cooperano alla valutazione della condizione complessiva delle persone di cui ci si prende cura, all'inizio del servizio e in itinere, alla stesura e verifica del progetto individuale che si esplica nella programmazione individualizzata (PI/PAI/PEI/PRI), permette un'efficace personalizzazione dell'assistenza, negli aspetti sanitari, relazionali e socializzanti, grazie anche all'identificazione dei singoli bisogni e all'uso di una metodologia comune a tutti gli attori della relazione.
Il personale nel pieno rispetto degli standard fissati dalla normativa regionale e in relazione anche alla tipologia e alla condizione delle persone ospiti, è in possesso delle qualifiche professionali richieste.
La selezione del personale mira alla verifica dei requisiti formali, delle capacità e competenze specifiche del ruolo, ma anche all'individuazione di attitudini relazionali. Particolare attenzione è posta alla formazione e all'aggiornamento degli operatori già in servizio, attraverso questi momenti si vuole migliorare le competenze di ciascuno, sia professionali che personali.

Utenti assistiti:

Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio				2021	diff
Assistenza domiciliare con finalità socio assistenziale	maschi	femmine	totale		
	47	71	118	98	+20
Servizi residenziali					
Disabili, Centri soci-riabilitativi e strutture socio sanitarie	maschi	femmine	totale		
	20	14	34	46	-12
Anziani, strutture socioassistenziali e sociosanitarie	maschi	femmine	totale		
	70	210	280	323	-43
Servizi semiresidenziali					
Disabili, Centri diurni socio sanitari e socio riabilitativi	maschi	femmine	totale		
	15	11	26	28	-2
Anziani, Centri diurni socio sanitari	maschi	femmine	totale		
	18	41	59	52	+7

Servizi sanitari					
Servizi sanitari a domicilio	maschi	femmine	totale		
	230	422	652	794	-142
Servizi ambulatoriali	maschi	femmine	totale		
	120	199	319	343	-24

Unità operative Cooperativa Tip. A

Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio		
Assistenza domiciliare con finalità socio assistenziale	Unità operative	Provincia
	3	Milano / Pavia
Servizi residenziali		
Disabili, Centri soci-riabilitativi e strutture socio sanitarie	Unità operative	Provincia
	1	Milano
Anziani, strutture socioassistenziali e sociosanitarie	Unità operative	Provincia
	4	Milano/Pavia/Monza Brianza
Servizi semiresidenziali		
Disabili, Centri diurni socio sanitari e socio riabilitativi	Unità operative	Provincia
	1	Milano
Anziani, Centri diurni socio sanitari	Unità operative	Provincia
	3	Milano
Servizi sanitari		
Servizi sanitari a domicilio	Unità operative	Provincia
	3	Milano/Pavia
Servizi ambulatoriali	Unità operative	Provincia
	1	Milano

Rapporto con la collettività

Nel terzo settore si trova buona parte del codice genetico imprenditoriale che servirà per intercettare le traiettorie di sviluppo che dovranno rinascere con i nuovi paradigmi di economia della cura e dell'assistenza, dell'abitare gli spazi ed i luoghi, del turismo di prossimità, della produzione e distribuzione del cibo. L'improvvisa pandemia da Covid-19 ha avuto forti impatti anche sul Terzo settore, bloccando da un giorno all'altro moltissime attività. Eppure, anche in questa drammatica emergenza, il Terzo settore si è dimostrato un modello di presidio e sviluppo sociale vincente. Nonostante le tante difficoltà incontrate, non si è fermato e da subito ha fatto sentire la sua presenza, trovando la maniera più creativa ed innovativa per rimanere vicino alle persone, nonostante le limitazioni, il distanziamento fisico ed i dispositivi di protezione, introvabili all'inizio. Si è così dimostrato, quanto gli ETS siano cruciali nel promuovere e mantenere la socialità nel nostro Paese, nel favorire la partecipazione dei cittadini, svolgendo anche preziosi servizi di interesse generale con importanti ricadute occupazionali, creando fiducia e capitale sociale così indispensabili per lo sviluppo sostenibile della società. Il Governo e gli Enti Locali stanno tentando di intervenire sull'emergenza finanziaria del terzo settore: gli chiediamo di fare lo sforzo di pensare all'economia sociale non marginalmente, non solo come trasformazione digitale ma soprattutto per il rafforzamento patrimoniale attraverso finanza specializzata: si pensi che in Italia vi sono 350 mila organizzazioni no profit e che sono uno straordinario incubatore e acceleratore d'impresa diffuso sul territorio, decisivo per dare un nuovo senso alle politiche di coesione. Le ragioni per farlo sono tante: in primis perché l'Italia è il Paese con la più rilevante economia sociale d'Europa e riteniamo che questo sia un patrimonio prezioso; poi perché il terzo settore e la cooperazione in particolare possono fare la loro parte nella creazione di valore economico, realizzando una nuova generazione di welfare trasformativo; inoltre l'economia e l'innovazione sociale possono disinnescare il potenziale di diseguaglianze e lacerazione sociale nascente; infine perché siamo convinti che il futuro non potrà prescindere dal valore e dal significato delle cose che disegneranno un nuovo capitalismo e un nuovo modo di stare sul mercato

Rapporto con la Pubblica Amministrazione

I rapporti con la Pubblica Amministrazione sono stati altalenanti, spesso dettati più da trattative sulle tariffe delle prestazioni affidate che sui veri contenuti delle attività, anche nei periodi di coprogettazione per i servizi nelle fasi più acute della pandemia. Diversi invece i rapporto sui project financing avviati dove si è mostrata ampia disponibilità da parte delle amministrazioni contraenti

Impatti ambientali

L'impegno sui temi della responsabilità sociale e del territorio è ormai parte integrante dei principi e dei comportamenti della Cooperativa, orientati all'eccellenza tecnologica, al mantenimento di elevati livelli di sicurezza, di tutela ambientale ed efficienza energetica, nonché alla formazione, sensibilizzazione e coinvolgimento del personale su temi di responsabilità sociale.
La strategia ambientale della società si basa dunque sui seguenti principi:

- ottimizzare l'utilizzo delle fonti energetiche e delle risorse naturali;
- minimizzare gli impatti ambientali negativi e massimizzare quelli positivi;
- diffondere la cultura di un corretto approccio alle tematiche ambientali;
- realizzare il progressivo miglioramento delle performance ambientali;

- adottare politiche di acquisto sensibili alle tematiche ambientale.

In particolare nell'esercizio in esame sono stati avviati tutti i lavori dei cantieri interessati all'efficientamento energetico e al sisma bonus: la RSA di Trezzo, la RSA di Marcignago, ed è stata predisposta la cantierizzazione della RSA di Cavenago Brianza.

SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio

Dati da Bilancio economico	2022	2021
Fatturato	€ 16.554.173,00	€ 15.926.249,00
Attivo patrimoniale	€ 14.710.023,00	€ 15.314.514,00
Patrimonio proprio	€ 3.149.282,00	€ 2.778.629,00
Utile di esercizio	€ 355.201,00	€ -18.277,00

Valore della produzione (€)

Valore della produzione anno di rendicontazione	Valore della produzione anno di rendicontazione (anno - 1)	Valore della produzione anno di rendicontazione (anno - 2)
16.070.455	15.371.778	14.317.868

Composizione del valore della produzione

Ricavi da Pubblica Amministrazione	8.907.324	55,42%
Ricavi da persone fisiche	7.154.321	44,53%
Donazioni/contributi	8.810	0,05%
TOTALE	16.070.455	100%

Fatturato per servizio Cooperative tip. A

Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio		
Assistenza domiciliare con finalità socio assistenziale	fatturato	percentuale
	653.675	4,07
Servizi residenziali		
Disabili, Centri soci-riabilitativi e strutture socio sanitarie	fatturato	percentuale

	2.692.544	16,75
Anziani, strutture socioassistenziali e sociosanitarie	fatturato	percentuale
	9.811.021	61,05
Servizi semiresidenziali		
Disabili, Centri diurni socio sanitari e socio riabilitativi	fatturato	percentuale
	485.441	3,02
Anziani, Centri diurni socio sanitari	fatturato	percentuale
	568.001	3,53
Servizi sanitari		
Servizi sanitari a domicilio	fatturato	percentuale
	281.785	1,75
Servizi ambulatoriali	fatturato	percentuale
	1.455.758	9,06

Dal totale è stato tolto il valore delle donazioni per € 8.810,00 e € 113.420 altri ricavi

Obiettivi economici prefissati

Noi crediamo che nel PNRR, per la parte che riguarda la salute, non solo si debba investire nella creazione di piccole strutture e case protette per chi ha ancora un buon grado di autonomia, ma si debba investire anche nelle RSA, trattandosi di luoghi ad alta intensità sanitaria stante le condizioni di salute di coloro che ospitano e si debba lavorare per la costruzione di una filiera di servizi, dal sostegno a domicilio, alle abitazioni protette, fino alle Rsa, che risponda ai bisogni degli anziani fragili, incluso il loro cambiamento, per più in peggio, nel tempo. In sostanza aumentare e diversificare l'offerta per queste strutture, servizi e prestazioni, è il futuro delle RSA che devono trasformarsi in veri e propri centri servizi perché queste possono contribuire a risolvere i bisogni delle grandi fragilità e della non autosufficienza, spesso accompagnate da condizioni sanitarie estremamente gravi.

PARTNERSHIP, COLLABORAZIONI CON ALTRE ORGANIZZAZIONI

Attività di coinvolgimento degli stakeholder

Tutte le parti interessate rilevanti sono considerate coinvolte nel sistema qualità tenendo conto delle aspettative reciproche (si pensi, agli utenti, al personale, ai committenti ed all'ente di verifica, ecc.). In riferimento alle loro esigenze i processi del SGQ e gli altri "sistemi" collegati (Modello 231 e SGSL per esempio) sono già idonei ad incontrare le aspettative collegate anche se è evidente che soprattutto utenti, addetti e committenti hanno vissuto e vivono ancora momenti drammatici che intaccano

evidentemente anche le loro legittime aspettative, tuttavia tutte le parti sembrano riconoscere che i disagi attuali non sono attribuibili a carenze specifiche dell'organizzazione ma ad evidenti "cause di forza maggiore". Tutte le relazioni con le parti interessate sono positive e non critiche, ed in particolare sono buone e ottimamente curate le relazioni sindacali e quelle con gli enti committenti e di controllo che anche in sede di verifica sul campo hanno riconosciuto la corretta applicazione dei protocolli emergenziali. Nonostante ciò CRM è sempre impegnata a migliorare la soddisfazione di tutte le parti coinvolte.
Per gli stakeholder interni si è utilizzata un'azione bidirezionale coinvolgendoli sia nella raccolta delle informazioni che nella discussione dei risultati. Per gli stakeholder esterni il coinvolgimento è stato nella modalità monodirezionale di informazione

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO DELLA RENDICONTAZIONE SOCIALE

Abbiamo raggiunto in parte l'obiettivo fissato di rapportare i dati con gli anni precedenti per meglio valutare l'andamento dei servizi seguendo l'evoluzione, ma per alcuni dati siamo riusciti a dare una sequenza triennale che permette di verificare l'andamento e sarà quindi questo l'obiettivo per il prossimo anno

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO STRATEGICI

Gli obiettivi di miglioramento sono stati tutti esposti nella relazione sulla gestione del bilancio al 31/12/2022