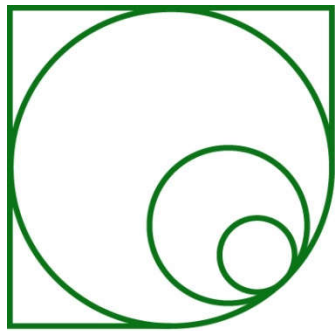




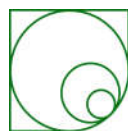
C.R.M.

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

Bilancio Sociale 2023

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, 27 maggio 2024



Sommario

PARTE INTRODUTTIVA	3
Nota Metodologica	3
La lettera del Presidente	3
Identità	4
Attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017	4
Descrizione sintetica degli aspetti socio-economici del contesto di riferimento e dei territori in cui si opera	6
STORIA DELL'ORGANIZZAZIONE	7
Breve storia dell'organizzazione dalla nascita al periodo di rendicontazione	7
MISSION, VISION E VALORI	9
Mission, finalità, valori e principi della cooperativa	9
Filosofia di gestione di CRM	9
Partecipazione e condivisione della mission e della vision	10
GOVERNANCE	10
Sistema di governo	10
Organigramma	10
Certificazioni, modelli, e qualifiche della cooperativa	11
Responsabilità e composizione del sistema di governo	11
Focus su presidente e membri del CDA anno 2023	12
PARTECIPAZIONE	12
MAPPA DEGLI STAKEHOLDER	13
SOCIALE: PERSONE, OBIETTIVI E ATTIVITÀ	13
OCCUPAZIONE, SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEI LAVORATORI	15
Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati	15
Valutazione clima aziendale interno da parte dei dipendenti	18
FORMAZIONE	20
QUALITÀ DEI SERVIZI	20
Rilevazione Soddisfazione Ospiti / Utenti / Familiari 2023	20
Carattere distintivo nella gestione dei servizi	21
Rapporto con la collettività	23
Rapporto con la Pubblica Amministrazione	24
Impatti ambientali	24
SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	24
Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio	24
Valore della produzione (€)	25
Composizione del valore della produzione	25
Fatturato per servizio Cooperative tip. A	25
Obiettivi economici prefissati	26
PARTNERSHIP, COLLABORAZIONI CON ALTRE ORGANIZZAZIONI	26
Attività di coinvolgimento degli stakeholder	26
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO DELLA RENDICONTAZIONE SOCIALE	26
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO STRATEGICI	26



PARTE INTRODUTTIVA

Il BILANCIO DI RESPONSABILITÀ SOCIALE della Cooperativa Sociale Rieducazione Motoria ONLUS - C.R.M. Coop. Sociale ONLUS giunge alla sua diciassettesima edizione e continua a rappresentare, oltre che un obbligo legislativo, anche una precisa strategia della Cooperativa C.R.M. che lo considera strumento di interazione quotidiana con una molteplicità di soggetti dando alle attività offerte una dimensione “pubblica”. 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.

E' grazie al lavoro di tutti i servizi Centrali e di 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 affidate a loro: 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 in cui operano, la sua storia quasi quarantennale, mettendo in luce i cambiamenti, talvolta radicali, che si sono via via realizzati in questi decenni. Questo bilancio di responsabilità sociale si rivolge oltre che ai soci, ai quali si chiede l'approvazione in assemblea, anche agli altri stakeholder evidenziati. 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 uno sguardo di insieme della nostra realtà che si consolida nel tempo, sarà altresì disponibile, per chiunque abbia interesse, sul sito della Cooperativa stessa.

Certificazioni, modelli, e qualifiche che la cooperativa ha conseguito sono: Sistema di Qualità ISO 9001:2015, Sistema organizzativo D. Lgs 231/0, SGSL e, nel prossimo futuro, la certificazione per la parità di genere.

Nota Metodologica

Per la redazione di questo Bilancio di Responsabilità 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 Responsabilità Sociale** della C.R.M. Coop. Sociale Onlus è un documento che crediamo importante per far conoscere il nostro lavoro di **impresa sociale** non solo per quel che riguarda aspetti economici, finanziari e patrimoniali – che pure sono fondamentali e vengono trattati specificatamente nel Bilancio d'Esercizio – ma anche per quelli che sono **i nostri valori identitari, le nostre risposte ai bisogni della comunità e i nostri obiettivi strategici per il futuro.**

Valorizzare la “**dimensione sociale**” in senso ampio, unitamente alla “dimensione economica”, significa garantire la massima trasparenza e conoscenza della Cooperativa agli occhi di chi, dall'interno e dall'esterno, la vive e la frequenta da Socio, lavoratore, volontario, ma anche beneficiario, paziente, familiare, partner, committente e cliente. La forza e l'intento di questo documento sta proprio nel rendere più comprensibile il senso del nostro agire, promuovendo consapevolezza e responsabilità tra tutti i nostri attuali **stakeholder**, ovvero portatori di interesse, e rappresentando le diverse dimensioni di sostenibilità della Cooperativa nei confronti dei potenziali destinatari.



Il Bilancio Sociale diventa quindi un altro **strumento di trasparenza e di comunicazione** della Cooperativa, che prende le mosse dal suo passato e dalla sua quasi quarantennale esperienza, si colloca nel presente fotografando e raffigurando le azioni intraprese nell'anno appena concluso, e si proietta nel futuro, immaginando come affrontare le prossime sfide sociali che si presenteranno.

Oggi raccontiamo di un contesto se possibile ancora più complesso e articolato rispetto a quello tratteggiato nello scorso esercizio. Allentata la morsa dall'emergenza sanitaria, nuove criticità si sono palesate e nuovi scenari di crisi internazionale abbiamo dovuto correttamente interpretare ed affrontare: colgo questa occasione per ringraziare soprattutto il lavoro di tutte le socie e i soci, le lavoratrici e i lavoratori per gli splendidi risultati raggiunti, per come si è agito al meglio delle nostre possibilità, per la mission di cui C.R.M. si è dotata e che risponde a esigenze semplici e allo stesso tempo fondamentali: **tutelare la salute e il benessere delle persone**, i nostri utenti, le nostre socie e i nostri soci, le lavoratrici e i lavoratori che hanno continuato ad operare, con pazienza e con straordinario e competente impegno. Ci siamo mossi nel solco della continuità, anche rispetto agli obiettivi riferiti alla tutela dell'occupazione, dell'equilibrio gestionale e del mantenimento del sistema valoriale – cardini, questi, alla base del nostro operato e in nessun modo negoziabili. Occorre, in questa sede, contestualizzare alcuni elementi di criticità e che hanno in misura più o meno incidente, non condizionato l'andamento del presente esercizio – ma l'organico della Cooperativa e che potrebbe avere riflessi anche nei prossimi anni: parliamo da una parte della strutturale carenza di personale specializzato – in particolare quello infermieristico ed assistenziale; e dall'altra della recrudescenza degli effetti della guerra in atto in Europa, che tuttora persiste, con potentissime e deleterie spinte speculative ed inflazionistiche con immediato impatto sui costi. Per questo, il risultato dell'esercizio 2023 è ancora più significativo. Accenniamo solo al Valore della produzione, che ha superato i 17,5 milioni di euro, alla copertura quasi integrale della perdita del biennio 2020/2021, significando quindi una gestione caratterizzata da vitalità e reattività; all'occupazione, che si è mantenuta stabile: sia quella delle socie e dei soci (quasi 300 unità), sia quella complessiva (sopra 400 lavoratrici e lavoratori); ai servizi, sempre di alta qualità percepita, distribuiti nei territori, a favore di diverse centinaia di famiglie e utenti – sempre contraddistinti dalla personalizzazione degli interventi finalizzati nel contempo a rispondere al meglio agli specifici bisogni: è un modo di lavorare attento e certamente faticoso, che risponde ad una visione etica dell'agire cooperativo che, riteniamo, sia l'unica via possibile e sostenibile per continuare a 'perseguire l'interesse generale della comunità'. Ed infine accenniamo all'avanzo di gestione, che in valore assoluto si quantifica in € 603.013: un risultato che ci consente, oltre che di ripianare quelle perdite dovute alle ricadute della pandemia, anche di valorizzare al meglio il lavoro svolto dalle socie e dei soci. Per concludere auspichiamo che lo sforzo compiuto nella realizzazione di questo diciassettesimo bilancio sociale, possa essere comunque compreso e degno del Vostro apprezzamento. Per questo Vi auguriamo buona lettura.

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.R.M.

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

- 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.

Sedi della cooperativa e loro ubicazione sul territorio

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: assistentadomiciliare.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



C.R.M.

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

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

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

Il 2024 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, e del conflitto medio orientale.

Nel 2024 ci si aspetta un modesto aumento della crescita in un contesto di riduzione dell'inflazione e costante resilienza del mercato del lavoro. Ci si aspetta inoltre un'ulteriore crescita degli investimenti grazie, in parte, al dispositivo per la ripresa e la resilienza. Secondo le previsioni il debito e i disavanzi pubblici continueranno a ridursi, anche se in modo più graduale. Benché il conflitto in corso in Medio Oriente abbia avuto finora un impatto contenuto sulla crescita economica al di fuori della regione, l'inasprirsi delle tensioni geopolitiche ha ulteriormente accentuato l'incertezza e rischia di offuscare le prospettive economiche.

Per quanto poi riguarda il nostro settore, riporto un passo del PSSR regionale che merita attenzione:

“il Pssr 2023-2027 si muove in uno scenario caratterizzato dal progressivo invecchiamento della popolazione (dal 2020 al 2040, gli ultra 85enni passeranno dal 3,6% all'8%), da una forte riduzione della natalità (dal 2015 al 2019 la natalità si è ridotta del 3.5%) e da un aumento del numero di famiglie unipersonali (dal 2020 al 2040 sono aumentate di 332mila le famiglie composte da una sola persona). Aumentano anche gli indicatori di fragilità: 3.127.000 cittadini hanno almeno una condizione cronica, 672.000 lombardi hanno limitata autosufficienza, dal 4% al 38% dei cittadini vive in un ambiente sociale disagiato.

L'evoluzione della complessità clinica della popolazione lombarda prevede che entro il 2050 ci sarà un aumento di 662.696 cittadini che avranno necessità di cure, da un quadro clinico di lieve intensità alla necessità di cure intensive. Ciò comporterà una previsione di aumento della spesa sanitaria da 24,7 a 25,4 miliardi di euro. Per rispondere a questi numeri il PSSR indica tra le azioni da mettere in campo la prevenzione primaria per ridurre il rischio di insorgenza delle malattie e aumentare il benessere; la prevenzione secondaria, cioè la diagnosi precoce per arrestare la progressione della malattia; la cura, riabilitazione e assistenza; lo sviluppo dei servizi sociosanitari dedicati agli anziani, alle persone con disabilità e a quelle con disturbi mentali”.

Un altro dossier del PSSR riguarda “una migliore accessibilità ai servizi, la riduzione delle liste d'attesa e il miglioramento del processo di presa in carico.

“L'obiettivo è coniugare il mantenimento di elevati standard di qualità delle prestazioni con la sostenibilità del sistema. Ciò significa rimodulare la rete dell'offerta per gli anziani estendendo i servizi diurni e potenziando le RSA; sviluppare una maggiore flessibilità attraverso una presa in carico precoce e integrata per quanto riguarda le cure palliative; rafforzare e integrare la rete dei consultori per affrontare la crisi della natalità e sostenere la famiglia, la maternità e la genitorialità; favorire una sempre più forte integrazione tra ospedale e territorio per rispondere all'emergenza del disagio mentale. Per raggiungere questi obiettivi è indispensabile una evoluzione del sistema organizzativo regionale con l'istituzione di aziende ospedaliere dotate di tutte le discipline di alta specializzazione, il rafforzamento del ruolo delle ATS, il consolidamento dei distretti sanitari, il completamento



dell'offerta delle Case di Comunità e la piena strutturazione delle Centrali Operative Territoriali (COT). Un ruolo strategico è attribuito alla digitalizzazione, alle nuove tecnologie applicate alla medicina, alla ricerca e alle partnership internazionali". E' indubbio che l'enunciato sia di grande interesse ma oggi e ancora di più in futuro, in un Paese sempre più anziano dove la domanda di welfare cresce senza che le risorse pubbliche riescano a tenere il passo, la sensibilità ai problemi sociali è diventata un nodo che nessun governante può permettersi di non affrontare. Noi crediamo che sia 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.

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 Gropello 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 Gropello 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	Riaccredитamento ADI in Cure Domiciliari	Termine attività ADI Pavia Chiusura sportelli servizi per il lavoro
2023	Riaggiudicazione Centro Anziani Pero	

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.



C.R.M.

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

Partecipazione e condivisione della mission e della vision

La vision e la mission della Cooperativa sono state condivise nelle assemblee 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 SGSL. 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



C.R.M.

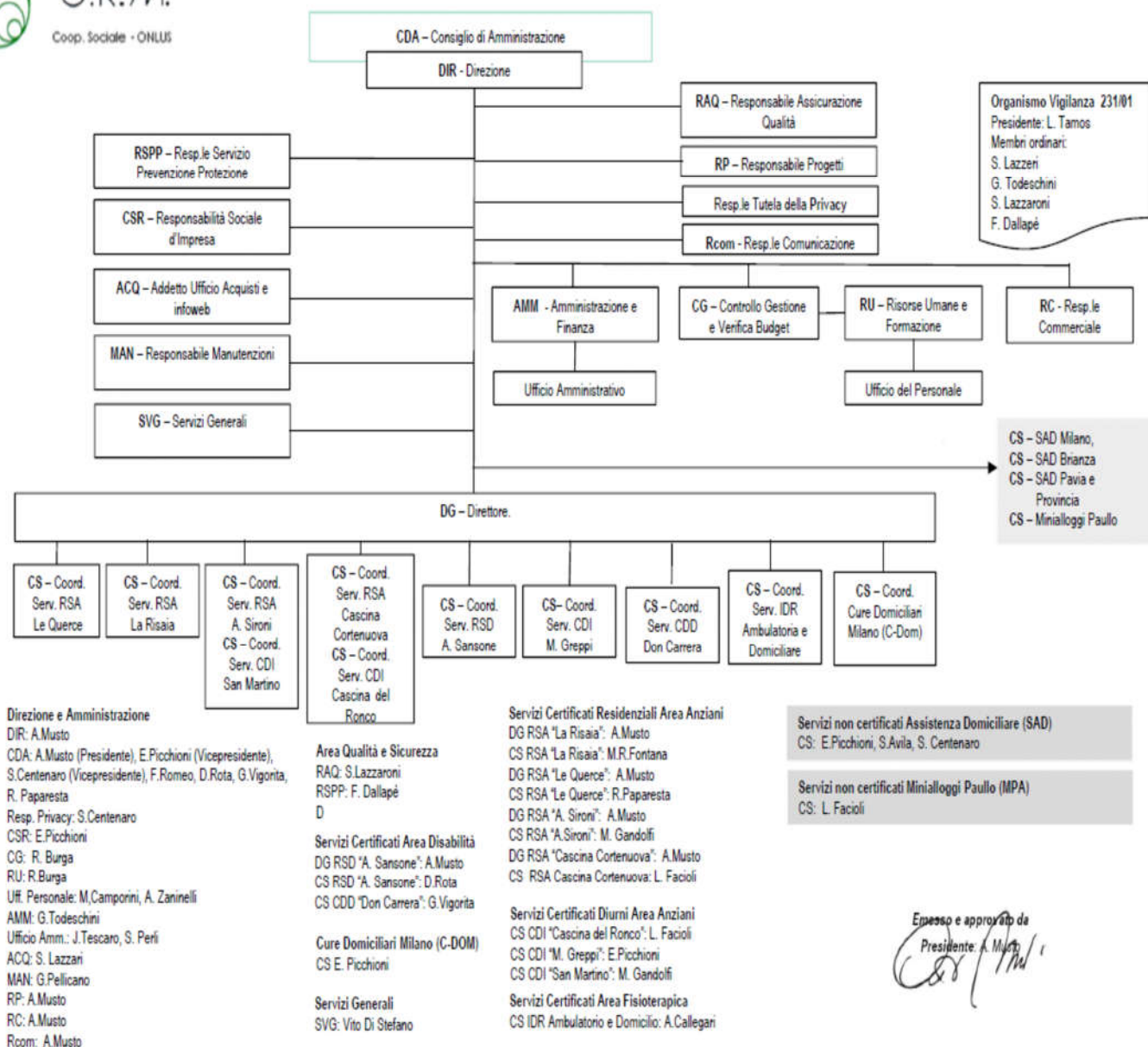
Coop. Sociale O.N.L.U.S.



C.R.M.

Coop. Sociale - ONLUS

ORGANIGRAMMA NOMINATIVO Doc.0901 - Rev.31- Emesso il: 14/12/2023



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

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 2023

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
GIOVANNI VIGORITA	CONSIGLIERE C.D.A.	25-05-2023	1 ANNO
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 50 anni	%	Da 51 a 60 anni	%	Oltre 60 anni	%	Nazionalità Italiana	Nazionalità non Italiana
2	28,57	2	28,57	3	42,86	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
25/05/2023	104	67	56,6 %
19/12/2023	82	57	46 %



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).

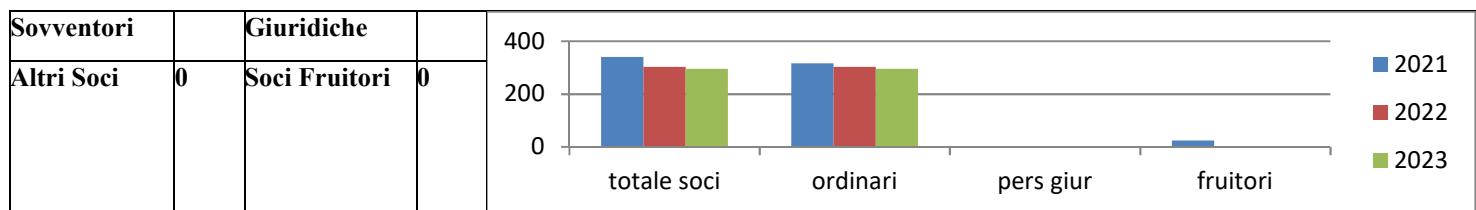
Tutte le parti interessate rilevanti sono considerate e coinvolte nel sistema qualità tenendo conto delle aspettative reciproche (si pensi, agli utenti, al personale, ai committenti ed all'ente di verifica, ecc.). In riferimento alle loro aspettative i processi del SGQ e gli altri "sistemi" collegati (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 perché i committenti, gli utenti e gli altri stakeholders sono gli stessi già presenti nell'anno precedente.

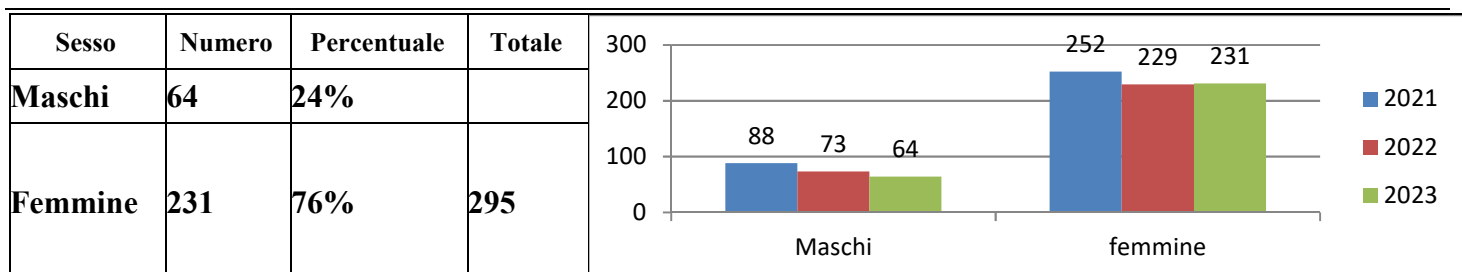
SOCIALE: PERSONE, OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Numero e Tipologia soci

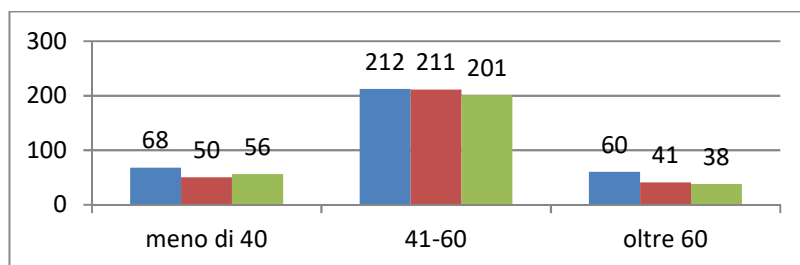
Soci Ordinari	295	Soci lavoratori	295	
Soci	0	Soci Persone	0	



Focus Soci persone fisiche



Fino a 40 anni	%	Da 41 a 60 anni	%	Oltre 60 anni	%
56	19	201	68	38	13



Nazionalità:

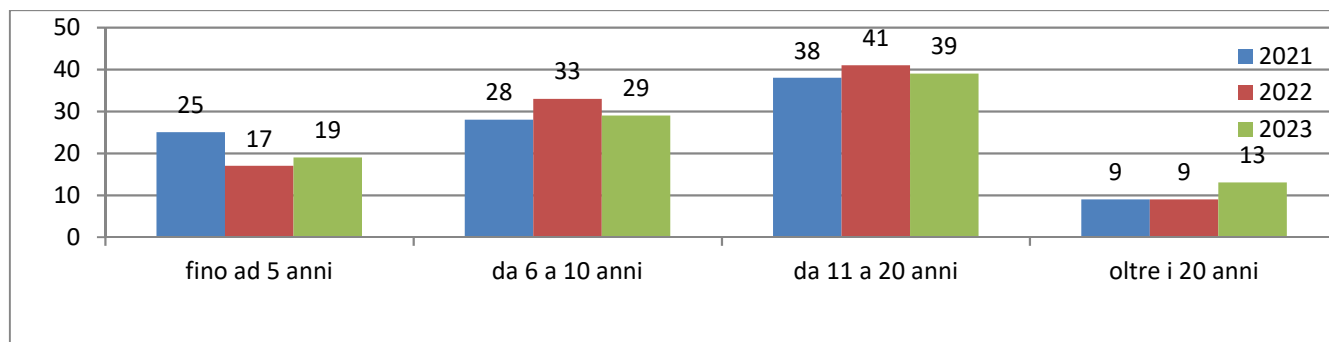
	Italiana	%	Europea non italiana	%	Extra europea	%
2023	189	64%	28	10%	78	26%
2022	226	75%	18	6%	58	19%
2021	257	76%	14	3%	69	21%

Studi:

	Laurea	%	Scuola Media Superiore	%	Scuola Media Inferiore	%	Scuola Elementare	%
2023	66	22%	56	19%	172	58%	1	1%
2022	67	22%	57	19%	177	59%	1	0%

Anzianità associativa: la media è di 12 anni

	Da 0 a 5 anni	%	Da 6 a 10 anni	%	Da 11 a 20 anni	%	Oltre 20 anni	%
	55	19%	88	29%	115	39%	37	13%



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: 319

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
2023	55	215	10	39	319

Titolo di studio lavoratori assunti soci:

	Laurea	Scuola media superiore	Scuola media inferiore	Scuola Elementare	Nessun titolo	Totale
2023	43	53	171	1	0	
2022	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
2023	11	5	33	0	0	49
2022	9	7	28	0	0	44

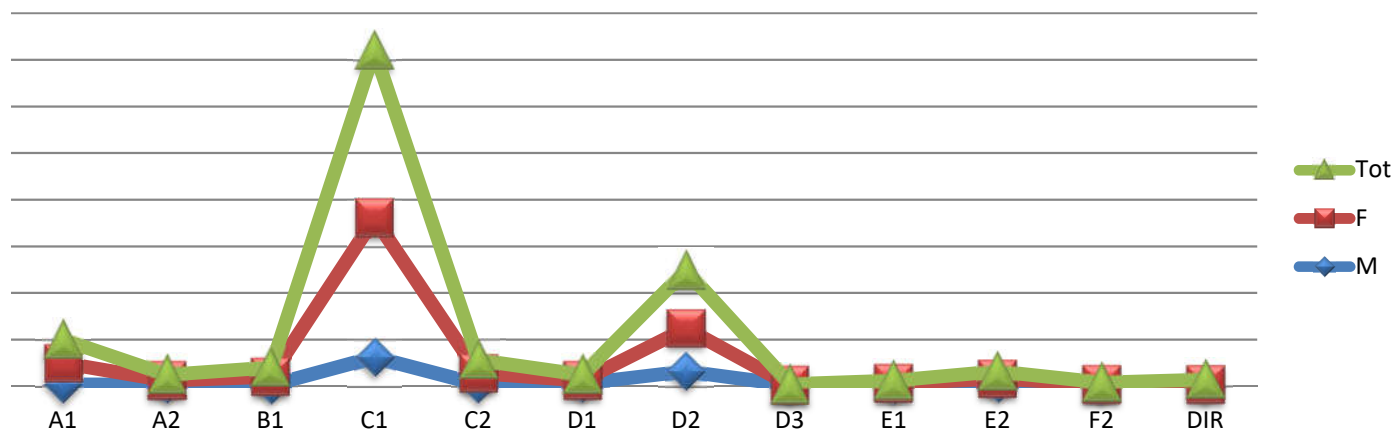
Livelli di inquadramento:



		2023	2023	2023	2022	2022	2022
Livello	Mansione	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
A1 (ex 1° livello)	Addetto alle pulizie	2	23	25	3	23	26
A2 (ex 2° livello)	Operai generici	2	4	6	1	1	5
B1 (ex 3° livello)	O.S.S. non formato	0	0	0	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	9	9	0	9	9
C1 (ex 3° livello)	A.S.A.	27	127	154	32	131	163
C1 (ex 3° livello)	Impiegato d'ordine	4	22	26	3	20	23
C2 (ex 4° livello)	O.S.S.	2	12	14	2	12	14
D1 (ex 5° livello)	Educatore senza titolo	0	0	0	0	0	0
D1 (ex 5° livello)	Animatore qualificato	0	0	0	0	0	0
D1 (ex 5° livello)	Impiegati	3	3	6	3	3	6
D2 (ex 6° livello)	Impiegato di concetto	2	3	5	2	2	4
D2 (ex 6° livello)	Educatore professionale	5	20	25	5	20	25
D2 (ex 6° livello)	Assistente sociale	0	2	2	1	2	3
D2 (ex 6° livello)	Fisioterapisti	9	21	30	10	21	31
D3 (ex 7° livello)	Educatore Prof.le Coordinatore	1	0	1	1	0	1
E1 (ex 7° livello)	Coordinatore/Capoufficio	1	2	3	2	1	3
E 2 (ex 8° livello)	Coordinatore unità operativa /servizi complessi	3	5	8	3	5	8
F2 (ex 10° livello)	Direzione/responsabili	1	1	2	1	1	2
Dirigenti		2	0	2	2	0	2
Totale				319			326



Suddivisione Soci per livelli (M e F)



Tipologia di contratti di lavoro applicati:

	2023	2023	2022	2022
Tipologia rapporto di lavoro	Numero	%	Numero	%
Dipendente a tempo indeterminato e a tempo pieno	199	62%	204	63%
Dipendente a tempo indeterminato e a tempo parziale	71	22%	76	23%
Dipendente a tempo determinato e a tempo pieno	31	10%	33	10%
Dipendente a tempo determinato e a tempo parziale	18	6%	13	4%
Collaborazione coordinata e continuativa	0	0	0	0
Totale dipendenti	319	100	326	100
Lavoratori autonomi	91		96	

Impatto sull'attività: andamento occupati nei tre anni:

Media occupati 2021	Media occupati 2022	Media occupati 2023
326	328	323

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate:

Retribuzione annua lorda minima	Retribuzione annua lorda massima	rapporto
16.310	122.870	7,53

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 € 19.500 oltre oneri di legge.
Il compenso percepito dal Presidente dell'O.d.V. è stato pari a € 4.650,00

Turnover:

Entrati nell'anno di rendicontazione (A) (Tutte le assunzioni avvenute dal 1/1 al	Usciti nell'anno di rendicontazione (B) (Tutte le cessazioni avvenute dal 1/1 al	Organico medio (C)	% turnover
--	---	-----------------------	---------------



C.R.M.

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

	31/12)	31/12)	Al 31 dicembre	
2023	79	86	323	50,94%
2022	38	43	328	24,69%

Malattia e infortuni:

STRUTTURA	N° INFORTUNI	GIORNI
RSA Cavenago	5 (1 in itinere, 1 biologico)	85
RSA Marcignago	1 (1 biologico)	1
IDR	1 (1 in itinere)	63
SAD Brianza	1	10
SAD Pavia	1	5
TOTALE N°	9	164

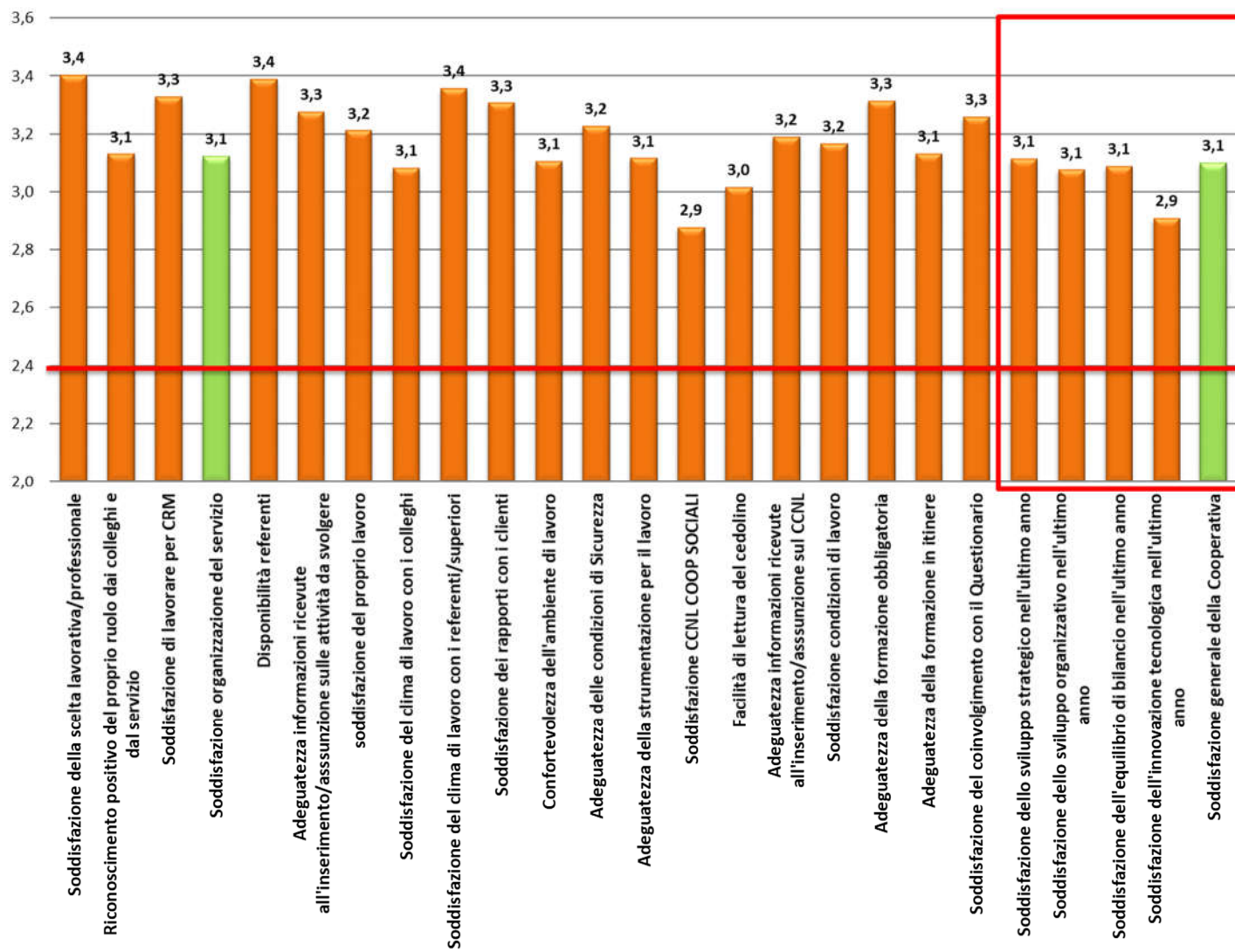
Durante l'anno 2023 si sono verificati, escludendo gli infortuni da Covid-19, 9 infortuni divisi in 5 strutture. Questi hanno portato ad un'astensione obbligatoria dal lavoro dei lavoratori coinvolti pari a 176 giorni. L'andamento delle malattie degli operatori è rientrata alle percentuali pre-covid. Permettendo così un'attività lavorativa più continua.

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. La rilevazione ha portato dei risultati in linea con gli obiettivi che sono stati ampiamente presentati e discussi nell'Assemblea Generale di Dicembre 2023

Rilevazione Soddisfazione Lavoratori 2023

<i>Questionari consegnati</i>	356	<i>Questionari restituiti</i>	283	<i>Percentuale di rientro</i>	79%
-------------------------------	------------	-------------------------------	------------	-------------------------------	------------





C.R.M.

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

FORMAZIONE

Tipologia e ambiti corsi di formazione

La Direzione ritiene che le necessità formative siano state soddisfatte a tutti i livelli. I risultati della customer dei soci e lavoratori ha confermato un dato in linea con le altre risposte ed è 3,1 su una scala da 0 a 4. Sono state fatte un numero importante di ore di formazione potendo finalmente organizzare corsi all'interno delle strutture e i servizi che hanno adottato il fascicolo socio-sanitario elettronico hanno concluso l'iter formativo per tutti gli operatori, iniziato l'anno precedente. L'analisi della formazione svolta attraverso test di apprendimento e valutazione in itinere ha dato buoni risultati.

	Ore di formazione complessivamente erogate	Totale organico medio nel periodo di rendicontazione	Ore medie di formazione per addetto
2022	918,4	328	2,8
2023	4778,5	324	14,7

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 e incontra le sue aspettative.

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 investendo nella qualità sin dal progetto; condividendo tra tutti i membri la visione della qualità dei nostri servizi; attuando i piani di formazione permanente; facendo in modo che il management non debba delegare la qualità ma esserne garante per il cliente; misurando la qualità attraverso indici, strumenti di misurazione e confrontandoli con obiettivi dati, sapendo che si garantisce la qualità solo con il miglioramento continuo. 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 ha portato a ottimi risultati.

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 2023

Come ogni anno è stata fatta la rilevazione della soddisfazione dei clienti e anche quest'anno ha dato

C.R.M. Coop. Sociale Onlus – Via Trenno 41 – 20151 Milano



C.R.M.

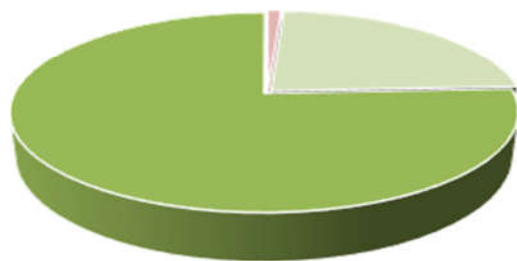
Coop. Sociale O.N.L.U.S.

un buon risultato, superiore agli obiettivi fissati dalla Cooperativa, i dati sono stati ampiamente discussi nei servizi e nell'assemblea di Dicembre, sono stati valutati anche i piccoli scostamenti per permettere una riflessione sulle possibilità di miglioramento sia effettivo che percepito. L'obiettivo comune è quello di aumentare la percentuale di rientro dei questionari.

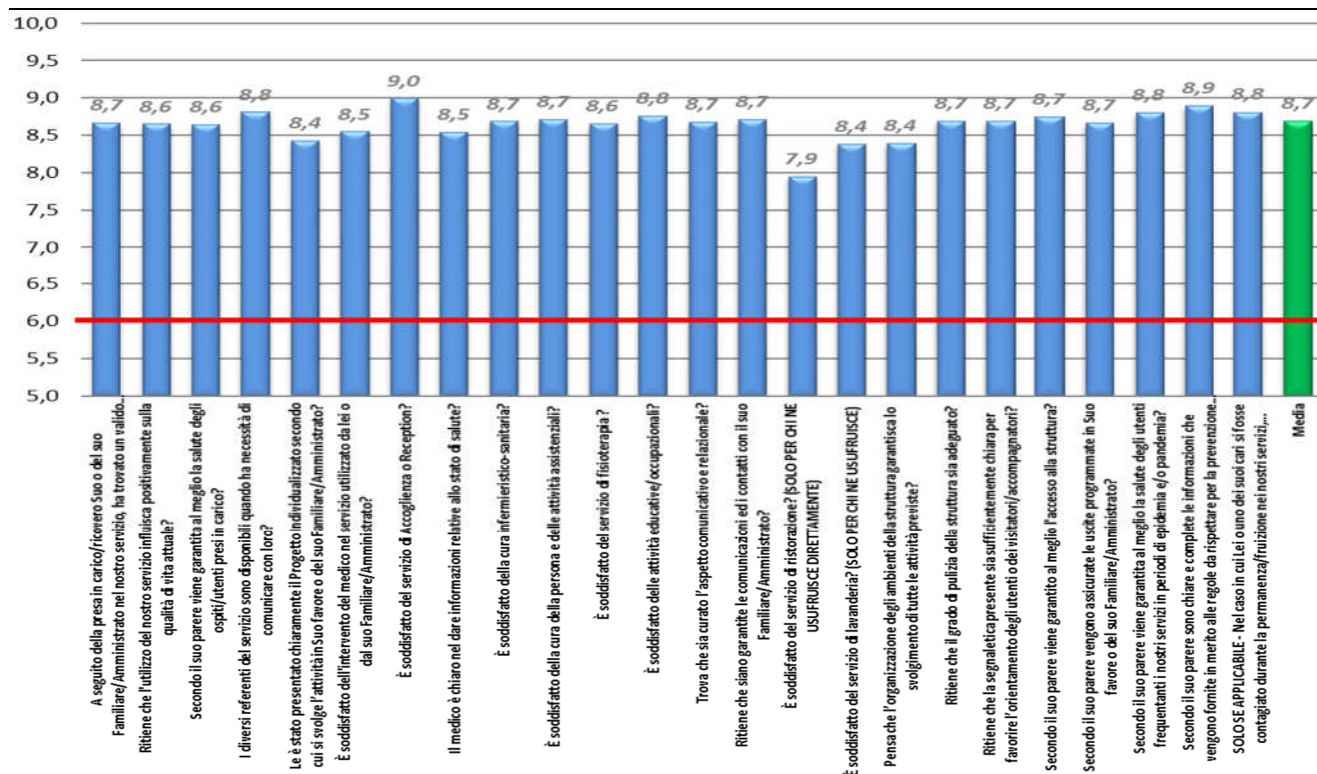
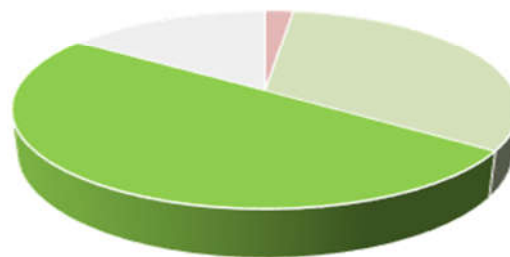
Quest consegnati	621	Quest restituiti	396	% di rientro	64%
------------------	-----	------------------	-----	--------------	-----

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

utenti insoddisfatti (0<6)	4	1%
utenti soddisfatti (6<8)	92	23%
utenti molto soddisfatti (8>10)	300	76%



Risposte 1-5	204	2%
Risposte 6-8	3079	32%
Risposte 9-10	4737	50%
Celle vuote	1483	16%



Carattere distintivo nella gestione dei servizi



C.R.M.

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

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 fornisce la propria carta dei servizi presente anche nel sito di CRM all’interno della quale sono specificati diritti e doveri delle parti.

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				2022	diff
Assistenza domiciliare con finalità socio assistenziale	maschi	femmine	totale		
	49	55	104	118	- 14
Servizi residenziali					
Disabili, Centri soci-riabilitativi e strutture socio sanitarie	maschi	femmine	totale		
	20	14	41	34	+7
Anziani, strutture socioassistenziali e sociosanitarie	maschi	femmine	totale		
	90	220	310	280	+30
Servizi semiresidenziali					
Disabili, Centri diurni socio sanitari e socio riabilitativi	maschi	femmine	totale		
	14	11	25	26	-1
Anziani, Centri diurni socio sanitari	maschi	femmine	totale		
	22	41	63	59	+4
Servizi sanitari				2022	
Servizi sanitari a domicilio	maschi	femmine	totale		
	230	422	652	794	-142



Servizi ambulatoriali	maschi	femmine	totale		
	130	213	343	319	+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
	1	Milano
Servizi riabilitativi ambulatoriali e domiciliari	Unità operative	Provincia
	1	Milano

Rapporto con la collettività

Durante il periodo Pandemico e post pandemico si è ampiamente dimostrato quanto gli ETS siano cruciali nel promuovere e mantenere la socialità nel nostro Paese, nel favorire la partecipazione dei



C.R.M.

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

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 disuguaglianze 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 continuano a essere altalenanti, spesso dettati più da trattative sulle tariffe delle prestazioni affidate che sui veri contenuti delle attività. Diversi invece i rapporti 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 proseguiti i lavori dei cantieri interessati all'efficientamento energetico e al sisma bonus: la RSA di Trezzo, la RSA di Marcignago, e sono stati effettuati una parte dei lavori nella RSA di Cavenago Brianza. Gli interventi programmati porteranno ad un risparmio del 20% di energie utilizzate e un uso di energia rinnovabile per almeno il 30% delle necessità.

SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio

Dati da Bilancio economico

2022

2023

Fatturato

€ 16.554.173,00 € 17.640.971,00



C.R.M.

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

Attivo patrimoniale

€ 14.710.023,00 € 16.535.589,00

Patrimonio proprio

€ 3.149.282,00 € 3.713.368,00

Utile di esercizio

€ 355.201,00 € 603.013,00

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)
17.192.156	16.070.455	15.371.778

Composizione del valore della produzione

	2022	2022	2023	2023
Ricavi da Pubblica Amministrazione	8.907.324	55,42%	9.169.317	53,33 %
Ricavi da persone fisiche	7.154.321	44,53%	8.022.389	46,67%
Donazioni/contributi	8.810	0,05%	0	0%
TOTALE	16.070.455	100%	17.192.156	100%

Fatturato per servizio Cooperative tip. A

Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio				
Assistenza domiciliare con finalità socio assistenziale	Fatturato 2022	Percentuale 2022	Fatturato 2023	Percentuale 2023
	653.675	4,07	632.546	3,68
Servizi residenziali				
Disabili, Centri soci-riabilitativi e strutture socio sanitarie	Fatturato 2022	Percentuale 2022	Fatturato 2023	Percentuale 2023
	2.692.544	16,75	2.899.000	16,86
Anziani, strutture socioassistenziali e sociosanitarie	Fatturato 2022	Percentuale 2022	Fatturato 2023	Percentuale 2023
	9.811.021	61,05	10.852.133	63,12
Servizi semiresidenziali				
Disabili, Centri diurni socio sanitari e socio riabilitativi	Fatturato 2022	Percentuale 2022	Fatturato 2023	Percentuale 2023
	485.441	3,02	509.832	2,97
Anziani, Centri diurni socio sanitari	Fatturato 2022	Percentuale 2022	Fatturato 2023	Percentuale 2023
	568.001	3,53	467.881	2,72



Servizi sanitari				
Servizi sanitari a domicilio	Fatturato 2022	Percentuale 2022	Fatturato 2023	Percentuale 2023
	281.785	1,75	186.468	1.08
Servizi riabilitativi ambulatoriali e domiciliari	Fatturato 2022	Percentuale 2022	Fatturato 2023	Percentuale 2023
	1.455.758	9,06	1.494.228	8,69

Dal totale è stato tolto il valore delle donazioni e contributi per € 78.039,00 e € 150.068 altri ricavi

Obiettivi economici prefissati

Come meglio argomentato nella Relazione sulla Gestione del Bilancio al 31.12.2023 "la prospettiva è quella di mantenere l'andamento operativo ed economico della Cooperativa per l'anno 2024 unitamente alla concreta possibilità di preservare i livelli occupazionali".

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 SGS L per esempio) sono già idonei ad incontrare le aspettative collegate. Tutte le relazioni con le parti interessate sono positive e non critiche, ed in particolare sono buone e 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. 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 l'obiettivo fissato di rapportare i dati con gli anni precedenti per meglio valutare l'andamento dei servizi seguendo l'evoluzione, che permette di verificare l'andamento. L'obiettivo per il prossimo anno sarà quello di migliorare la rappresentazione grafica e di inserire i dati che si stanno raccogliendo per arrivare alla Certificazione della parità di genere.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO STRATEGICI

Gli obiettivi di miglioramento sono stati tutti esposti dal Presidente del CdA nella relazione sulla gestione del bilancio al 31/12/2023.