BILANCIO SOCIALE 2024

VIA PRIMO MAGGIO 10 - 21046 MALNATE (VA) TEL: 0332-426002

m ,-

“Insieme tra pubblico, privato e cittadinanza
per rispondere ai bisogni delle persone fragili e delle loro famiglie”

BILANCIO SOCIALE 2024

1. PREMESSA 3
2. LA MISSION 8
3. LA STRUTTURA DI GOVERNO 13
4. RISORSE UMANE 14
5. IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE 15
6. GLI STAKEHOLDER 16

16

7. RELAZIONE SOCIALE 21

7.1. AREA SERVIZI EDUCATIVI 22

7.2. AREA ANZIANI E DISABILI – CENTRO DIURNO INTEGRATO 27

7.3. RISTORANTE SOCIALE “LA DISLOCANDA” 29

8. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA 31
9. PROSPETTIVE FUTURE 33

BILANCIO SOCIALE 2024

1. PREMESSA

PRINCIPI DI REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Con la redazione di questo bilancio sociale il Centro srl impresa sociale, si pone l'obiettivo di proseguire un percorso di dialogo rivolto agli stakeholder: utenti dei servizi, soci, collaboratori, dipendenti, fornitori, banche, clienti, associazioni e servizi inclusi nella rete territoriale che supportano le nostre attività, rivolto al territorio.

Risulta sempre più importante presentare la ricaduta sociale delle attività svolte, rispettando i principi nel Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali del 04 luglio 2019.

Considerata la delicata situazione in cui si trovano alcuni dei destinatari dei servizi proposti dal Centro (anziani, minori, disabili, persone fragili o prive di un supporto familiare o sociale), resta indispensabile utilizzare il bilancio sociale quale strumento per analizzare i fattori di rischio soggettivi, non certo reperibili dai dati di natura economico finanziari, che ci consentono di proporre soluzioni per i cittadini in un'ottica assistenziale socio-sanitaria, socio educativa, personalizzate.

I dipendenti e tutti i nostri collaboratori sono chiamati a condividere i progetti realizzati e da realizzare, i valori che sono alla base delle scelte, la nostra mission, assumendo un ruolo attivo e responsabile, competente e coinvolto cogliendo empaticamente il bisogno, nel tentativo di fornire risposte adeguate alle nuove esigenze del territorio. Il Centro sperimenta modalità innovative nell'ambito della progettazione dei servizi e nella costruzione di rapporti con attori sociali, pubblici e del terzo settore avvalendosi della collaborazione di diverse figure professionali.

BILANCIO SOCIALE 2024

La stesura del bilancio sociale costituisce occasione per aggiornare le linee guida, i regolamenti interni, la pianificazione delle attività ed il monitoraggio dei servizi discussi nei gruppi di lavoro.

Il presente bilancio è stato approvato dall'Assemblea dei soci in data: 17/04/2025

Si è presentato il bilancio sociale ai soci e verrà presentato ai vari portatori di interesse e sarà pubblicato sul sito della Struttura.

LA STORIA

"Il Centro srl impresa sociale" viene costituito a seguito della riforma del terzo settore in data 15/07/2019, proseguendo e implementando i servizi che Società di Mutuo Soccorso di Malnate e dell'Insubria (che opera attivamente nella società in qualità di socio maggioritario con il 90% delle quote) ha portato sul territorio dal 2010. Il Cda, tenuto in capo dal Presidente Storico Maurizio Ampollini, si è rinnovato con figure altamente qualificate e inserite professionalmente e attivamente nel comparto socio sanitario.
La direzione della struttura, affidata a Fracassi Stella, si pone tra gli obbiettivi quello di continuare un percorso già intrapreso negli anni, con uno sguardo al rinnovamento e all'implementazione delle attività, seguendo quelle che sono le richieste di un comparto in continua evoluzione.
Professionalità, Preparazione, Umanità sono i nostri punti di forza per una storia che stiamo scrivendo giorno dopo giorno, insieme, con entusiasmo e voglia di dare.

Tra i servizi si annoverano:

- **il Centro Diurno Integrato**, sito presso la sede legale a Malnate, in via Primo maggio 10 che opera in regime di accreditamento con Ats Insubria per 25 posti. Il Centro Diurno Integrato (CDI) è un servizio che accoglie, per alcune ore della giornata in un ambiente protetto, anziani con una compromissione parziale dell'autosufficienza.
  Il CDI, svolgendo una funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali, può essere inteso come luogo dove poter mantenere o recuperare le funzionalità di base della vita quotidiana. I Centri

Diurni Integrati si collocano come luoghi di vita collettiva, dove sviluppare una sempre maggiore personalizzazione, organizzando gli spazi e le attività a partire dallo stile di vita caratterizzante il luogo di origine degli anziani.
Tali obiettivi si traducono quotidianamente in interventi organizzati in un'ottica di flessibilità, per rispondere a richieste e bisogni specifici. Il Centro, attivo tutta la settimana offre alla persona anziana un'assistenza globale, pensata sulla base di piani di lavoro personalizzati che mirano a garantire la migliore qualità di vita possibile.

Il Servizio ha altresì la funzione di recuperare e mantenere le capacità residue degli ospiti e contrastare l'impoverimento relazionale che la non autosufficienza può indurre.

- Assistenza e presa in carico di persone anziane in fragilità e delle loro famiglie;

- Attività socio-assistenziali e riabilitative;

  Il Centro si avvale di personale qualificato ASA e OSS dedito alla cura dell'anziano nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane, nonché alla somministrazione dei pasti. Tali figure di riferimento sono garanzia di un'attenta assistenza ai bisogni individuali dei singoli.

- Assistenza sanitaria;

  L'equipe sanitaria risponde alle esigenze personali di ciascuno di essi affinchè si sentano protetti e sicuri.

  Tutte le misure di sicurezza e protezione sono garantite dalla professionalità e dall'esperienza del team socio-sanitario presente in struttura.

- Attività di animazione del tempo libero, di svago e culturali;

  La metodologia Montessoriana è un approccio innovativo ed efficace, mantenere le autonomie di base il più a lungo possibile permette una qualità di vita migliore, aumenta l'autostima e facilita la motivazione alla voglia di "fare da solo". Fondamentale in questo approccio, è la relazione di fiducia tra operatore e ospite, la costante

supervisione e accompagnamento dell'operatore è guida e punto di riferimento per ogni rinforzo positivo all'esecuzione delle diverse azioni di autonomia.

- Fisioterapia e Laboratori Psicomotori

  Un team di specialisti (fisioterapista, psicomotricista) programma attività riabilitative ed esercizi di psicomotricità. Allenare il corpo aiuta a mantenere l'indipendenza degli ospiti, coltivando la loro autostima e sicurezza.

- Assistenza religiosa;
- Servizio mensa;
- Prestazioni di assistenza alla persona (bagni assistiti, manicure, pedicure, lavaggio capelli);
- Servizio di trasporto

  Il servizio trasporto rientra tra gli interventi di natura socio-assistenziale organizzato direttamente dal Centro con i propri operatori, da casa al centro e ritorno. E' un servizio privato che permette un aiuto concreto alle famiglie e la possibilità di partecipare alla vita della collettività.

  L'anno 2024 ha visto un incremento delle domande di ammissione al centro diurno che ha mantenuto la capienza massima consentita, chiudendo con un numero di iscritti al servizio di 30 utenti.

  Sono stati inseriti anche per quest'anno volontari del servizio civile e tirocinanti in campo educativo (universitario e di scuola media secondaria)

- **Il Poliambulatorio**

  Il servizio di poliambulatorio è un centro di servizi, che opera come poliambulatorio specialistico per la riabilitazione/abilitazione della persona, a favore sia di adulti sia di bambini. I servizi offerti mirano al recupero funzionale e sociale dei soggetti e al miglioramento della loro vita.

Il servizio coinvolge il minore destinatario dell'intervento; il genitore per generalizzare anche nello studio domestico quanto appreso in terapia; gli insegnanti, con cui gli operatori mirano a mantenere un filo diretto.

Nei nostri ambulatori si svolgono i seguenti servizi:

- Sedute di Psicomotricità;
- Sedute di Logopedia;
- Attività psicomotoria a piccolo gruppo;
- Consulenze e supporto psico-pedagogico;
- Supporto alla genitorialità;
- Supporto scolastico per tutti i ragazzi con difficoltà di apprendimento in area DSA (con o senza Diagnosi) attivo tutti i pomeriggi dal lunedì al venerdì;
- Counselor mediazione familiare.

Nel quarto trimestre del 2024 è stato attivato il servizio di training cognitivo, trattasi di un percorso in sedute individuali personalizzate e progettate per esercitare e migliorare la memoria, l'attenzione, il linguaggio e le capacità decisionali. Questo servizio è dedicato alle persone con lieve deterioramento cognitivo o che vogliono prevenirne il declino, famigliari che desiderano offrire ai loro cari un supporto efficace, anziani che desiderano mantenere o migliorare le loro capacità cognitive.

Ristorante sociale "La Dislocanda"

La Dislocanda sta proseguendo il suo obbiettivo primario, divenire un punto di riferimento concreto per il territorio e per tutte le persone che hanno bisogno di uno spazio libero e aperto, dove appartenenza, convivialità, responsabilità mettono in connessione esperienze e vissuti. Nel 2024, abbiamo ricevuto e attivato proposte di collaborazione con le associazioni del territorio, organizzando eventi come "cene al buio" in collaborazione con l'associazione non vedenti e ipovedenti di Varese, e manifestazioni in piazza in collaborazione con la Proloco di Castiglione Olona e il Comune, quali ad esempio "Il Palio dei Castelli" e le manifestazioni "Balabiott in piazza" e "Arte e degustazione".

Dislocanda ha inoltre esteso le sue collaborazioni scolastiche con altri istituti alberghieri situati in provincia di Varese, che hanno attivato dei tirocini formativi diventando occasione per gli studenti e i neodiplomati di sperimentare direttamente sul campo la professione, e di maturare l'esperienza necessaria per essere inserito in contesti lavorativi già avviati.

Proseguono inoltre le collaborazioni con il nucleo inserimento lavoro protetto, che nel 2024 ha visto sfociare in un'assunzione un tirocinio formativo, e ha all'attivo altri due tirocini.

2. LA MISSION

La società esercita in via stabile e principale un'attività d'impresa di interesse generale, senza scopo di lucro e per

finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, adottando modalità di gestione responsabili e trasparenti e favorendo il più ampio coinvolgimento dei lavoratori, degli utenti e di altri soggetti interessati alle loro attività.

LA POLITICA PER LA QUALITA'

La Direzione porta avanti una Politica per la Qualità basata sulla ricerca e il perseguimento degli aspetti sopra enunciati attraverso:

- l'affiancamento all'utente nell'individuazione dei suoi bisogni;
- ricerca delle migliori soluzioni di service da adottare in sinergia con i committenti;
- monitoraggio continuo dei servizi offerti;
- riesame dei propri processi e degli strumenti in uso;
- ascolto delle necessità del proprio personale;
- verifica dell'attuazione dei principi secondo cui opera la società.

La Direzione fa affidamento sulla costante ricerca di miglioramento delle performance da parte del personale stesso. Infatti, la volontà di riesaminare i propri processi e le proprie regole, la particolare attenzione posta all'analisi di eventuali criticità siano esse interne o esterne, la ricerca di opportunità di miglioramento, sono elementi caratterizzanti del personale del Centro.

STATUTO

La società, in ossequio al disposto dell'art. 2 d.lgs. 112/2017, ha per oggetto l'attività, da svolgersi in via principale,

di:

a) 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;

b) interventi e prestazioni sanitarie;

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) educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;

e) interventi e servizi finalizzati alla salvaguardia e al miglioramento delle condizioni dell'ambiente e all'utilizzazione accorta e razionale delle risorse naturali, con esclusione dell'attività, esercitata abitualmente, di raccolta e riciclaggio dei rifiuti urbani, speciali e pericolosi;

f) interventi di tutela e valorizzazione del patrimonio culturale e del paesaggio, ai sensi del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, e successive modificazioni;

g) formazione universitaria e post-universitaria;

h) ricerca scientifica di particolare interesse sociale;

i) organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato, e delle attività di interesse generale di cui al presente articolo;

j) organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso.

k) formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo ed al contrasto della povertà educativa;

l) servizi strumentali alle imprese sociali o ad altri enti del Terzo settore resi da enti composti in misura non inferiore al settanta per cento da imprese sociali o da altri enti del Terzo settore;

m) cooperazione allo sviluppo, ai sensi della legge 11 agosto 2014, n. 125, e successive modificazioni;

n) attività commerciali, produttive, di educazione e informazione, di promozione, di rappresentanza, di concessione in licenza di marchi di certificazione, svolte nell'ambito o a favore di filiere del commercio equo e solidale, da intendersi come un rapporto commerciale con un produttore operante in un'area economica svantaggiata situata, di norma, in un Paese in via di sviluppo, sulla base di un accordo di lunga durata finalizzato a promuovere l'accesso del produttore al mercato, e che preveda il pagamento di un prezzo equo, misure di sviluppo in favore del produttore e l'obbligo del produttore di garantire condizioni di lavoro sicure, nel rispetto delle normative nazionali ed internazionali, in modo da permettere ai lavoratori di condurre un'esistenza libera e dignitosa, e di rispettare i diritti sindacali, nonché di impegnarsi per il contrasto del lavoro infantile;

o) alloggio sociale, ai sensi del decreto del Ministro delle infrastrutture 22 aprile 2008, e successive modificazioni nonché ogni altra attività di carattere residenziale temporaneo diretta a soddisfare bisogni sociali, sanitari, culturali, formativi o lavorativi;

p) organizzazione e gestione di attività sportive dilettantistiche;

q) riqualificazione di beni pubblici inutilizzati o di beni confiscati alla criminalità organizzata.

A solo scopo esemplificativo si occupa di:

a) gestione di strutture quali Centri Diurni Integrati per anziani e centri disabili, poliambulatori polispecialistici ed altre dedicate al soddisfacimento dei bisogni socio-sanitari-assistenziali dei propri soci nonché servizi di assistenza domiciliare;

b) progettazione, organizzazione e gestione di strutture residenziali e semiresidenziali, nonché progettazione e gestione di servizi socio - assistenziali, sociali, sanitari, infermieristici, riabilitativi, educativi, ricreativi, formativi rivolti ad adulti, minori, anziani, pazienti psichiatrici, portatori di handicap fisico e psichico, emarginati e persone in situazione di disagio sociale;

c) progettazione, organizzazione e gestione di Corsi di Formazione Professionale, di Aggiornamento, Stage e tirocini, Seminari, Conferenze, Convegni e Congressi, organizzati per conto dell'Unione Europea, dello Stato, delle Regioni, di enti pubblici e privati o per conto dell'impresa stessa;

d) progettazione e gestione di servizi sanitari, con particolare riferimento a presidi ospedalieri, servizi di guardia medica, pediatrica, servizi infermieristici, laboratori d'analisi, medicina generica e specialistica, gestione di centri specializzati e quant'altro rientri nel campo sanitario, sempre nei limiti previsti dalle leggi vigenti in materia;

e) progettazione e gestione di soggiorni, campeggi, alberghi, ostelli, campus per studenti, case - alloggio, istituendo itinerari didattici e turistici, con annessi accompagnamenti, ed ogni altra iniziativa a carattere di studio e commerciale attinente;

f) gestione di servizi di soccorso di feriti mediante l'utilizzo di autoambulanze e di ogni altro mezzo all'uopo attrezzato, nonché la gestione parziale o totale di servizi di trasporto ordinario o urgente di medicinali, materiali ed attrezzature

sanitarie;

g) la promozione dell'attività sportiva dilettantistica a tutti i livelli e per tutte le discipline sportive;

h) concorrere alle gare d'appalto per lo svolgimento delle attività di propria competenza.

La società può compiere in via residuale, non principale e non prevalente secondo il disposto dell'art. 2 c. 3 d.lgs. 112/2017, tutte le operazioni commerciali, industriali, finanziarie, bancarie, mobiliari ed immobiliari ritenute dall'organo amministrativo necessarie od utili per il conseguimento dell'oggetto sociale, con esclusione delle attività riservate per legge o regolamento a soggetti appositamente autorizzati o che richiedano particolari requisiti non posseduti dalla società.

3. LA STRUTTURA DI GOVERNO

L'Assemblea dei soci è convocata dall'Organo Amministrativo ed è validamente costituita, in prima convocazione, quando sia presente o rappresentata almeno la metà dei soci aventi diritto di voto ed in seconda convocazione

qualunque sia il numero dei soci intervenuti. Le deliberazioni sono prese a maggioranza assoluta dei soci presenti o rappresentati all'adunanza. Essa è presieduta dal Presidente o dal Sindaco Unico.
L'Amministrazione del Centro è affidata al Consiglio di Amministrazione, Consiglieri e Presidente che lavora in collaborazione con il sindaco e revisore e il commercialista per la gestione della parte economica e del QHS per la qualità.

NOME E COGNOME	CARICA		POTERI ATTRIBUITI		
Maurizio Ampollini	PRESIDENTE E LEGALE RAPPRESENTANTE		Direzionali e decisionali		
Stella Fracassi	CONSIGLIERE CDA		Decisionali		
Giuliana Vestina	CONSIGLIERE CDA		Decisionali		
Marco Petrillo	SINDACO E REVISORE		Organo di controllo		

4. RISORSE UMANE

Le risorse umane coinvolte nell'attività del Centro sono fondamentali.

I contratti di assunzione rispettano i termini di Legge e di contrattazione collettiva nazionale e sono a tempo determinato e indeterminato. Inoltre, "Il Centro" si avvale di collaboratori esterni con regolare accordo e contratto di collaborazione: liberi professionisti.

Nel 2024 abbiamo proceduto all'assunzione di una categoria protetta a seguito di un percorso di tirocinio formativo conclusosi positivamente, e abbiamo provveduto all'inserimento di altri due tirocinanti in categoria protetta.

La gestione ha lo scopo di limitare il turn-over per garantire la continuità dei servizi.

NUMERO MEDIO DI PERSONE IMPIEGATE

TIPOLOGIA SERVIZIO	DIPENDENTI	COLLABORATORI	LIBERI PROFESSIONISTI	TIROCINANTI
CENTRO DIURNO	**4**		**2**	**1**
COMPARTO EDUCATIVO	**3**		**1**	
LA DISLOCANDA	**4**		**1**	**3**
AMMINISTRATIVI	**2**			

5. IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

PRESIDENTE	CONSIGLIERI	SINDACO UNICO
AMPOLLINI MAURIZIO	FRACASSI STELLA	PETRILLO MARCO
	VESTINA GIULIANA	

6. GLI STAKEHOLDER

Persone fragili

Minori e disabili

Enti Pubblici e/o privati



Fornitori e Istituti di Credito

Fondazioni e enti no profit

Amministrazioni comunali

STAKEHOLDER INTERNI (RISORSE UMANE, CDA, SOCI)

Il Centro considera tutti coloro che lavorano al suo interno come risorse uniche, preziose ed indispensabili. La passione e la professionalità che ognuno di loro esprime, sono perle preziose per la funzionalità delle attività. I Dipendenti, i Collaboratori e lo stesso Presidente sono costantemente coinvolti in prima linea nelle iniziative de "il Centro".

Le risorse umane sono selezionate con particolare attenzione alla formazione, all'empatia e professionalità congiunte alla verifica delle loro attitudini nel rispetto del servizio e della dignità delle persone. I referenti di servizio sono disponibili tutti i giorni ad incontri con i vari operatori per la risoluzione di eventuali problematiche (verbali ufficio/equipe) si sono introdotte nuove procedure e istruzione per formare e migliorare il personale.

In genere, ogni bimestre al bisogno si organizzano riunioni che coinvolgono tutti, e si coglie l'occasione per consentire a tutti di confrontarsi e di essere coinvolti in eventuali nuove tematiche riguardanti le varie attività di servizio.

Il Centro si Avvale delle seguenti figure

Fisioterapisti Medici OSS, ASA, Educatori, Infermieri, Impiegati Amministrativi, Consulenti esperti esterni.	Referenti di settore: Settore educativo EDU, Settore Amministrativo, Risorse Umane, Settore Sicurezza (consulente esterno), Settore Privacy (consulente esterno). Studio Paghe, Commercialista, Organi di revisione e controllo.	Dipendenti CDA Presidente

STAKEHOLDER ESTERNI (ENTI NO PROFIT, ENTI PUBBLICI, UFFICIO STAMPA, FORNITORI E ISTITUTI DI CREDITO)

FONDAZIONE E ENTI NO PROFIT

Il Centro ha partecipato al bando Emblematici con Fondazione Cariplo, ottenendo il contributo, per l'apertura e la realizzazione del progetto dell'unità locale "La Dislocanda".

il Centro per il progetto "Dislocanda" si è avvalso di collaborazioni con Pro loco, Associazione Ciechi e ipovedenti di Varese.

Per il progetto Centro diurno abbiamo collaborato con il C.S.V Insubria per l'inserimento dei volontari del Servizio Civile.

ENTI PUBBLICI

Il Centro è consapevole che per essere vicini alle persone è indispensabile che esista sul territorio un lavoro di rete, ecco perché cerca di creare partnership con i vari enti pubblici del territorio. Questo è lo strumento necessario per avere un approccio integrato per colmare i disagi sociali. Il 2024 ha confermato la collaborazione con il Comune di Castiglione Olona, e il nucleo inserimento lavoro categorie protette.

UFFICIO STAMPA

L'interazione con il territorio è indispensabile per sensibilizzare la cittadinanza sulle forme di disagio e per offrire quante più informazioni possibili per le varie problematiche. Il Centro ritiene che l'informazione (sito, social e stampa) è indispensabile per fornire risposte e conoscenza delle offerte di servizio.

FORNITORI ED ISTITUTI DI CREDITO

Il Centro cerca di tenere sotto controllo anche i rapporti con i fornitori ponendo particolare attenzione sulla qualità dei materiali utilizzati per le attività, e, tiene vivo il colloquio con i fornitori per ottimizzare la gestione degli acquisti. Nel 2024 questo percorso è continuato portando ad effettuare una selezione di fornitori ottimizzata in base all' equazione costo/qualità, riducendo il numero in essere dei fornitori ma ottenendo delle condizioni migliori.

Inoltre è di particolare importanza la relazione con gli Istituti di credito coi quali si cerca di ridurre i costi delle linee di credito e di porre le basi per un ampliamento delle attività con report economici periodici che tengono costantemente aggiornate le situazioni in essere.

Grazie alla oculata gestione delle finanze, "Il Centro" è riuscito a non utilizzare i rinnovati affidamenti, rimborsando i debiti a lunga scadenza, rafforzando la solidità patrimoniale migliorando il rating.

LE AREE di INTERVENTO

Le principali aree di attività del Centro sono: minori, anziani, disabili, persone malate non o parzialmente autosufficienti.

Divise nelle seguenti tipologie di servizio:

- Centro diurno integrato;

- servizi educativi (doposcuola, servizi specifici poliambulatoriali, centri estivi);
- ristorazione sociale.

L'AMBITO TERRITORIALE

L'ambito territoriale nel quale Il Centro svolge la sua attività è così composto:

- Centro Diurno Integrato: provincia di Varese comuni e piani di zona.
- Servizi educativi: provincia di Varese comuni e piani di zona.
- Ristorazione: provincia di Varese

LA SEDE PRINCIPALE

Sede Legale e Operativa: Via primo Maggio 10, 21046 Malnate (Varese)

Unità Locale: Via Roma 40, 21043 Castiglione Olona (Varese)

Telefono 0332/426002, Sito internet: www.ilcentrosrl.org

INDIRIZZI E-MAIL:

Presidente e Consiglio di Amministrazione: direzione@ilcentrosrl.org

Amministrazione: amministrazione@ilcentrosrl.org;

Referente del personale, Ufficio Contratti/Gare: direzione@ilcentrosrl.org

Educativo: educativa@ilcentrosrl.org

Eventuali reclami per migliorare la qualità: direzione@ilcentrosrl.org

Per informazioni: info@ilcentrosrl.org

7. RELAZIONE SOCIALE

AREA	TIPOLOGIA DI SERVIZIO			
PERSONE FRAGILI - ANZIANI	Centro Diurno Integrato Training Cognitivo			
MINORI e DISABILI	Ambulatori per percorsi Psicomotori/ logopedici	Supporto scolastico	Centri estivi	Counselor
GIOVANI	Percorsi di tirocinio nella ristorazione / inserimento lavoro			

7.1. AREA SERVIZI EDUCATIVI

I servizi svolti dal Centro Srl

Valutazione Neuropsichiatrica.

Supporto scolastico: viene svolto presso i nostri ambulatori e garantisce un supporto sul piano didattico rivolto a minori in possesso di diagnosi funzionale, con problemi di integrazione sociale, comportamentali, con disabilità fisiche o intellettive o di apprendimento.

L' assistenza educativa incontra le esigenze delle famiglie e dei ragazzi in quanto viene svolta nei pomeriggi di non rientro curriculare volta a supportare i bambini della scuola primaria e secondaria durante lo svolgimento dei compiti e durante i laboratori ludici, creativi, manuali;

Percorso Psicomotorio Individuale: supporto individuale che mira a sviluppare e a migliorare le capacità motorie e cognitive del bambino, sia con diagnosi che con difficoltà di apprendimento non diagnosticata che presentano:

-ritardo motorio o immaturità psicomotoria

-disturbi di lateralizzazione e di orientamento

-difficoltà in ambito relazionale e comportamentale

Percorso Logopedico: Intervento terapeutico mirato a trattare disturbi del linguaggio e della comunicazione in bambini con:

-difficoltà e ritardo nello sviluppo del linguaggio

-difficoltà di pronuncia dislalie e articolazioni verbali

-difficoltà e disturbi specifici dell'apprendimento

-ritardo cognitivo

Centro Estivo: servizio attivo nel periodo estivo rivolto ai minori e caratterizzato dallo svolgimento di attività didattiche, manuali e di gioco;

Training cognitivo: un percorso in sedute individuali personalizzate e progettate per esercitare e migliorare la memoria, l'attenzione, il linguaggio e le capacità decisionali. Questo servizio è dedicato alle persone con lieve deterioramento cognitivo o che vogliono prevenirne il declino, famigliari che desiderano offrire ai loro cari un supporto efficace, anziani che desiderano mantenere o migliorare le loro capacità cognitive.

Il Centro garantisce all'utenza che tutto il personale ha un adeguato inquadramento contrattuale ed è formato e aggiornato permanentemente sulle norme comportamentali, i codici deontologici, le normative di sicurezza per il trattamento dei dati personali e sensibili (D.LGS.196/2003).

Accesso ai servizi educativi: La modalità di accesso per quanto riguarda i servizi scolastici ed educativi è la seguente: contatto diretto presso la nostra struttura da parte dei genitori/tutor scolastici.

Figure Educative: il rapporto ottimale tra Figura educativa e bambini iscritti è quello di 1:15, per quanto riguarda il doposcuola elementare; di 1:10 per quanto concerne il doposcuola svolto alla Scuola Secondaria, al fine di garantire una buona qualità del servizio e la massima sicurezza per coloro che usufruiscono di tale servizio.

Nel 2024 i rapporti sono stati 1:7 per seguire le norme in corso.

Il personale inserito è caratterizzato da professionalità e da esperienza educativa maturata nel corso degli anni di lavoro con bambini appartenenti a fasce di età scolare.

Sia per quanto riguarda la parte didattica sia per quanto concerne i laboratori, il personale educativo in servizio potrà essere affiancato da volontari o da adolescenti frequentanti gli Istituti Superiori che, per accumulare crediti formativi, si impegnano in uno stage.

Programmazione delle attività: si prevede un monte ore mensile di programmazione a seconda del servizio, alla presenza della Coordinatrice del Servizio, alle quali ogni educatore dovrà partecipare, al fine di programmare le attività, sia didattiche che laboratoriali, tenendo conto delle abilità e delle peculiarità di ciascun bambino, oltre a confrontarsi sulle problematiche comportamentali o didattiche che emergono nel corso del servizio.

Verifiche intermedie e finali previste: nel corso dell'attuazione del progetto si prevedono degli incontri periodici tra educatori / genitori e insegnanti, al fine di verificare gli obbiettivi raggiunti dall'alunno ed eventualmente il raggio di azione su cui concentrare gli sforzi futuri.

PERCORSO PSICOMOTORIO/ LOGOPEDICO INDIVIDUALE

Figure Professionali: il personale inserito sarà caratterizzato da professionalità e da esperienza educativa maturata in questo ambito specifico nel corso degli anni di lavoro, dovrà aver conseguito un Diploma Superiore, Laurea in Scienze dell'Educazione o esperienza di un anno maturata nello stesso ambito.

Il rapporto che la figura professionale dovrà essere continuativo, caratterizzato da incontri di counseling con i famigliari e con gli istituti scolastici al fine di fare il punto della situazione riguardo il servizio avviato. La relazione che

la figura professionale dovrà instaurare con la famiglia del bambino si baserà sulla collaborazione e la condivisione degli intenti educativi, in quanto i genitori sono da considerarsi una risorsa indispensabile e preziosa, fonte di informazioni importanti, in quanto l'appoggio del nucleo familiare potrà facilitare o, di contro, rendere difficoltoso l'operato dell'educatore.

Organizzazione Attività: per quanto riguarda l'intervento l'operatore, concorderà giorni e orari di presenza con la famiglia, stabilendo gli obiettivi minimi da raggiungere.

Verifiche intermedie e Finali: periodicamente la figura professionale incontrerà i famigliari e gli insegnanti che si interessano del caso, al fine di lavorare in rete, valutare gli obiettivi raggiunti e apportare le eventuali modifiche per rendere l'intervento il più efficace ed efficiente possibile.

Sarà importante, nella fase di verifica dell'operato, valutare il benessere e il grado di soddisfazione del bambino e di riflesso della famiglia.

CENTRO ESTIVO

Figure Educative: il personale inserito sarà caratterizzato da professionalità e da esperienza educativa maturata in questo ambito specifico nel corso degli anni di lavoro, dovrà aver conseguito un Diploma Superiore, Laurea in Scienze dell'Educazione o esperienza di un anno maturata nello stesso ambito, Laurea in Psicologia o esperienza di due anni. 60 CFU (Legge Iori). Il rapporto Educativo che verrà rispettato per i bambini dell'età scolare sarà un Educatore su 15 bambini iscritti, mentre per quanto riguarda i bambini della Scuola dell'Infanzia e i ragazzi della Scuola Secondaria, sarà una figura professionale su 10 iscritti.

Sia per quanto riguarda la parte didattica che per quanto concerne i laboratori, il personale educativo in servizio potrà essere affiancato da volontari o da adolescenti frequentanti gli Istituti Superiori che, per accumulare crediti formativi, sono chiamati ad impegnarsi in uno stage.

Verifiche intermedie e finali: durante il mese di attivazione la Coordinatrice incontra periodicamente le figure educative in servizio per la programmazione delle attività. La verifica finale verrà svolta al termine del Centro Estivo alla presenza della Coordinatrice e delle Educatrici, in quell'occasione verrà consegnata la Relazione finale contenente la presentazione delle attività e dei laboratori svolti, evidenziando le criticità emerse.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO (CUSTOMER SATISFACTION): al fine di valutare l'efficacia e l'efficienza del servizio offerto viene effettuata una indagine di customer satisfaction. Tale indagine viene effettuata almeno una volta all'anno e il risultato viene riportato quale elemento di valutazione del gradimento dei servizi offerti da Il Centro. Lo stesso viene considerato quale elemento di valutazione per eventuali azioni di miglioramento del servizio stesso.

GESTIONE DEI RECLAMI: l'utente che si mostra non soddisfatto di come le attività, che coinvolgono il proprio figlio, vengono svolte può rivolgersi telefonicamente o fissando un appuntamento con la Coordinatrice, che, cercherà sia di capire l'entità del problema che di trovare la modalità adatta per risolvere la situazione, trovando un punto di accordo con il fruitore del servizio.

I canali messi a disposizione dal Centro srl per la segnalazione dei reclami sono i seguenti:

- email: direzione@ilcentrosrl.org
- modulo apprezzamento/reclamo

GLI STANDARD DI QUALITÀ: per poter misurare e verificare il livello di qualità offerto, il Centro ha stabilito gli standard di qualità e i relativi valori obiettivo minimo garantiti.

Nel caso gli utenti, o chi per loro, ritiene che gli standard definiti non siano rispettati, possono presentare reclamo secondo le modalità indicate precedentemente.

7.2. AREA ANZIANI E DISABILI – CENTRO DIURNO INTEGRATO

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il servizio CDI si rivolge alle famiglie ed ai cittadini in condizioni di autonomia ridotta o compromessa i quali necessitano di assistenza per le attività quotidiane.

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La frequenza al CDI è finalizzata a mantenere la persona più possibile presso il suo di domicilio conservando le sue abitudini di vita i suoi rapporti familiari le sue amicizie.

Il CDI svolge infatti una funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali e può essere inteso come un luogo dove poter mantenere o recuperarle le funzionalità di base della vita quotidiana.

La finalità del centro diurno è evitare un ritardare il più possibile soluzioni di ricovero in strutture residenziali e ospedaliere sostenere e migliorare in termini di risorse sia l'autonomia fisica che quella relazionale.

Il Centro diurno è aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 17:30 la frequenza può essere effettuata sia in formulazione a giornata sia con frequenza part time verticale e/o orizzontale.

Il CDI costa in diverse tipologie di prestazione tutte espletate da personale qualificato gli interventi sono diversificati

in base alla finalizzazione sugli stessi.

Per fare ciò il centro si avvale di figure professionali quali medici infermieri fisioterapisti OSS ASA educatori professionali ogni figura professionale interviene secondo le proprie competenze nel rispetto delle indicazioni assistenziali indicate dal PAI compilerà un PI e tutta la documentazione prevista dal fascicolo sanitario individuale denominato fasas.

La frequenza al centro diurno non potrà essere effettuata in caso di ricovero presso altra struttura accreditata con regime residenziale.

Il personale impiegato nel servizio è il seguente:

Coordinatore di struttura, ha il compito di coordinare i servizi offerti e si occupa dei rapporti con le famiglie.

Personale infermieristico fisioterapico OSS medico, si occupa di soddisfare le esigenze dei diversi utenti attraverso l'erogazione del servizio richiesto.

Il termine del servizio può avvenire nelle seguenti situazioni:

Dimissioni volontarie;

Ricovero presso struttura residenziale accreditata;

Decesso.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO (CUSTOMER SATISFACTION): al fine di valutare l'efficacia e l'efficienza del servizio offerto viene effettuata una indagine di customer satisfaction. Tale indagine viene effettuata almeno una volta all'anno e il risultato viene riportato quale elemento di valutazione del gradimento dei servizi offerti da "Il Centro". Lo stesso viene considerato quale elemento di valutazione per eventuali azioni di miglioramento del servizio stesso.

GESTIONE DEI RECLAMI: l'utente che si mostra non soddisfatto di come le attività, che coinvolgono il proprio figlio, vengono svolte può rivolgersi telefonicamente o fissando un appuntamento con la Coordinatrice, che, cercherà sia di capire l'entità del problema che di trovare la modalità adatta per risolvere la situazione, trovando un punto di accordo con il fruitore del servizio.

I canali messi a disposizione dal Centro srl per la segnalazione dei reclami sono i seguenti:

- email: direzione@ilcentrosrl.org
- modulo apprezzamento/reclamo

7.3. RISTORANTE SOCIALE "LA DISLOCANDA"

Il progetto di ristorazione sociale, nasce con lo scopo di promuovere sviluppo, benessere, e crescita attraverso un luogo di incontro e convivialità in un contesto artistico culturale di grande valore.

L'obiettivo è quello di dare lavoro ai giovani in fragilità per "ricolonizzare" un territorio bellissimo e ricco di potenzialità con una strategia formativa mirata, capace di coinvolgere tutti gli attori chiave a livello locale per progettare e realizzare interventi coerenti. L'integrazione sociale di ragazzi è risorsa per il gruppo di lavoro e opportunità di crescita di valori fondamentali, rispetto, appartenenza e condivisione. La nostra progettualità si realizza attraverso un'analisi quantitativa e qualitativa rispetto al bisogno emerso nel territorio, gli elementi raccolti li abbiamo sintetizzati: Vulnerabilità economica, bisogno di lavoro per i giovani, disagio giovanile disagio della popolazione anziana, accessibilità della popolazione con disabilità al territorio. I nostri obbiettivi sono : promuovere la partecipazione sociale del territorio, perseguire finalità inclusive nei confronti delle persone con disagio, valorizzare i legami di solidarietà sociale ed economica tra gli individui, nonché tra gli enti e le organizzazioni del territorio, favorire l'apertura delle

proprie attività alla comunità e alla partecipazione volontaria dei cittadini; agire secondo criteri di assoluta trasparenza gestionale, equità e uguaglianza; concorrere in modo propositivo con le realtà che sul medesimo territorio operano professionalmente nell'ambito agro-alimentare e della ristorazione. La Dislocanda mira a essere un punto di riferimento concreto per il territorio e per le persone che hanno bisogno di uno spazio libero e aperto, dove appartenenza, convivialità, responsabilità mettono in connessione esperienze e vissuti. Parole chiave: Integrità Socialità Cultura. L'impresa è realizzare e sviluppare un'attività che permetta inclusione economica sociale per persone con disabilità. Il progetto "La Dislocanda" con una planimetria a ferro di cavallo tipica dei borghi quattrocenteschi, e divisa in sale, consente l'inclusione di una serie di attività che andranno a fondersi per creare un contesto socio culturale enogastronomico unico nel suo genere. Unire ristorazione sociale e luogo di aggregazione in un contesto di patrimonio storico così importante è stata l'occasione per creare una rete di collaborazioni importanti. Verremmo coadiuvati dagli istituti alberghieri del varesotto che, forniranno il personale addetto alla cucina e alla sala, per gli studenti e i neodiplomati al fine di maturare l'esperienza necessaria per essere inseriti in contesti lavorativi già avviati. Il progetto con il partenariato della Pro-loco di Castiglione Olona e Connessione Teatro, consentirà il maggior coinvolgimento e partecipazione volontaria dei cittadini per promuovere al ruolo della cultura nella prevenzione, e nel trattamento delle malattie lungo l'arco della vita. Puntiamo a far emergere il ruolo della cultura per aiutare a costruire le capacità locali, affrontare l'esclusione e contribuire al benessere e alla salute. La cultura rafforza le identità locali e crea un senso di appartenenza. La promozione della partecipazione culturale e la garanzia della diversità dell'offerta possono mitigare i fattori che portano all'emarginazione sociale ed economica. L'inclusione sociale è il nostro focus che in co-progetto con associazioni che si occupano di disabilità, sarà opportunità di esperienza pratica e favorevole per un

buon inserimento lavorativo. Creare una ristorazione sociale innovativa in quel contesto, ha una doppia funzionalità: sviluppare inclusione sociale e maturare esperienze lavorative. Promuovere serate con la presenza di diverse figure professionali: educatore, psicologo, pedagogista che attraverso attivazioni, possono contribuire all' apertura dei canali comunicativi, per dare appartenenza, valore di gruppo e sostegno alle diverse fragilità.

8. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

L'analisi della situazione economico finanziaria evidenzia un incremento costante della richiesta di assistenza domiciliare, cure palliative e attività educativa tutta remunerata per il 2024.

Il "valore aggiunto", evidenzia la differenza tra il valore dei servizi resi durante l'anno ed il costo di quanto è stato acquistato per poterli effettuare.

Si sottolinea come la voce Servizi, tra i costi della produzione, è composta dai costi del personale e dagli oneri finanziari.

Mentre la voce Godimento beni di terzi indica i costi relativi agli affitti, spese condominiali, noleggi, leasing.

BILANCIO SOCIALE 2024

	VALORE DELLA PRODUZIONE	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2022	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
	RICAVI POLIAMBULATORI PRIVATI	83.757,00	88.104,00	101.763,00	90.209,00	39.319,60	
	SERVIZI SAD + SAD PA	6.823,00	3.041,00	2.260,00	368,00	36.739,25	
	RICAVI ADI			41.096,00	97.101,00		
	RICAVI CENTRO DIURNO PRIVATI	263.986,00	215.853,00	199.055,00	171.162,00	149.193,15	
	RICAVI ACCREDITAMENTO ATS INSUBRIA	200.745,00	175.747,00	180.955,00	205.556,00	120.000,00	
	RICAVI RISTORAZIONE SOCIALE	143.414,00	95.831,00				
	TOTALE ATTIVITA' TIPICA	**698.725,00**	**578.576,00**	**525.129,00**	**564.396,00**	**345.252,00**	0,00
	INCREMENTO COSTI D'IMPIANTO		22.646,00				
	CONTRIBUTI IN CONTO ESERCIZIO	5.361,00	81.875,00	75.739,00	13.080,00		
	PROVENTI VARI	20.372,00	16.690,00	3.400,00		7.213,00	
	TOTALE PROVENTI VARI	**25.733,00**	**121.211,00**	**79.139,00**	**13.080,00**	**7.213,00**	0,00
A	**TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE**	**724.458,00**	**699.787,00**	**604.268,00**	**577.476,00**	**352.465,00**	0,00
	COSTI DELLA PRODUZIONE	**31/12/2024**	**31/12/2023**	**31/12/2022**	**31/12/2021**	**31/12/2020**	**31/12/2019**
	MATERIALE DI CONSUMO CDI	26.186,00	33.137,00	183.031,00	140.886,00	73.117,00	
	MATERIE PRIME SUSSID. E DI CONS. LA DISLOCANDA	82.386,00	64.221,00				
	SPESE PER SERVIZI CDI	109.362,00	110.532,00	115.509,00	57.190,00	24.931,00	
	SPESE PER SERVIZI LA DISLOCANDA	20.216,00	51.235,00				
	GODIMENTO BENI DI TERZI	8.707,00	5.361,00	777,00	1.889,00		
	AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI	27.575,00	22.139,00	12.245,00	3.943,00	1.082,00	
	ONERI DIVERSI DI GESTIONE E VAR RIM FIN	39.603,00	24.668,00	17.396,00	17.851,00	- 17.758,00	
B	**TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE**	**314.035,00**	**311.293,00**	**328.958,00**	**221.759,00**	**81.372,00**	**0,00**
C=A-B	**VALORE AGGIUNTO**	**410.423,00**	**388.494,00**	**275.310,00**	**355.717,00**	**271.093,00**	**0,00**

			31/12/2023	31/12/2022	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
D	SALARI E STIPENDI	279.811,00	297.176,00	228.026,00	230.441,00	194.094,00	
E	ONERI SOCIALI	73.931,00	76.287,00	63.848,00	69.052,00	51.588,00	
F	TFR	19.965,00	18.722,00	18.148,00	13.895,00	11.770,00	
G	ONERI FINANZIARI IST. DI CREDITO	5.843,00	6.769,00	3.435,00	3.661,00	660,00	
H	ONERI STRAORDINARI DI GESTIONE						
I	IMPOSTE D'ESERCIZIO	4.632,00	4.884,00	-2.770,00	8.648,00	705,00	
I=D+E+F+G+H+I	**TOTALE**	**384.182,00**	**403.838,00**	**310.687,00**	**325.697,00**	**258.817,00**	**0,00**
L=C-I	**REDDITO DI COMPETENZA**	**26.241,00**	**-15.344,00**	**-35.377,00**	**30.020,00**	**12.276,00**	**0,00**

9. PROSPETTIVE FUTURE

Il Centro continuerà a perseguire l'obiettivo di migliorare i servizi offerti attraverso l'aggiornamento professionale e tecnologico e lo sviluppo di ulteriori strumenti di analisi e di certificazione della qualità delle prestazioni.

A questo concorrerà anche l'obiettivo di migliorare sempre di più la procedura per la redazione del bilancio sociale in un'ottica di coinvolgimento e partecipazione di tutti i portatori d'interessi.

I nostri obiettivi sono:

Rilevare in modo sempre più trasparente il grado di soddisfazione delle persone nel territorio dove operiamo e dar modo di migliorare la crescita che consentirà al Centro di aumentare e migliorare i servizi nell'ambito sociale, sanitario

ed educativo, con la speranza di contribuire alla collaborazione sempre più ampliata con gli enti pubblici e i referenti del territorio.

Espandere le attività socio-sanitarie ed educative, proponendo un cambio di politica e di visione per aiutare il territorio che con i suoi cittadini continua la richiesta di aiuto che va indirizzata concretamente.

Il presidente Maurizio Ampollini

_____

Il sottoscritto Ampollini Maurizio, in qualità di legale rappresentante, dichiara, consapevole delle responsabilità penali previste ex art. 76 del D.P.R. 445/2000 in caso di falsa o mendace dichiarazione resa ai sensi dell'art. 47 del medesimo decreto, che il presente documento è stato prodotto mediante scansione ottica dell'originale analogico e che ha effettuato con esito positivo il raffronto tra lo stesso e il documento originale ai sensi dell'art. 4 del D.P.C.M. 13 novembre 2014.