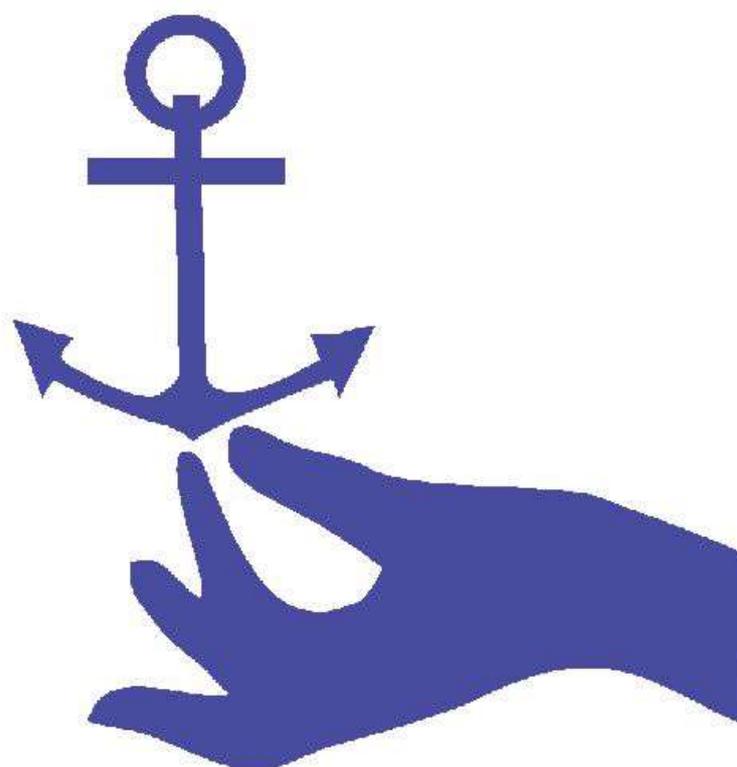


L'ANCORA

Società Cooperativa Sociale ONLUS



L'ANCORA
Società Cooperativa Sociale

BILANCIO SOCIALE
2023

Indice generale

INTRODUZIONE.....	5
Riferimenti normativi.....	5
Metodologia di lavoro utilizzata.....	9
Organizzazione del lavoro.....	9
Programma delle attività di rendicontazione sociale.....	9
Approvazione e diffusione del Bilancio Sociale.....	9
INFORMAZIONI GENERALI.....	11
L'identità della Cooperativa.....	12
Storia della Cooperativa.....	13
Le residenze.....	14
COMUNITA' SOCIO EDUCATIVA“L'Ancora”.....	14
ALLOGGIO AD ALTA AUTONOMIA “La Sorgente”.....	14
COMUNITA' BAMBINO-GENITORE “Corte della Trinità”.....	14
Le aree di intervento.....	15
La Missione.....	15
STRUTTURA E AMMINISTRAZIONE.....	16
Struttura Organizzativa al 31/12/2023.....	17
Base sociale.....	19
Assemblea dei Soci.....	19
Consiglio di Amministrazione.....	20
Composizione del consiglio di Amministrazione alla data del 31.12.2023.....	20
Adunanze del Consiglio di Amministrazione nell'anno 2023.....	20
Compensi agli Amministratori	21
Previsioni Statutarie relative all'amministrazione e al controllo della Cooperativa.....	21
Innovazioni che hanno migliorato le capacità operative della Cooperativa.....	21
STAKEHOLDERS.....	25
La Mappa dei Portatori di Interesse.....	26
Stakeholders Interni e loro requisiti rilevanti	27
Stakeholders Esterni.....	28
Attività per la soddisfazione delle esigenze espresse.....	29
Gratuità.....	29
Una solida rete di relazioni costruite nel tempo.....	30
Partenariati.....	31
DIMENSIONE ECONOMICA	32
Indicatore Economico: utilizzo delle strutture.....	33
Valore Aggiunto prodotto e distribuito.....	33
LA RELAZIONE SOCIALE	36
Principali indicatori sociali: stakeholders interni.....	37
Indicatore: ore di ferie e permessi maturati e goduti nel 2023	37
Indicatore: percentuale delle ore di assenza sulle ore lavorabili	37
Organico	38
Cittadinanza	38
Comune di residenza.....	39
Età.....	39
Scolarizzazione.....	40
Tipologia di contratto.....	40

Orario settimanale	40
Categorie contrattuali.....	41
Ore lavorate.....	41
Ore di formazione.....	42
Assenze e maternità: malattia, infortunio, congedi, aspettativa.....	42
Anzianità di servizio.....	42
Compensi	43
Assunzioni e dimissioni.....	43
Condizioni di miglior favore.....	44
Valutazione dei dipendenti e dei soci lavoratori	44
Principali indicatori sociali: stakeholders esterni	45
Servizio offerto: numero totale ospiti accolti nel 2023.....	45
Suddivisione per tipologia di disagio.....	46
Presenze in struttura servizio residenziale.....	47
Presenze in struttura servizio domiciliare/diurno.....	47
Totale giorni di presenza gratuita.....	47
Media giorni di presenza in struttura servizio residenziale	47
Media giorni di presenza in struttura servizio domiciliare/diurno.....	47
Nazionalità	48
Comune di provenienza.....	49
Fatturato suddiviso per territorio di provenienza degli ospiti.....	50
Valutazione degli utenti.....	51
Volontariato.....	54
Fornitori.....	54
Pubblica Amministrazione.....	57
Fornitori e sostenitori.....	59
Rapporti con istituti di credito.....	59
La comunità locale	59
Consulenti	61
Partecipazioni associative	62
Relazioni con investitori	62
LA RELAZIONE SOCIALE.....	63
Principali indicatori ambientali.....	64
Monitoraggio dei costi di energia e di risorse.....	64
Progetti per la salvaguardia dell'ambiente.....	64
SINTESI E CONCLUSIONI.....	65
Analisi conclusive.....	66

Dedichiamo una poesia di Franco Arminio a coloro che, come noi, hanno scelto il mestiere di *EDUCATORE* e che utilizzano la *gentilezza* per *ribellarsi* a tutte le forme di inciviltà:

*Salutare l'ardore,
il braccio che vola,
il vento, la passione.
Disobbedite
alla vita e alla morte,
a voi stessi e agli altri,
Sia febbrile la vostra giornata,
non sia mai opportunistica,
sia chiara nell'impeto,
bella e nervosa come una mattina d'aprile.
Io aspetto il vostro aprile,
siate pieni di ebbrezza e di furore,
date gloria al mondo che c'è fuori.
Non vi servono nascondigli
ma comunità dove trovarvi.
Portate il mondo
sul palmo della mano,
andate sull'orlo,
dietro le montagne, su una spiaggia rovinata,
Nessuno può fermare
il vostro incendio,
perchè lo fermate voi,
perchè siete in silenzio?*

(“Lettera ai ribelli che verranno”, poesia tratta da “Franco Arminio - resteranno i canti”)

INTRODUZIONE

Il Bilancio Sociale è uno strumento di monitoraggio, rendicontazione e comunicazione del processo di gestione responsabile e sostenibile dell'organizzazione.

Attraverso lo strumento del Bilancio Sociale la Società Cooperativa Sociale L'Ancora intende:

- costruire uno strumento di informazione rivolto ai soci, ai lavoratori, agli enti pubblici, alle organizzazioni no-profit, al movimento cooperativo e a tutti gli altri stakeholders della Cooperativa;
- mostrare sia i comportamenti, sia l'impatto sociale, che la Cooperativa produce su tutti gli interlocutori sociali che hanno relazione con essa;
- dimostrare coerenza con la Missione, rendicontare i risultati conseguiti e le azioni poste in essere per raggiungerli;

La "Missione" definisce l'identità della Cooperativa, i suoi caratteri distintivi e si basa sul modo di essere, di operare, di comportarsi, sugli obiettivi, sulle finalità e nel modo di verificare i risultati raggiunti.

Sono state trattate:

- **L'identità dell'azienda** che implica l'esplicitazione dell'assetto istituzionale, della missione, dei valori etici di riferimento e del disegno strategico.
- **La dimensione economica** che, con la produzione e distribuzione del valore aggiunto, rappresenta il principale tramite di relazione con il bilancio d'esercizio e che rende evidente l'effetto economico che l'attività d'impresa ha prodotto sulle principali categorie di "stakeholders".
- **La relazione sociale** che espone sinteticamente i risultati ottenuti in relazione agli impegni e ai programmi e agli effetti sui singoli portatori di interesse "stakeholders".
- **La dimensione ambientale** che mira a realizzare e a confermare nel tempo uno sviluppo sostenibile in cui viene perseguito un equilibrio fra le esigenze della crescita economica e le ragioni della natura e dell'ambiente.

Riferimenti normativi

Per la redazione del presente Bilancio Sociale si è fatto riferimento ai Principi di Redazione del Bilancio Sociale elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) nel 2001.

Dal punto di vista normativo sono stati seguiti principi, elementi informativi e criteri minimi di redazione previsti dalla Legge Regionale 20/2006, art. 27 per l'adeguamento all'obbligo di redazione annuale da parte delle cooperative sociali.

I contenuti delle linee Guida Nazionali ai sensi del Decreto del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali 4/07/2019 n. 161530 "Adozione delle linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore", attuative del D.Lgs 112/2017 (Riforma dell'impresa sociale), sono altresì sviluppati nel presente elaborato secondo la seguente tabella di raccordo.

Entrambe le linee guida sono quindi state recepite e organizzate a livello testuale in forma personalizzata e confrontabile con le edizioni precedenti.

LINEE GUIDA MINISTERIALI		RIF. INDICE PRESENTE ELABORATO
SEZIONE	CONTENUTI	PARAGRAFI
1. METODOLOGIA	<p>1) Eventuali standard di rendicontazione utilizzati</p> <p>2) Cambiamenti significativi di perimetro o metodi di misurazione rispetto al precedente periodo di rendicontazione</p> <p>3) Altre informazioni utili a comprendere il processo e la metodologia di rendicontazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Riferimenti normativi - Metodologia di lavoro utilizzata
2. INFO GENERALI	<p>1) Denominazione</p> <p>2) CF</p> <p>3) PIVA</p> <p>4) Forma giuridica</p> <p>3) Indirizzo sede legale</p> <p>4) Altre sedi</p> <p>5) Aree territoriali di operatività</p> <p>6) Valori e finalità perseguite (missione della cooperativa)</p> <p>7) Attività statutarie individuate rif. art. 2 del D. Lgs. 112/2017 (oggetto sociale)</p> <p>8) Collegamenti con altri ETS (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali, ecc.)</p> <p>9) Contesto di riferimento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'identità della Cooperativa - Le Aree di Intervento - La Missione - Storia della Cooperativa - Una solida rete di relazioni costruite nel tempo
3. STRUTTURA, GOVERNO, AMMINISTRAZIONE	<p>1) Consistenza e composizione della base sociale</p> <p>2) Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi (indicando in ogni caso i nominativi degli amministratori e degli altri soggetti che ricoprono cariche istituzionali, data di prima nomina, periodo per il quale rimangono in carica, nonché eventuali cariche o incarichi espressione di specifiche categorie di soci)</p> <p>3) <i>(Se rilevante rispetto alle previsioni statutarie)</i> approfondimento sugli aspetti relativi alla democraticità interna e alla partecipazione dei soci alla vita della cooperativa</p> <p>4) Mappatura dei principali stakeholder (personale, soci, finanziatori, clienti/utenti, fornitori, pubblica amministrazione, collettività) e modalità del loro coinvolgimento*</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sezione "Struttura e amministrazione" - Sezione "Stakeholders"
4. PERSONE CHE OPERANO NELLA COOPERATIVA	<p>1) Tipologie, consistenza e composizione* del personale che ha effettivamente operato per la cooperativa (con esclusione quindi dei lavoratori distaccati presso altre cooperative/ETS, c.d. distaccati «out»): 1.1) con una retribuzione (a carico della cooperativa o di altri soggetti); 1.2) o a titolo volontario</p> <p>2) Attività di formazione e valorizzazione realizzate, contratto di lavoro applicato ai dipendenti/soci</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Principali indicatori sociali: stakeholders interni - Principali indicatori sociali: stakeholders esterni - Il Consiglio di Amministrazione

LINEE GUIDA MINISTERIALI		RIF. INDICE PRESENTE ELABORATO
	<p>lavoratori e natura delle attività svolte dai volontari</p> <p>3) Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari</p> <p>4) Emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo</p>	
5. OBIETTIVI FINALITA'	<p>1) Informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività, sui beneficiari diretti e indiretti, sugli output risultanti dalle attività poste in essere e, per quanto possibile, sugli effetti di conseguenza prodotti sui principali portatori di interessi. Se pertinenti possono essere inserite informazioni relative al possesso di certificazioni di qualità. Le attività devono essere esposte evidenziando la coerenza con le finalità della cooperativa, il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento ⇒ scostamenti) degli obiettivi programmati.</p> <p>2) Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Indicatore economico: utilizzo delle strutture - Valore Aggiunto prodotto e distribuito - Principali indicatori sociali: stakeholders esterni - Previsioni statutarie relative all'amministrazione e al controllo della Cooperativa - Analisi conclusive
6. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	<p>1) Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati</p> <p>2) Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi: finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse</p> <p>3) Segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sezione "Dimensione economica" - Attività per la soddisfazione delle esigenze espresse - Una solida rete di relazioni costruite nel tempo - Principali indicatori sociali: stakeholders esterni - Analisi conclusive
7. ALTRE INFORMAZIONI	<p>1) Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale</p> <p>2) Informazioni di tipo ambientale, solo se rilevanti, con riferimento alle attività della cooperativa: 2.1) tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte; 2.2) politiche e modalità di gestione di tali impatti; 2.3) indicatori di impatto ambientale (consumi di energia e materie prime, produzione di rifiuti</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Analisi conclusive - Principali Indicatori ambientali - Assemblea dei Soci - Consiglio di Amministrazione

LINEE GUIDA MINISTERIALI		RIF. INDICE PRESENTE ELABORATO
	<p>ecc.) e variazione dei valori assunti dagli stessi; 2.4) nel caso delle cooperative che operano nei settori sanitario, agricolo, ecc., in considerazione del maggior livello di rischi ambientali connessi, potrebbe essere opportuno enucleare un punto specifico («Informazioni ambientali») prima delle «altre informazioni», per trattare l'argomento con un maggior livello di approfondimento</p> <p>3) Altre informazioni di natura non finanziaria, inerenti gli aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione, ecc.</p> <p>4) Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti, principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni</p>	

Il presente Bilancio Sociale è stato presentato e condiviso durante l'Assemblea dei Soci in data 29/04/2024 che ne ha deliberato l'approvazione.

Metodologia di lavoro utilizzata

Le scelte metodologiche adottate per la redazione del Bilancio Sociale possono essere illustrate attraverso la descrizione delle principali tappe che hanno contraddistinto il lavoro effettuato e qui di seguito riportate.

Organizzazione del lavoro

Il Consiglio di Amministrazione ha nominato il Gruppo di Lavoro a cui affidare il compito di responsabilità dell'attività di rendicontazione sociale.

Questa prima fase è stata caratterizzata da una serie di incontri del Gruppo di Lavoro per l'organizzazione della redazione del Bilancio Sociale, con lo scopo di esplicitare le finalità di progetto da parte della Cooperativa e procedere all'analisi della cultura organizzativa, degli obiettivi e delle strategie attuali e future.

Programma delle attività di rendicontazione sociale

Il piano di lavoro ha previsto la realizzazione delle seguenti attività:

- condivisione dell'identità e dei valori della Cooperativa;
- identificazione degli obiettivi strategici;
- mappatura degli stakeholders;
- raccolta dei dati informativi;
- analisi dei risultati/effetti conseguiti dalle attività della Cooperativa;
- identificazione degli indicatori necessari al monitoraggio delle scelte strategiche ed operative attuate e di quelle future;
- stesura del documento.

Approvazione e diffusione del Bilancio Sociale

Il Gruppo di Lavoro ha presentato il documento redatto al Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, il quale ha provveduto a discutere e approvare il Bilancio Sociale.

La Cooperativa L'Ancora ha scelto di utilizzare il Bilancio Sociale quale strumento preferenziale per la comunicazione e la condivisione dell'impegno e dei risultati fino ad ora realizzati e delle scelte strategiche programmate nel medio-lungo periodo. Il Bilancio Sociale ha comunque una duplice valenza e rappresenta:

- il bilancio della vita interna, nel quale i soci e i lavoratori individuano un valore positivo e sociale e con il quale si realizza il bilancio di verifica della gestione economico-sociale e del management;
- il bilancio dell'impatto sociale della Cooperativa all'esterno, capace di trasmettere un'idea di valore d'impresa e di qualità dei servizi alla persona che si conforme alla natura delle "cooperative sociali", che hanno lo scopo di "perseguire l'interesse generale dalla comunità, la promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini" (Legge 381/91).

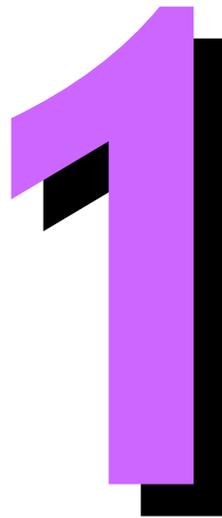
Il Bilancio Sociale 2023 è stato realizzato sotto forma di documento digitale tramite l'utilizzo dei terminali della Cooperativa dal personale interno.

Per la pubblicità, il documento è stato successivamente stampato o inviato a mezzo posta elettronica dall'indirizzo de L'Ancora: info@lancora-coopsoc.it.

Il Bilancio Sociale 2023 viene consegnato direttamente ai Soci presenti durante l'Assemblea dei Soci del 29/04/2024, viene inoltre pubblicato sul sito della Cooperativa, nella bacheca digitale interna e viene messo a disposizione di tutti gli stakeholders.

INFORMAZIONI GENERALI

- L'IDENTITÀ DELLA COOPERATIVA
- STORIA DELLA COOPERATIVA
- LE RESIDENZE
- LE AREE DI INTERVENTO
- LA MISSIONE



L'identità della Cooperativa

<p>DENOMINAZIONE</p>	<p>“L'ANCORA” Società Cooperativa Sociale ONLUS</p>
<p>SEDE LEGALE Direzione e Amministrazione</p>	<p>UDINE Via Melegnano, 84/86 - 33100 Udine P/IVA 01924270307 CCIAA Udine n. 22549 Registro Regionale Cooperative n. 3332 Albo regionale Cooperative Sociali n. 77 Albo delle Società Cooperative n. A101662 Tel: 0432 602809 Fax: 0432 524717 e-mail: info@lancora-coopsoc.it PEC: lancorasociale@pec.confcooperative.it Sito: www.lancora-coopsoc.it</p>
<p>SEDI OPERATIVE Le Residenze</p>	<p>COMUNITA' SOCIO EDUCATIVA “L'ANCORA” Via Melegnano, 84/86 - 33100 Udine Tel: 0432 602809 Fax: 0432 524717 e-mail: info@lancora-coopsoc.it e educatori@lancora-coopsoc.it</p> <p>ALLOGGIO AD ALTA AUTONOMIA “LA SORGENTE” Via Scrosoppi, 9 - 33100 Udine Tel e Fax: 0432 295780 e-mail: sorgente@lancora-coopsoc.it</p> <p>COMUNITA' BAMBINO-GENITORE “CORTE DELLA TRINITA'” Via Principe di Piemonte, 11 - 33030 Bressa di Campoformido (UD) Tel: 0432 662103 Fax: 0432 652926 e-mail: bressa@lancora-coopsoc.it e educatori.bressa@lancora-coopsoc.it</p>

Storia della Cooperativa

L'Ancora nasce come Cooperativa Sociale nel 1995 con lo scopo di dare continuità alle finalità ed alle attività che fino ad allora erano state svolte dalla ACISJF (*Association Catholique International Services Jeunesse Feminine*) sorta a Friburgo nel 1897 e presente in Italia dal 1902.

Tra il 1930 e il 1995 l' ACISJF - Protezione della Giovane - ha operato a Udine grazie all'attività volontaria di alcune “dame di carità” e di un istituto religioso, fungendo inizialmente da punto di riferimento per le donne che, scendendo dalla Carnia, andavano a servizio presso le famiglie in città o per quelle che necessitavano di un maggiore servizio di accoglienza e assistenza anche attraverso il pernottamento di qualche notte.

Nel periodo che intercorre tra il 1968 ed il 1995, l' ACISJF riceve dall'Ordinario Diocesano di Udine alcuni appartamenti in città dove poter accogliere giovani donne vittime di violenza familiare o di sfruttamento: la presenza costante di una religiosa e la nomina di un assistente ecclesiastico completano il servizio umanitario di assistenza offerto dall'Associazione.

Il 1979 è l'anno che vede l'attivazione del servizio di accoglienza e assistenza nei confronti di ragazze minorenni con figli: l'ACISJF di Udine è la prima realtà sul territorio locale ad offrire un aiuto alle giovani madri, gravate anche dal pregiudizio in cui in quegli anni incorrevano le madri sole e minorenni.

La crescente complessità dell'attività svolta dall'associazione di volontariato ha reso indispensabile il passaggio ad una forma organizzativa che garantisca prestazioni professionali continuative e di qualità: nel 1995 viene costituita la Cooperativa Sociale L'Ancora a r.l., il cui nome testimonia le funzioni di *approdo, sostegno e sicurezza* svolte nei confronti delle giovani donne destinatarie dei servizi.

L'Ancora nasce come cooperativa sociale di tipo A in riferimento alla Legge 381/91 “Disciplina delle cooperative sociali” e ha come scopo la progettazione e l'erogazione di servizi socio assistenziali ed educativi e servizi residenziali tutelari rivolti a bambini, adolescenti, madri, padri e giovani donne.

I valori e le finalità della Cooperativa vengono evidenziati attraverso il logo de L'Ancora: una mano di donna (perché, necessariamente, gli educatori sono prevalentemente di genere femminile) che sorregge un'ancora, con discrezione ed equilibrio, un'ancora per l'aiuto a situazioni di fragile genitorialità e di minori a rischio.

A tutt'oggi L'Ancora gestisce tre Comunità: L'Ancora, La Sorgente e la Corte della Trinità.



Le residenze

COMUNITA' SOCIO EDUCATIVA "L'Ancora"

Nel 1997 la Cooperativa trasferisce tutte le attività degli appartamenti situati nel centro di Udine, in via Roma, ad una civile abitazione indipendente e con giardino in via Melegnano, zona ben servita della città: senza mai sospendere il servizio, con forte motivazione e impegno da parte del personale operante e con l'aiuto di finanziamenti e donazioni da parte della Diocesi udinese (attuale proprietaria dell'immobile), di privati e Fondazioni, la nuova struttura - Gruppi Appartamento L'Ancora - viene completamente ristrutturata e arredata per accogliere complessivamente 15 giovani ragazze adolescenti tra gli 11 e 18 anni di età.

La casa si sviluppa su quattro piani; oltre ai locali di servizio quali magazzino alimenti, la lavanderia, la stileria e una cucina attrezzata, ogni piano è dotato di camere con uno o due posti letto e di servizi igienici comuni. Al piano terra si trovano anche la sala da pranzo, il soggiorno con la biblioteca, la postazione internet e un alloggio destinato all'accoglienza di minori diversamente abili.

Nel seminterrato si trova una sala ricreativa/riunioni e uno studio.

Gli ambienti comuni sono attrezzati con appositi spazi dedicati alle comunicazioni ed informazioni utili alle persone che vi risiedono e a quelle che vi operano.

All'esterno la struttura è dotata di giardino con gazebo, di una struttura coperta polifunzionale a disposizione delle Ospiti, di cortile con annessi garage.

ALLOGGIO AD ALTA AUTONOMIA "La Sorgente"

Non molto lontano dalla struttura di via Melegnano la Cooperativa gestisce la Comunità Alloggio "La Sorgente" di proprietà della Diocesi di Udine, dove ospita in regime di semi-autonomia 6 giovani ragazze maggiorenni.

Si tratta di un'abitazione al cui piano terra si trovano l'ingresso, l'ufficio del personale educativo, una camera singola, un servizio igienico, la lavanderia, la dispensa, il soggiorno e la cucina dalla quale si accede al giardino privato, una piccola area verde curata e accogliente, dotata di uno spazio dedicato al barbecue e al pranzo.

Al piano superiore, infine, si trovano cinque camere singole, due servizi igienici, una saletta studio, due guardaroba.

COMUNITA' BAMBINO-GENITORE "Corte della Trinità"

A circa 10 chilometri da Udine, in località Bressa di Campofornido, si trova la Comunità "Corte della Trinità", attiva dall'anno 2007, che la Cooperativa L'Ancora ha ricavato all'interno di una tipica corte abitativa friulana: l'intero edificio si sviluppa in diverse unità abitative e tecniche su due, tre piani; è stato acquistato dalla Cooperativa e restaurato ponendo particolare attenzione al mantenimento dello stile architettonico friulano e a garantire elevati standard di sicurezza per gli Ospiti.

Nel 2018 la Comunità è stata ampliata con l'inaugurazione della "Corte dei Colori", un complesso di edifici destinati alla residenzialità e alla formazione, finalizzata all'inserimento lavorativo. Attualmente la "Corte della Trinità" offre ospitalità, in miniappartamenti, a otto nuclei familiari composti da genitore/i e uno o più figli.

Le aree di intervento

I servizi erogati da L'Ancora afferiscono all'area dell'intervento educativo per la prevenzione e la gestione del disagio minorile di bambini, ragazze e donne in difficoltà; allo stesso modo, la cooperativa offre sostegno e accompagnamento nella gestione delle funzioni genitoriali ai nuclei familiari degli ospiti con figli.

Il territorio di riferimento si estende a tutta l'area regionale, con prevalenza alla provincia di Udine.

La Missione

L'Ancora Società Cooperativa Sociale opera nel territorio in cui si è inserita attraverso la gestione di tre strutture che offrono risposte qualificate e opportuni interventi educativi rispetto al disagio giovanile e alle difficoltà legate alle problematiche genitoriali.

Finalità educative:

- L'educazione degli ospiti alla comprensione e al rispetto dei valori umani e civili condivisi dalla società di cui sono cittadini.
- L'integrazione equilibrata degli ospiti nell'ambito della convivenza sociale.
- Sostegno e riconoscimento della capacità degli ospiti di esprimere conoscenze e competenze con senso autocritico, rendendo più agevole l'inserimento nella società.

Obiettivi:

- Rendere efficaci gli interventi educativi e formativi, vale a dire capacità di far ottenere ai giovani ospiti l'autonomia stabilita con PEI (Progetto Educativo Individuale).
- Soddisfare i requisiti richiesti dai Servizi Sociali e dalle altre Istituzioni per il sostegno e la gestione dei giovani ospiti.
- Soddisfare le esigenze degli ospiti relativamente ai servizi residenziali.
- Progettare ed erogare servizi innovativi sulla base dei bisogni riscontrati.
- Accrescere nel tempo i livelli di prestazione.

Impegni:

- Impostare relazioni di qualità con i clienti, collaboratori interni ed esterni, fornitori.
- Attuare una politica di trasparenza e di funzionalità che, con il contributo di tutta la Cooperativa, consenta di essere in sintonia con i clienti (ospiti ed enti pubblici/privati).
- Creare un contesto che permetta a chi lavora di trovare appagamento delle proprie aspettative, di esprimere appieno le proprie attitudini e di sviluppare al meglio il proprio lavoro.
- Scegliere fornitori capaci e impostare con loro una relazione di partnership.

I nostri valori:

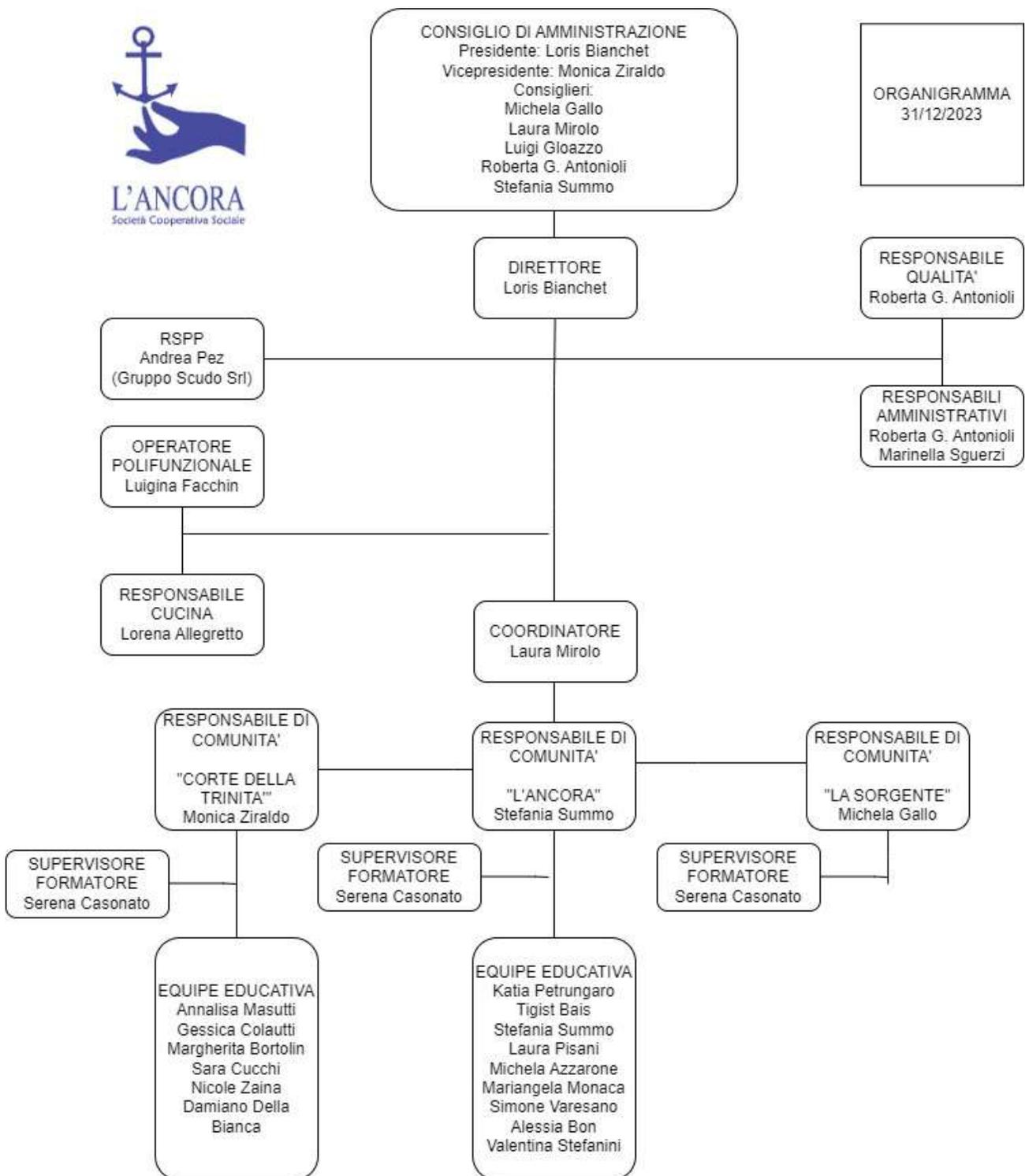
- Accoglienza.
- Centralità della famiglia, della maternità e della genitorialità.
- Prevenzione e protezione sociale.

STRUTTURA E AMMINISTRAZIONE

- STRUTTURA AMMINISTRATIVA
- ASSEMBLEA DEI SOCI
- IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
- PREVISIONI STATUTARIE



Struttura Organizzativa al 31/12/2023



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Ha il compito di convocare l'Assemblea dei Soci, compiere le operazioni necessarie per l'attuazione dell'oggetto sociale e verificare il perseguimento dello scopo mutualistico. E' investito dei poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione e gestione.

PRESIDENTE

E' presidente del CdA ed è il Legale Rappresentante della Cooperativa. E' responsabile delle attività legali e fiscali. Verifica che l'azienda rispetti le normative vigenti in fatto di contratti, lavoro, rapporti con i terzi, sicurezza ed igiene. In caso di assenza il suo ruolo viene assunto dal Vice Presidente.

DIRETTORE

Ha funzioni di direzione, gestione e organizzazione complessiva del servizio e delle strutture. Assicura il raggiungimento degli obiettivi di efficacia e di efficienza del servizio con il corretto uso delle risorse economiche, di quelle umane e del buon funzionamento organizzativo generale, tra cui la manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici. Gestisce i rapporti con le istituzioni e i principali attori esterni.

COORDINATORE

Gestisce il gruppo degli Educatori e delle turnazioni ed il raccordo con i servizi del Territorio. Il Coordinatore ha compiti di gestione dello staff multiprofessionale della struttura e la responsabilità della realizzazione dei progetti educativi individualizzati ed eventualmente dei progetti educativi riabilitativi integrati.

RESPONSABILE DI COMUNITA'

E' responsabile della corretta esecuzione dei processi educativi definiti in equipe e sviluppati all'interno delle strutture. Supporta il Coordinatore nella definizione e stesura dei progetti educativi individuali. Coordina inoltre le attività di una struttura, rapportandosi operativamente con i Servizi Sociali ed altri attori esterni che dialogano con la struttura. E' l'esperto della relazione e della comunicazione.

EDUCATORE

È il professionista che svolge il servizio assistenziale ed educativo. Risponde ai bisogni di protezione dell'Ospite e favorisce i processi di autonomia emotiva, economica ed abitativa. L'Educatore individua modalità, strumenti e procedure di osservazione, obiettivi generali e strumentali, fasi e tempi del progetto educativo dell'Ospite, attività ed interventi che favoriscano lo sviluppo evolutivo, occasioni di condivisione del percorso educativo in atto. Svolge mansioni di monitoraggio e condivisione dei risultati ed utilizza e gestisce con cura e responsabilità tutti gli strumenti forniti dalla Cooperativa. L'Educatore con funzione di Tutor garantisce la continuità dell'intervento educativo nei diversi ambiti: famiglia, enti pubblici, contesti formativi, ecc. Si occupa, in prevalenza, della compilazione e della gestione di tutti gli aspetti documentali inerenti l'Ospite.

SUPERVISORE FORMATORE

Libero professionista che collabora alla formazione ed alla supervisione delle equipe educative.

RESPONSABILE AMMINISTRATIVO

Si occupa della gestione delle risorse umane, finanziarie e strumentali, attraverso il presidio di tutti i processi che supportano l'erogazione del servizio agli accolti. E' responsabile della corretta gestione economico-finanziaria (compresa la tenuta della contabilità e redazione bilancio, la gestione di fatturazione, paghe, banche, gare d'appalto, scadenze fiscali e tributarie), della regolare amministrazione giuridica e contrattuale del personale, nonché la predisposizione di tutti gli atti amministrativi necessari al funzionamento delle strutture e del servizio stesso.

RESPONSABILE QUALITA'

E' l'esperto che progetta il Sistema di Gestione per la Qualità, coordina e controlla l'applicazione di quanto previsto e ne verifica l'efficacia.

RESPONSABILE DI CUCINA

Si occupa della preparazione delle pietanze che vengono somministrate all'interno de L'Ancora. Segue le linee guida alimentari validate dall'Azienda Sanitaria territorialmente competente, che tengano anche conto delle prescrizioni, delle abitudini e delle tradizioni alimentari delle culture di origine dei Minori ospitati. E' responsabile della scelta e dell'approvvigionamento degli alimenti forniti, nonché del loro corretta conservazione e del rispetto delle regole di igiene in base al manuale di autocontrollo alimentare.

OPERATORE POLIFUNZIONALE

Operatore che supporta la corretta e funzionale gestione delle strutture di ospitalità, occupandosi prevalentemente di effettuare il riordino e la pulizia dei locali delle strutture residenziali.

Base sociale

La Cooperativa, al 31.12.2023, è costituita:

- n. 15 soci, di cui 1 socio sovventore (Arcidiocesi di Udine)
- n. 9 dipendenti

Assemblea dei Soci

L'**Assemblea dei Soci** della Cooperativa L'Ancora rappresenta il massimo organo istituzionale: durante l'anno 2023 l'Assemblea ordinaria dei Soci si è riunita una volta.

Data Assemblea	Nr. Partecipanti	Nr. Deleghe	Diritto al voto	Ordine del giorno
27/04/23	15	0	15	1) Relazione sulle misure di contenimento COVID-19 2) Approvazione criteri di ripartizione ristoro derivante da Bilancio 2022 3) Approvazione Bilancio al 31/12/2022 e delibere conseguenti 4) Relazione al Bilancio 2022 del Revisore Legale 5) Approvazione Bilancio Sociale 2022 6) Polizza assicurativa degli Amministratori 7) Nomina del Revisore Legale ed applicazione del compenso 8) Lettura del verbale di revisione 2022: vigilanza

				sugli Enti Cooperativi ai sensi della L.R. 3 dicembre 2007, n.27 e succ. mod. e del D.Lgs. 2 agosto 2002 n.220 9) Decreto del Presidente della Regione 7 dicembre 2022, n. 0158/Pres. 10) Aggiornamenti "L'Ancora" Soc. Coop. Soc.le 11) Aggiornamenti Sistema Gestione Qualità 12) Relazione inerente la ristrutturazione di un fabbricato residenziale sito a Bressa di Campoformido 13) Varie ed eventuali
--	--	--	--	--

La convocazione dell'Assemblea dei Soci, tanto ordinaria quanto straordinaria, è effettuata mediante avviso scritto e affisso nei locali della sede legale e comunicato a mezzo lettera/mail ai soci almeno 8 giorni prima di quello fissato per l'adunanza, così come previsto dalle norme statutarie.

Consiglio di Amministrazione

Il **Consiglio di Amministrazione** è composto da 7 membri eletti a norma di Statuto dall'Assemblea dei Soci. La convocazione del Consiglio di Amministrazione è fatta tramite avviso scritto non meno di 3 giorni prima dell'adunanza e, nei casi urgenti, anche a mezzo fax o posta elettronica, sempre a norma statutaria.

Composizione del consiglio di Amministrazione alla data del 31.12.2023

Nominativo	Socio dal	Data prima nomina	Data nomina attuale	Carica attuale
Bianchet Loris	25/09/2000	29/04/2002	27/06/2021	Presidente
Ziraldo Monica	30/06/1999	29/04/2002	27/06/2021	Vice Presidente
Mirolo Laura	01/10/2001	14/05/2009	27/06/2021	Consigliere
Gallo Michelina	13/12/2002	14/05/2009	27/06/2021	Consigliere
Summo Stefania	01/12/2017	27/06/2021	27/06/2021	Consigliere
Gloazzo Luigi	23/02/2012	29/06/2012	27/06/2021	Consigliere
Antonioli Roberta G.	16/02/2022	11/09/2023	11/09/2023	Consigliere

Il presente Consiglio di Amministrazione scadrà con l'approvazione del bilancio di esercizio chiuso al 31/12/2023.

Adunanze del Consiglio di Amministrazione nell'anno 2023

Nel corso dell'anno 2023 il Consiglio di Amministrazione si è riunito 6 volte.

Data CdA	Numero di partecipanti	Diritto al voto
27/02/2023	6	6
29/03/2023	7	7
27/04/2023	7	7

11/09/2023	6	6
19/10/2023	7	7
15/12/2023	7	7

Compensi agli Amministratori

Per l'anno 2023 i componenti del Consiglio di Amministrazione non hanno percepito compensi per la carica di amministratore (hanno percepito compensi per altra mansione ricoperta all'interno della Cooperativa in qualità di socio/lavoratore).

Il Revisore Unico, dott.ssa Chiara Repetti, ha percepito compensi per € 3.640 (Iva escl.).

Previsioni Statutarie relative all'amministrazione e al controllo della Cooperativa

Con l'Assemblea Straordinaria del 12/12/2022 i Soci hanno approvato un nuovo testo di statuto sociale che ha sancito la proroga della durata della società e, ricorrendone i presupposti di legge, l'adozione del modello societario previsto dal secondo comma dell'art. 2519 c.c.

Il modello vigente di società cooperativa a responsabilità limitata convalida, quale figura di controllo della cooperativa, quella del Revisore Unico, confermando, in sede di Assemblea del 27/04/2023, l'incarico alla dott.ssa Chiara Repetti, che resterà in carica fino all'approvazione del bilancio al 31.12.2025.

Il regolamento interno per i Soci Lavoratori de L'Ancora Soc. Coop. Sociale è in vigore dall'approvazione in sede di Assemblea Ordinaria dei Soci del 29/10/2020.

Secondo quanto previsto dall'articolo 29 dello Statuto, la revisione ordinaria della Cooperativa è esercitata da Confcooperative FVG, incaricata a svolgere la propria funzione di revisione in funzione delle disposizioni richiamate nella L.R. n. 27/2007.

Innovazioni che hanno migliorato le capacità operative della Cooperativa

Il 2023 ha visto la Cooperativa impegnata nelle operazioni per ottenere le autorizzazioni al funzionamento e gli accreditamenti imposti dal Decreto del Presidente della Regione del 7 dicembre 2022 n.0158/Pres.

Approvato proprio alla fine dell'anno precedente, il decreto definisce criteri e modalità per autorizzazione, vigilanza e accreditamento delle strutture per minori, stabilendo la scadenza dei termini di presentazione delle richieste al 31 marzo 2023. Il primo trimestre dell'anno ha visto pertanto la Cooperativa mettere a punto e finalizzare tutte quelle modifiche agli assetti organizzativi e documentali a cui ci si stava preparando negli ultimi anni. Sotto il profilo organizzativo si segnala l'emissione di un nuovo organigramma non nominativo, che introduce la figura del coordinatore, prevista per regolamento, a supervisionare le attività dei referenti di comunità, tutti correttamente assegnati con dei passaggi di consegne il cui monitoraggio prosegue per tutto l'anno. Ne è conseguito anche un nuovo mansionario che allinea i compiti di ciascun ruolo a quanto richiesto. Revisionate, di conseguenza, anche le schede per la valutazione delle competenze del personale.

Completamente rinnovate sono state anche le Carte dei Servizi delle tre strutture, che ora recepiscono integralmente tutte le disposizioni regolamentari e rappresentano fedelmente le comunità a tutti i portatori di interesse. Revisionati di conseguenza anche il Regolamento Interno e promulgato un Progetto di Servizio specifico per ogni struttura.

Sotto il profilo tecnico della gestione delle strutture, molto si è fatto per riordinare e verificare

la documentazione (relazioni sulle conformità dei locali), ma anche per perfezionare gli assetti inerenti la sicurezza (ad esempio con il rifacimento delle planimetrie delle strutture). Sono inoltre state predisposte delle linee guida alimentari inviate in validazione all'azienda sanitaria locale. Assunte come guida di riferimento per le strutture della Corte della Trinità e della Sorgente, sono invece alla base dei menu settimanali predisposti dal responsabile di cucina in Ancora.

I nuovi assetti organizzativi e documentali sono stati sottoposti al vaglio della commissione di controllo (composta da rappresentanti di edilizia privata, servizi sociali e azienda sanitaria dei Comuni coinvolti) portando prima ad una fase di integrazione (giugno/luglio 2023) e poi una di sopralluogo nelle tre strutture (settembre). Sono poi state perfezionate ulteriori richieste (di natura prevalentemente tecnica) nel mese di novembre. Con determinazione R.G. n. 64 del 16/02/2024, emessa dal Comune di Campoformido, è stata autorizzata la comunità bambino-genitore "La Corte della Trinità", mentre il Comune di Udine ha emesso la determina n. 265 del 28/02/2024 per autorizzare al funzionamento "La Sorgente" e la determina n. 266 del 28/02/2024 per autorizzare "L'Ancora". A seguire, ci aspettiamo di ricevere le indicazioni necessarie per gli accreditamenti (le cui domande sono state correttamente presentate entro la scadenza del 31/03/23).

Il sistema di gestione della qualità è stato ovviamente influenzato da queste modifiche organizzative e procedurali, in parte influenzandole (ad esempio molto del sistema in uso è stato riportato nelle Carte dei Servizi), in parte recependo gli assestamenti richiesti da regolamento regionale. Il manuale della qualità, ad esempio, è stato revisionato per accogliere, in particolare, tutte le modifiche apportate. Si rimanda a questo ed all'elenco documenti del sistema qualità per un approfondimento puntuale.

Il 2023 è stato anche l'anno in cui sono iniziati i lavori per la ristrutturazione di un fabbricato a Bressa di Campoformido. Al 31/12/2023 si sono concluse le opere per le quali è stata fatta domanda di incentivo SuperBonus 110%, mentre nel 2024 si prevede l'ultimazione dei lavori, compresi gli arredi, e la messa in opera della struttura. Il Consiglio di Amministrazione sta al riguardo ancora valutando il progetto più idoneo da sviluppare nella nuova struttura.

Sotto il profilo del personale, si segnala che anche quest'anno è stato caratterizzato da un consistente turnover di educatori. Prevalentemente causato da scelte personali di cambio percorso lavorativo (sperimentazione in nuovi contesti professionali) o di vita (trasferimento in altre Regioni, ripresa degli studi universitari), questo turnover rimane uno dei rischi strategici a cui il Consiglio di Amministrazione pone sempre la sua più alta attenzione e fa fronte con continui colloqui conoscitivi di nuovi candidati ma anche con piani di turnazione anche infra-strutture per intervenire tempestivamente in caso di carenze temporanee nelle singole équipes (soprattutto quando i cambi di personale si accavallano ad infortuni o ferie già concesse).

Da ultimo, si segnala che è in predisposizione il nuovo sito internet della Cooperativa, di cui si auspica l'ultimazione e la messa online quanto prima.

Nel 2023 La Cooperativa L'Ancora ha stipulato convenzioni con enti pubblici e privati per attività di tirocinio nelle tre strutture.

CONVENZIONE PER TIROCINIO		
ENTE	CORSO	NUMERO TIROCINANTI
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI UDINE	Corso di Laurea in Educazione Professionale	3
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI TRIESTE	Corso di Laurea in scienze dell'Educazione	2
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PADOVA	Corso di Laurea in Educazione Professionale	1
ISTITUTO UNIVERSITARIO SALESIANO VENEZIA (IUSVE)	Corso di Laurea in Educatore Professionale Sociale	1

Si segnala inoltre la stipula di un accordo di collaborazione con l'Università di Bologna ai fini dell'attività di ricerca scientifica in merito a risultati e modelli di intervento delle comunità residenziali per genitori e figli con uno sguardo all'impatto della pandemia covid-19.

Il **settore della governance** della Cooperativa è stato monitorato, durante il 2023, attraverso gli audit interni di controllo per la UNI EN ISO 9001:2015 del Sistema di Gestione per la Qualità. Il Sistema di Gestione per la Qualità adottato consente di conformarsi a tutti i requisiti e a tutti gli aspetti legislativi applicabili all'erogazione dei servizi previsti per il raggiungimento degli obiettivi in termini di qualità ed affidabilità. Lo sviluppo attuale e futuro de L'Ancora è basato sul raggiungimento di un elevato livello qualitativo in tutte le aree, che consenta un sempre miglior soddisfacimento delle aspettative e delle esigenze dei clienti.

La Cooperativa L'Ancora, nell'anno 2003, ha ottenuto la Certificazione per il Sistema di Gestione per la Qualità secondo le prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2000 e la successiva UNI EN ISO 9001:2008. Dal 2018 il Sistema di Gestione per la Qualità è aggiornato alla nuova norma UNI EN ISO 9001:2015.

Con l'occasione del rinnovo del 2021 si è voluto cogliere l'opportunità per cambiare ente di certificazione, selezionando DNV per la sua taratura internazionale. Il certificato, rinnovato nel dicembre 2021 con il nuovo ente DNV, sarà valido fino al 17/12/2024.

Come sopra anticipato, nel 2023 molta della documentazione organizzativa della Cooperativa è stata rinnovata in allineamento con quanto richiesto dalle nuove disposizioni normative, comportando inevitabilmente anche l'aggiornamento del sistema di gestione della qualità. L'audit di novembre 2023 ha poi confermato quanto fatto, confermandone il buon operato.

La Cooperativa presta inoltre una significativa attenzione all'adeguata **valorizzazione ed accrescimento delle competenze del personale**, valutate fin dall'assunzione dell'operatore con apposite procedure rispondenti al sistema di gestione della qualità. A tal fine, si impegna annualmente ad implementare ogni strumento utile alla formazione del personale ed alla valutazione dell'efficacia degli interventi attuati.

La formazione, sia durante le équipes educative con e senza la supervisione dello psicoterapeuta che attraverso momenti opportunamente organizzati con specialisti tematici, viene programmata in un piano della formazione, annualmente redatto e monitorato per garantire

almeno 30 ore di formazione annuale per tutti gli operatori con funzioni educative e di coordinamento.

Ad inizio anno è stato redatto un piano della formazione consuntivo per il 2022 e preventivo per l'anno 2023.

Tra i vari, la ristrutturazione integrale della documentazione attuata per far fronte ai requisiti del nuovo regolamento regionale delle strutture per minori è stata ampiamente oggetto di formazione interna ai responsabili ed agli operatori a tutti i livelli organizzativi ed in tutte le strutture. Volendo sintetizzare i principali focus formativi si rileva:

- formazione esterna da parte del supervisore Nadia Fratter su tematiche quali la gestione delle emozioni, la gestione del conflitto, dinamiche di gruppo, individuazione delle priorità di intervento, strumenti operativi, analisi dei casi, prevenzione del burnout,
- formazione esterna da parte del tecnico informatico Massimo Degano,
- formazione interna sulla nuova documentazione aggiornata/implementata,
- formazione interna per i neoassunti,
- formazione esterna in favore di operatori ed ospiti (intervento di educazione alla legalità effettuato in collaborazione con la Questura di Udine).

Nel 2023 è stato poi stipulato un accordo con il Centro Solidarietà Giovani Giovanni Micesio di Udine per l'utilizzo di un pacchetto di ore di consulenza psicologica esercitata dai loro professionisti. Obiettivo della convenzione è, da un lato, offrire supporto psicologico in favore delle ospiti in accordo con i servizi invianti, dall'altro trasferire in capo al CSG le future attività di supervisione e formazione delle équipes educative. In tal senso, si preannuncia per il 2024 il cambio del professionista a cui saranno demandate tali attività di supervisione.

Anticipando poi quel che verrà incluso nel piano di formazione 2024, si segnala che sicuramente proseguiranno le attività formative specifiche in caso di assunzione, cambi ruolo e/o aggiornamenti documentali.

Ancora non particolarmente implementato un programma di appuntamenti formativi, se si esclude quello sopra menzionato di educazione alla legalità, che possa svolgersi presso lo studio di Viale Palmanova su tematiche quali l'approfondimento sull'innovazione della conoscenza (ad esempio si vorrebbe un seminario sulle nuove conoscenze in tema di capacità di apprendimento e sviluppo del linguaggio nei primi mesi di vita del bambino), ma anche su tematiche operative quali leggi e procedure sulla tutela di donne e bambini ed aspetti della genitorialità relativi a uomini che agiscono con violenza nelle relazioni affettive.

Viene inoltre costantemente favorita l'adesione, da parte degli Operatori, a momenti formativi esterni non direttamente promossi dalla Cooperativa, inerenti le tematiche di interesse; qualora tale partecipazione comporti una spesa, sarà prerogativa della Cooperativa valutare un eventuale rimborso o partecipazione economica.

STAKEHOLDERS

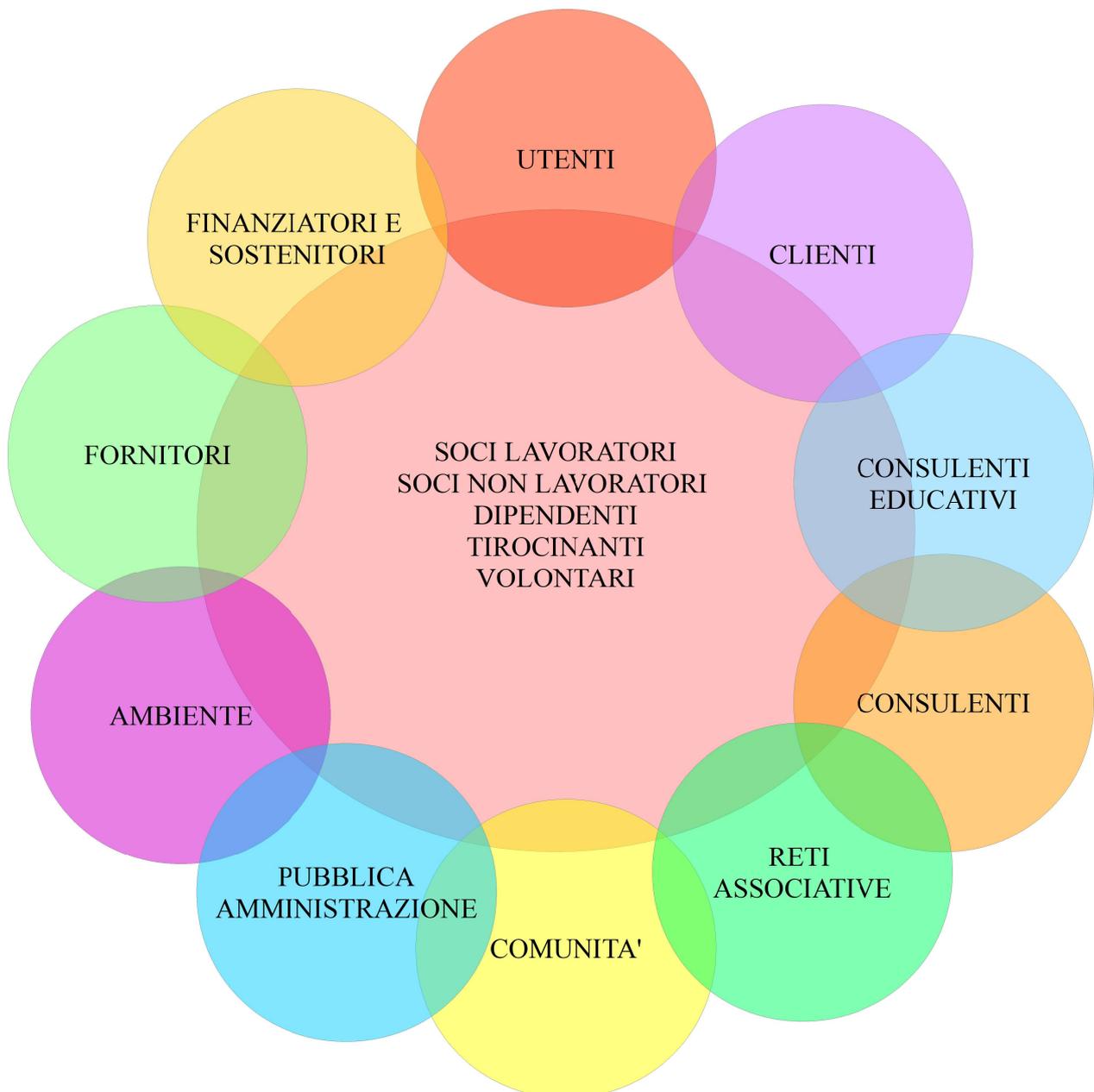
- LA MAPPA DEI PORTATORI DI INTERESSE
- STAKEHOLDERS INTERNI
- STAKEHOLDERS ESTERNI
- POLITICHE NEI CONFRONTI DEGLI STAKEHOLDERS



La Mappa dei Portatori di Interesse

Gli stakeholders, o portatori di interesse, sono tutti colori che hanno - a diverso titolo - un interesse nelle attività svolte dalla Cooperativa L'Ancora.

Sono state individuate 15 categorie di stakeholders, tra cui 5 interne e 10 esterne.



INTERNI	Stakeholders	Requisiti rilevanti	Aspettative/esigenze
---------	---------------------	---------------------	----------------------

	Parti interessate		
	Soci lavoratori	Principio della mutualità Retribuzione adeguata Principio della tutela diritti Professionalità Formazione continua	Sicurezza Opportunità di carriera Soddisfazione personale Crescita professionale Continuità occupazionale
	Dipendenti	Retribuzione adeguata Principio della tutela diritti Professionalità Formazione continua	Sicurezza Opportunità di carriera Soddisfazione personale Crescita professionale Continuità occupazionale
	Soci non lavoratori	Continuità dell'operatività	Possibilità di perseguire l'interesse collettivo
	Tirocinanti Work-experience Volontari	Formazione Disponibilità alla formazione Tutela diritti Attitudine all'interesse collettivo	Prospettive di lavoro Valorizzazione Soddisfazione personale
ESTERNI	Stakeholders Parti interessate	Requisiti rilevanti	Aspettative/esigenze
	Utenti/Clienti	Rispetto delle norme Continuità del servizio Puntualità del servizio Adesione ad un progetto educativo individuale	Soddisfazione
	Finanziatori e sostenitori	Continuità collaborazioni Sostenitori dei principi espressi dallo statuto della Cooperativa	Analisi positiva dei risultati
	Comunità Ambiente Reti sociali	Continuità collaborazioni Sviluppo nuove collaborazioni Rispetto delle norme Accoglienti Attenti ai bisogni reciproci	Comportamento responsabile Risposta efficace ed efficiente ai bisogni dei deboli
	Pubblica Amministrazione	Rispetto requisiti contrattuali e requisiti cogenti Crescita reputazione del servizio	Comportamento responsabile
	Consulenti educativi Consulenti	Continuità del servizio Competenza professionale	Opportunità di lavoro
	Fornitori	Puntualità delle consegne Continuità del servizio Qualità del servizio e del prodotto	Opportunità di lavoro

Stakeholders Interni e loro requisiti rilevanti

Soci non lavoratori: hanno interesse a partecipare alla vita della Cooperativa attraverso la valutazione dell'andamento e le relative scelte decisionali più opportune.

Soci lavoratori: mettono a disposizione le proprie capacità professionali, per le quali hanno interesse ad una equa remunerazione, per realizzare gli scopi sociali; seguono inoltre l'organizzazione dell'attività della Cooperativa e partecipano in varia forma alla parte decisionale relativa alla vita della stessa.

Dipendenti: mettono a disposizione le proprie capacità professionali, per le quali hanno interesse ad una equa remunerazione, per realizzare gli scopi sociali ed essere ascoltati.

Tirocinanti: attraverso l'impegno diretto nell'ambiente di lavoro da loro privilegiato, hanno la possibilità di acquisire un'esperienza diretta sul campo e di orientare e verificare le proprie scelte professionali; L'Ancora, grazie a questo strumento, può verificare e segnalare le potenzialità degli Educatori al fine di future assunzioni.

La Cooperativa è sempre aperta e disponibile a valutare ogni tipo di supporto che possa in qualche modo migliorare il servizio prestato agli utenti ed è sempre pronta a cogliere e valutare

il modo di soddisfare ogni piccola necessità degli utenti sviluppando sistemi adeguati per stimolare il reinserimento nelle comunità di appartenenza.

Attraverso l'attenzione continua finalizzata alla costruzione di un'efficace rete di relazioni, la cooperativa fruisce saltuariamente anche del sostegno di volontari, limitatamente ad alcune funzioni; tale scelta operativa è condizionata dalla comprensibile richiesta, da parte dei piccoli e delle giovani Ospiti, di una relazione "familiare", matura e stabile.

Stakeholders Esterni

Utenti: sono i principali stakeholders esterni; sono rappresentati da tutti gli ospiti delle strutture che beneficiano dei servizi offerti dalla cooperativa. Si tratta di persone che necessitano momentaneamente di una struttura abitativa e di un supporto psico-sociale e che sono affidati a L'Ancora dai Servizi Sociali.

Clienti: i maggiori sono i Servizi Sociali dei Comuni e le Aziende per l'assistenza sanitaria che affidano alla Cooperativa l'accoglienza delle utenti e risultano essere partner di co-progettazione per quanto concerne gli interventi richiesti e il reinserimento in società.

Finanziatori e Sostenitori: contribuiscono al sostentamento e al buon funzionamento della cooperativa.

Comunità: la Cooperativa è riuscita a creare e mantiene tutt'ora un'intensa e proficua rete di relazioni con le Comunità dei territori ove sono dislocate le varie strutture, rapporti che portano notevoli benefici agli utenti in previsione del raggiungimento dell'autonomia e del proseguo del cammino al di fuori del contesto della struttura residenziale protetta.

Ambiente: L'Ancora mantiene alto l'interesse al rispetto per l'ambiente, considerandolo un importante portatore di interesse, pur svolgendo un'attività di modestissimo impatto ambientale non effettuando alcuno sfruttamento produttivo. La Cooperativa è soprattutto attenta a limitare gli sprechi con una responsabile gestione della raccolta differenziata.

Reti associative: per la particolarità delle sue attività, la Cooperativa, nata e sviluppatasi all'interno di reti associative, ha sviluppato negli anni intensi rapporti di collaborazione sfociati anche in diversi progetti, con la Pubblica Amministrazione.

Pubblica Amministrazione: nel 2023 la Cooperativa L'Ancora prosegue la convenzione con:

- ASP "Daniele Moro" di Codroipo (UD): è in corso di validità la Convenzione per l'inserimento in comunità di tipo familiare di Minori in carico al servizio sociale.
- Comune di Tavagnacco (UD) - Area Sociale - Servizi alla Persona: convenzione per l'accoglienza e la realizzazione di progetti educativi individualizzati a favore di Minori stranieri.
- Ambito Territoriale Noncello (PN): L'Ancora Soc. Coop. Sociale è accreditata come gestore di strutture residenziali per bambini e ragazzi minori d'età, infraventunenni e per genitori con figli minori.
- CAMPP - Consorzio per l'Assistenza Psicopedagogica di Udine (UD) per lo svolgimento di tirocini di formazione in situazione TFS sviluppo competenze.
- Università di Udine per lo svolgimento di tirocini curriculari.
- Università di Trieste per lo svolgimento di tirocini curriculari.
- Università di Padova per lo svolgimento di tirocini curriculari.

Consulenti educativi: sono professionisti di cui L'Ancora si avvale per la gestione del servizio

educativo. Nel 2023 la Cooperativa ha usufruito della collaborazione di un formatore/supervisore per le tre strutture ed ha attivato una convenzione con il Centro Solidarietà Giovani “Giovanni Micesio” ONLUS.

Consulenti: sono professionisti di cui L'Ancora si avvale per la gestione della Cooperativa.

Fornitori: la Cooperativa punta a una corretta e attenta gestione dei fornitori da cui acquista beni e servizi per ottimizzare le spese e per ottenere migliori condizioni.

Attività per la soddisfazione delle esigenze espresse

La politica che la Cooperativa promuove da sempre mira principalmente a creare un rapporto sereno, di dialogo e di collaborazione con tutti gli stakeholders, sia interni che esterni. A tal proposito il sistema principale consiste nel mantenere costante lo scambio di conoscenze e di valutazioni.

Nei confronti dei Soci lavoratori e dipendenti esiste una costante formazione esterna ed interna mentre i rapporti comunicativi sono continuamente incentivati attraverso regolari incontri, a cadenza settimanale: questo fa mantenere alto il livello di osservazione anche per quanto riguarda le necessità di chi presta la propria opera all'interno della Cooperativa dando puntuali risposte alle richieste di Soci e dipendenti con conseguente miglioramento del livello prestazionale.

Tra gli stakeholders esterni alla Cooperativa, L'Ancora da sempre privilegia e sviluppa, con riconosciuta competenza e professionalità, il rapporto di ascolto e di soddisfazione dei bisogni delle proprie ospiti, perseguendo gli obiettivi di una calda accoglienza e di un positivo inserimento nella Società.

Allo scopo di monitorare la qualità dei servizi dei principali stakeholders esterni, la Cooperativa da anni procede a rilevarne il grado di soddisfazione, raccogliendo informazioni fornite dai Servizi sociali e dagli utenti attraverso la compilazione di moduli previsti dal Sistema di gestione della Qualità al momento delle dimissioni.

Gratuità

La Cooperativa L'Ancora, ha sviluppato specifici “percorsi di solidarietà” con lo scopo di garantire l'accoglienza a titolo gratuito in favore di ex ospiti che necessitano di una temporanea permanenza in città per poter espletare incombenze particolari (pratiche lavorative, sanitarie, giudiziarie...), ma anche la valutazione di sostegni economici finalizzati all'acquisto di beni di prima necessità e beni di consumo durevole e, soprattutto, un principio della “porta aperta” per continuare ad essere, anche al di là dei mandati dei Servizi Sociali, un valido supporto per le ex ospiti che necessitano di un sostegno operativo per una vita autonoma e realizzata. Rientrano certamente tra queste, a titolo esemplificativo, tutte le attività di ricerca e accompagnamento lavorativo, quelle dedicate alla gestione di una nuova situazione abitativa e quelle per la gestione dei documenti personali nonché dei percorsi sanitari più idonei.

Il progetto si rivolge anche ai Servizi sociali e alle famiglie in difficoltà, ponendo a disposizione gratuitamente locali tecnici e attrezzature opportunamente predisposti a consentire la realizzazione di incontri protetti e osservazioni/perizie in favore di Minori ed i loro familiari.

L'Ancora mette infatti gratuitamente a disposizione di enti (Azienda per i Servizi Sanitari, Comuni, Provincie...) gli spazi presso la struttura “Corte della Trinità” di Bressa opportunamente

predisposti per le seguenti finalità:

- sala per incontri protetti e incidenti probatori con possibilità di videoregistrazione;
- sala polifunzionale;
- aula gioco genitori-bambino dotata di videosorveglianza.

Dal 2022 a questo spazio si aggiunge la disponibilità di un immobile, adibito a studio e sala riunioni, recentemente acquistato nelle vicinanze della sede di Via Melegnano, Udine.

Anche per l'anno 2023 la Soc. Coop. Soc.le L'Ancora ha promosso interventi finalizzati alla formazione e all'inserimento lavorativo attraverso contributi economici; ha sostenuto economicamente il conseguimento della patente di guida di tipo B da parte delle Ospiti maggiorenni attraverso il progetto *Guida il Futuro*.

L'Ancora, attraverso una rete consolidata di rapporti con il Territorio, raccoglie abbigliamento e attrezzature in condizioni ottimali per neonati e bambini che utilizza sia per dotazioni interne sia per rifornire in forma gratuita famiglie in stato di necessità attraverso la rete dei Servizi Sociali e l'emporio "Pan e Gaban" della Caritas Udine.

Tale servizio contribuisce anche alla riduzione degli sprechi e promuove legami sempre più profondi tra persone della Comunità che, con la loro piccola grande azione, hanno la possibilità di regalare un sorriso a chi si ritrova in momentanea difficoltà: a tale riguardo L'Ancora rivolge una particolare ringraziamento a tutte le persone che rispondono con immenso amore alla richiesta di questi piccoli - grandi gesti.

Una solida rete di relazioni costruite nel tempo

Tra gli stakeholders esterni grande importanza riveste il **Banco Alimentare FVG**, che da anni offre alimenti alla Cooperativa attraverso la distribuzione mensile e che, per tutto il 2023, ha coinvolto L'Ancora nella raccolta di prodotti invenduti provenienti dalla grande distribuzione. Con tale sistema, riproponendo il progetto "SITICIBO", in conformità alla legge n. 155/2003 che disciplina la distribuzione dei prodotti ai fini di solidarietà sociale e dopo una attenta valutazione dei sistemi adottati per la raccolta in sinergia con gli altri enti di assistenza destinatari, la Cooperativa può effettuare settimanalmente la raccolta presso la catena di supermercati GS Spa (Carrefour), Aspiag Service Srl (Eurospar) e Unicomm Srl (Mega), Panorama aderenti all'iniziativa, i quali mettono a disposizione il personale per il corretto svolgimento delle operazioni di raccolta e di certificazione fiscale.

PRODOTTI RACCOLTI NEL 2023		QUANTITA'	
SITICIBO	Alimentari misto secco	Kg	2848
	Alimentari misto fresco	Kg	824
	Pane e affini, pasta, dolci	Kg	8
	Non alimentare	Kg	385
	Pasticceria	Kg	96
BANCO ALIMENTARE FVG	Alimentari misto secco	Kg	1294
	Alimentari misto fresco	Kg	91
	Alimentare surgelati	Kg	322
TOTALE		Kg	5868

Rispetto all'anno precedente si segnala una sensibile diminuzione (quasi del 60% in media) dei prodotti messi a disposizione dei circuiti Siticibo/Banco Alimentare. Si ritiene tale inflessione dovuta a politiche di contenimento degli eccessi a magazzino ed a un sistema di offerte incentivanti la vendita scontata.

Ad ogni modo, oltre a combattere gli sprechi, donando di fatto prodotti perfettamente commestibili, la grande distribuzione gode del risparmio derivato dallo smaltimento di rifiuti, usufruisce di gravi fiscali per quanto donato, crea un valido strumento di controllo delle eccedenze che vanno a limitarsi nel tempo, riducendo ulteriormente gli sprechi.

Le periodiche riunioni organizzative previste dal Banco Alimentare hanno la funzione di monitorare l'efficienza e la correttezza delle operazioni svolte.

Da segnalare che, grazie alla rete del Banco Alimentare, nascono spesso momenti di solidarietà che si spingono oltre le occasioni formali.

L'**Associazione Banco farmaceutico Onlus** sostiene L'Ancora nell'approvvigionamento dei farmaci destinati agli ospiti delle strutture, attraverso le donazioni fatte dai cittadini all'interno delle farmacie nel corso della Giornata Nazionale della Raccolta del Farmaco.

L'Ancora ha partecipato con i propri operatori alla Giornata Nazionale della Raccolta del Farmaco organizzata dal Banco farmaceutico che si è tenuta dal 07 al 13/02/2023.

Molino Moras di Trivignano Udinese sostiene L'Ancora con i suoi prodotti di altissima qualità che coniugano una tradizione centenaria con l'innovazione al servizio del territorio. Ma non solo. Molino Moras rappresenta un centro culturale genuino come il pane migliore e si fa promotore di iniziative straordinarie, come quelle rivolte all'infanzia, al mondo della scuola, all'universo femminile. Anche nel 2023 è continuato il sostegno alla realizzazione del libro "MaiPiùBarbablu" con la destinazione di parte dei proventi della vendita alla comunità di accoglienza "Corte della Trinità".

A luglio 2023 è stato inoltre un piacere partecipare ai festeggiamenti per un traguardo così importante come i 70 anni di attività della **Marcuzzi Mauro & C. Srl** e siamo stati molto onorati di essere stati indicati come destinatari di una importante donazione a cui tutti i presenti all'evento hanno contribuito.

Anche quest'anno si è ripetuto il gradito sostegno alla nostra realtà da parte dell'**Officina del Carrello** di Udine che, in occasione dei 40 anni di attività, ha coinvolto i dipendenti in una gara di solidarietà per offrire il loro contributo alle iniziative della Cooperativa.

Nell'ambito della promozione di strumenti utili a favorire la formazione e la crescita della cultura della solidarietà fra i suoi ospiti, L'Ancora sottoscrive annualmente significativi rapporti di partenariato e di collaborazione con associazioni sportive, associazioni di volontariato e di promozione sociale.

Partenariati

Nel 2023 L'Ancora ha partecipato come partner ai seguenti progetti:

- **"Unione Nuoto Friuli"** - Piscina SWIM - Bando "INclusion" Sport e Salute
- **"Zio Pino Baskin Udine A.S.D."** - Generare inclusione sportiva".

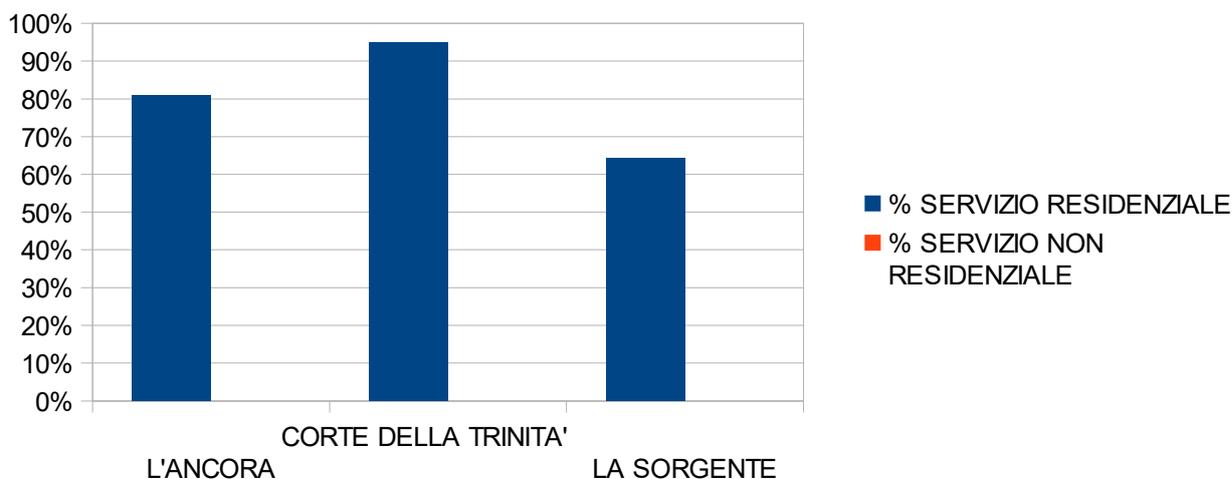
DIMENSIONE ECONOMICA

- **INDICATORE ECONOMICO: UTILIZZO DELLE STRUTTURE**
- **VALORE AGGIUNTO PRODOTTO E DISTRIBUITO**



Indicatore Economico: utilizzo delle strutture

Utilizzo strutture	UTILIZZO POTENZIALE		SERVIZIO RESIDENZIALE		SERVIZIO NON RESIDENZIALE			
	Struttura	posti	utilizzo potenziale per 365 giorni	TOTALE RESIDENZIALE	% SERVIZIO RESIDENZIALE	SERVIZIO AFFIANCAMENTO POST DIMISSIONI (h)	SERVIZIO DIURNO (gg)	TOTALE NON RESIDENZIALE
L'ANCORA	15	5.475	4.434	80,99%	0	0	0	0,00%
CORTE DELLA TRINITA'	16	5.840	5.543	94,91%	0	0	0	0,00%
LA SORGENTE	6	2.190	1.408	64,29%	0	0	0	0,00%



Rispetto al 2022 si segnala il miglioramento di circa 5 punti percentuali nell'occupazione de L'Ancora ed un inflessione negativa del 25% circa con riferimento alla struttura per giovani adulte, su cui hanno inciso sicuramente anche diverse modalità di gestione da parte dei servizi sociali. Sostanzialmente stabile invece l'occupazione de La Corte della Trinità.

Valore Aggiunto prodotto e distribuito

Il Valore Aggiunto Prodotto rappresenta la ricchezza economico creata dalla Cooperativa. E' misurata dalla differenza tra il valore della produzione e i relativi costi. Il Valore Aggiunto Distribuito rappresenta come la ricchezza economica viene ripartita e chi l'ha percepita.

PROSPETTO DI DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

	2023		2022		variazione	%
	Valore	% su VAGN	Valore	% su VAGN		
A-Remunerazione del personale non dipendente	650.502	86,44%	652.006	92,39%	-1.504	-0,23%
socio	-		-		-	
non socio						
dipendente (soci+non soci)	650.502		652.006		-1.504	
Socio						
a) remunerazioni dirette	411.970		424.947		-12.977	-3,05%
salari e stipendi	298.215		300.356		-2.141	
TFR	24.728		39.184		-14.456	
Provvidenze aziendali						
b)remunerazioni indirette (INPS e INAIL)	89.027		85.407		3.620	
Non socio						
a) remunerazioni dirette	238.532		227.059		11.473	5,05%
salari e stipendi	178.694		165.760		12.934	
TFR	12.489		15.038		-2.549	
Provvidenze aziendali						
b)remunerazioni indirette (INPS e INAIL)	47.349		46.261		1.088	
Remunerazione indiretta soci volontari			-		-	
B-Remunerazione della PA	-5.679	-0,75%	-8.454	-1,20%	2.775	-32,82%
Stato	3.814		1.380		2.434	
Imposte dirette	112		333		-221	
Imposte indirette					-	
Imposta di bollo-registro-vidimazione	387		100		287	
Imposte e tasse diverse	1.624		815		809	
Imposte e tasse deducibili	767		433			
Tasse automobilistiche	924		936		-12	
Sovvenzioni in conto esercizio (-)			-1.237		1.237	
Regione	-16.771		-11.771		-5.000	
Imposte dirette						
Irap						
Sovvenzioni in conto esercizio (-)	-16.771		-11.771		-5.000	
Provincia			-		-4.143	
Sovvenzioni in conto esercizio (-)			-		-	
CCIAA	539		193		346	
Comune	6.739		1.744		4.995	
Imposte indirette						
ICI-IMU	2.645		1.744		901	
Varie	4.094				4.094	
C-Remunerazione del capitale di credito	156	0,02%	90	0,01%	66	73,33%
a) interessi passivi v/banche ordinarie B/T	119		88		31	
a) interessi passivi v/banche ordinarie ML/T	-				-	
b) interessi passivi v/banche "etiche"	-				-	
c) interessi passivi v/istituti pubblici	37		2		35	
d) inter. passivi v/sovventori privati						
e) inter. passivi v/fornitori	-				-	
f) inter. Passivi su prestiti da soci						
g) inter. Passiviv/Stato per dilazione imposte						
D-Remunerazione della Cooperativa	105.764	14,05%	60.144	8,52%	45.620	-75,85%
Variazione riserve						
a)utile d'esercizio	105.764		60.144			
b) perdita d'esercizio						
E-Liberalità esterne e partecipazioni	1.785	0,24%	1.896	0,27%	-111	-5,85%
a) liberalità elargite a soggetti del mov. Coop.vo						
b) liberalità ad altri enti del terzo settore						
c) liberalità ad altri soggetti			410			
d) contributo al fondo cooperativo	1.785		1.486		299	
e) partecipazioni associative						
Valore Aggiunto Globale Netto (A+B+C+D+E)	752.528	100,00%	705.682	100,00%	46.846	6,64%

PROSPETTO DI DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

	2023		2022		variazione	%
	Valore	% su V PROD	Valore	% su V PROD		
A-Valore Globale della Produzione	1.086.619	100,00%	1.031.149	100,00%	55.470	5,38%
Ricavi della produzione tipica	1.086.619		1.031.149			
ricavi delle vendite e delle prestazioni	1.055.576		1.006.204		49.372	4,91%
- rettifiche da ricavo						
- altri ricavi e proventi	31.043		24.945		6.098	24,45%
Ricavi per produzioni atipiche			-		-	0,00%
B- Costi intermedi della Produzione	270.583	24,90%	323.767	31,40%	-53.184	-16,43%
- costi di acquisto	66.740		65.964		776	
- costi per servizi	118.935		123.399		-4.464	
- costi per godimento beni di terzi	2.605		3.071		-466	
- accantonamento per rischi	15.732					
- altri accantonamenti						
- oneri diversi di gestione	66.518		52.858		13.660	
- varie	53		78.475		-78.422	
Valore Aggiunto Caratteristico Lordo (A-B)	816.036		707.382		108.654	
C-Risultati attività promozionali, accessorie e componenti straordinarie	-		-		-	100,00%
ricavi fund raising						
saldo gestione attività promozionali						
saldo gestione accessorio						
saldo componenti straordinari					-	
Valore Aggiunto Globale Lordo (A-B+C)	816.036	75,10%	707.382	68,60%	108.654	15,36%
- ammortamenti beni materiali	54.815		47.910			
- ammortamenti beni immateriali	8.693		9.552			
Valore Aggiunto Globale Netto	752.528	69,25%	649.920	63,03%	102.608	15,79%

LA RELAZIONE SOCIALE

- **PRINCIPALI INDICATORI SOCIALI: STAKEHOLDERS INTERNI**
- **PRINCIPALI INDICATORI SOCIALI: STAKEHOLDERS ESTERNI**
- **STAKEHOLDERS ESTERNI**
- **POLITICHE NEI CONFRONTI DEGLI STAKEHOLDERS**



Principali indicatori sociali: stakeholders interni

Indicatore: ore di ferie e permessi maturati e goduti nel 2023

Ore di ferie e permessi			
	Maturati nel 2023	Goduti nel 2023	%
Ore	4206,40	4562,63	108,47

Il valore delle ferie e dei permessi goduti nel 2023 comprende anche 2036,89 ore di permessi e di ferie residue dell'anno precedente, compresi ferie e permessi liquidati per cessazione rapporti di lavoro.

E' importante che i giorni di ferie vengano goduti, primariamente per consentire il recupero delle energie psicofisiche dei lavoratori, ma anche per non determinare effetti negativi sul bilancio economico: le ferie accumulate possono creare un innalzamento dei costi dovuto all'aumento della loro valorizzazione in caso di incrementi retributivi. L'alta percentuale di ferie e permessi non goduti è da attribuire prevalentemente alle assenze per maternità.

Assume quindi grande importanza effettuare una buona programmazione delle ferie all'interno dei singoli servizi, senza dimenticare gli effetti dovuti al distacco dagli ospiti che un'organizzazione volutamente familiare non può non considerare quando un educatore si assenta per più giorni dalla struttura.

Indicatore: percentuale delle ore di assenza sulle ore lavorabili

Ore di assenza			
	Lavorabili	Di assenza	%
Ore	41286,00	2804,50	6,79

Il dato delle assenze indica la percentuale delle ore di assenza (per maternità, malattia, legge 104, donazione sangue, seggi elettorali, congedi matrimoniali...) sulle ore lavorabili definite dai singoli contratti degli operatori in organico. Questo dato è significativo per diversi aspetti:

- fornisce informazioni sullo stato di salute complessivo dei lavoratori, compreso quindi il grado di logoramento psicofisico che deriva dall'esercizio della professione;
- fornisce informazioni sulla continuità di presenza e quindi sulla tenuta dell'intervento socio-riabilitativo che prevalentemente punta sulla continuità relazionale operatore/utente così importante per la rieducazione delle giovani in difficoltà;
- permette di comprendere meglio l'andamento dei costi del personale soprattutto in quei servizi dove l'assenza necessita di sostituzioni.

Rispetto al 2022 la percentuale è quasi dimezzata, prevalentemente per il rientro in servizio di più operatrici dai congedi per maternità.

Organico

Organico				
Tipologia di rapporto	FEMMINE	MASCHI	ENTI	TOTALI
Soci non lavoratori (soventori)	0	0	1	1
Soci lavoratori	15	2	0	17
Dipendenti	13	2	0	15
TOTALE	28	4	1	33

Nonostante la ricerca di operatori maschi sia sempre attiva, anche per valutare ed avere approcci diversi ai medesimi problemi, nel 2023 l'organico della Cooperativa è composto per il 87,50% da donne. Il dato è comunque in miglioramento rispetto all'anno precedente (93,10%).

Cittadinanza

Soci lavoratori e dipendenti: cittadinanza			
Dipendenti e soci lavoratori suddivisi per cittadinanza	FEMMINE	MASCHI	TOTALI
Italiana	28	4	32
Extracomunitaria	0	0	0
TOTALE	28	4	32

Comune di residenza

Soci lavoratori e dipendenti: residenza				
PROVINCIA	PROVENIENZA	FEMMINE	MASCHI	TOTALE
UDINE	Comune di Udine	7	1	8
	Comune di Buttrio	2		2
	Comune di Cassacco	1		1
	Comune di Coseano	1		1
	Comune di Gemona del Friuli	1		1
	Comune di Magnano in Riviera	1		1
	Comune di Mortegliano	1		1
	Comune di Pagnacco	1		1
	Comune di Pasian di Prato	1		1
	Comune di Pavia di Udine	1		1
	Comune di Povoletto	1		1
	Comune di Pozzuolo del Friuli	1	2	3
	Comune di Pradamano	1		1
	Comune di Tavagnacco	2	1	3
	Comune di Tolmezzo	1		1
PORDENONE	Comune di Prata di Pordenone	1		1
	Comune di Roveredo in Piano	1		1
BARI	Comune di Bitonto	1		1
CATANZARO	Comune di Girifalco	1		1
FOGGIA	Comune di San Severo	1		1
TOTALE		28	4	32

Età

Soci lavoratori e dipendenti: età			
Dipendenti e soci lavoratori suddivisi per fasce di età	FEMMINE	MASCHI	TOTALI
21 – 30	10	2	12
31 – 40	9		9
41 – 50	2		2
> 50	7	2	9
TOTALE	28	4	32

Si conferma un team prevalentemente giovane (per la maggioranza under 40) e proveniente dal territorio, sebbene la Cooperativa accolga sempre di più operatori provenienti da altre regioni, ai quali presta supporto costante per favorirne lo stanziamento e l'integrazione.

Scolarizzazione

Soci lavoratori e dipendenti: scolarizzazione			
Titolo di studio di dipendenti e soci lavoratori	FEMMINE	MASCHI	TOTALE
Diploma	8	2	10
Laurea	18	2	20
Licenza media	2		2
TOTALE	28	4	32

Su questo punto si ricorda che la cooperativa è tenuta a rispettare precisi requisiti in termini di titoli di studio degli operatori, a volte anche a discapito di esperienze e competenze altrettanto qualificanti.

Tipologia di contratto

Soci lavoratori e dipendenti: tipologia di contratto			
Tipologia di contratto	FEMMINE	MASCHI	TOTALI
Tempo determinato	7	1	8
Tempo indeterminato	21	3	24
TOTALE	28	4	32

La Cooperativa limita il più possibile il ricorso a forme contrattuali atipiche e ricorre ai contratti a tempo determinato in misura contenuta, per fare fronte ad aumenti temporanei di attività e per sostituzione di lavoratori, temporaneamente assenti (in particolare per maternità), aventi diritto alla conservazione del posto di lavoro.

Orario settimanale

Soci lavoratori e dipendenti: orario settimanale			
Orario settimanale	FEMMINE	MASCHI	TOTALI
Tempo determinato			
1-15 ore	0	0	0
16-30 ore	0	0	0
31-38 ore	7	1	8
Tempo indeterminato			
1-15 ore	0	0	0
16-30 ore	2	0	2
31-38 ore	19	3	22
TOTALE	28	4	32

La Cooperativa, nell'ambito della stesura dell'orario mensile, si pone anche l'obiettivo di assecondare quanto possibile le esigenze dei propri lavoratori, in considerazione dei carichi familiari e delle esigenze personali: ciò nell'ottica di favorire la gestione della vita privata, realizzando un sicuro miglioramento nelle performance della vita lavorativa.

Alla consegna dell'orario lavorativo mensile, realizzato su turni periodici e quindi facilmente definibili dal lavoratore, è possibile rivolgere al Referente di Struttura una serie di richieste per eventuali modifiche che, condivise da tutta l'equipe e comunicate alla Direzione, potranno essere autorizzate; per casi eccezionali tali richieste possono essere indirizzate anche per la modifica dell'orario lavorativo in corso, con le medesime finalità.

Prerogativa indispensabile per l'autorizzazione dei "cambi lavorativi", considerate le peculiarità, le doti professionali e le responsabilità di ogni singolo operatore, è la persistenza di condizioni ottimali per la realizzazione del progetto educativo studiato per gli ospiti: prima di tutto si pensi ai bisogni dei bimbi e delle giovani ragazze che chiedono presenza, attenzione, rispetto.

Categorie contrattuali

Soci lavoratori e dipendenti: categorie contrattuali									
Categorie inquadramento contrattuale	TEMPO INDETERMINATO				TEMPO DETERMINATO				TOTALE
	PART TIME		FULL TIME		PART TIME		FULL TIME		
	FEMMINE	MASCHI	FEMMINE	MASCHI	FEMMINE	MASCHI	FEMMINE	MASCHI	
A1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
C1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
D2	0	0	14	2	0	0	6	1	23
D3	1	0	2	0	0	0	0	0	3
B1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E1	0	0	2	0	0	0	1	0	3
E2	0	0	0	1	0	0	0	0	1
TOTALE	3	0	18	3	0	0	7	1	32

La Cooperativa applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro "Cooperative Sociali" e ricerca, promuove e favorisce l'accrescimento del grado di professionalità degli operatori e del livello culturale in cui operano attraverso l'incentivazione a partecipare a sessioni formative interne ed esterne a L'Ancora.

Ore lavorate

Soci lavoratori e dipendenti: ore lavorate			
Ore lavorate	FEMMINE	MASCHI	TOTALI
Tempo determinato	3376,5	650,5	4027
Tempo indeterminato	27361	3548,5	30909,5
TOTALE	30737,5	4199	34936,5

Ore di formazione

Ogni anno viene redatto un piano formativo in base alle necessità emerse ed alle proposte raccolte durante le riunioni d'equipe settimanali, nonché suggerite dai formatori e dai supervisori, ma anche evidenziate nel corso delle verifiche previste dal sistema gestione qualità (valutazioni delle Ospiti e del Personale, verifiche ispettive, azioni di miglioramento).

Si rimanda pertanto a tale documento per il riepilogo a consuntivo delle ore di formazione eseguite nel 2023.

Assenze e maternità: malattia, infortunio, congedi, aspettativa

Soci lavoratori e dipendenti: maternità/paternità			
Descrizione	FEMMINE	MASCHI	TOTALI
Ore di congedo	1346,5	0	1346,5
Soci lavoratori e dipendenti: malattia/infortunio/congedo/aspettativa			
Descrizione	FEMMINE	MASCHI	TOTALI
Malattia	1368	17	1385,0
Donazione sangue	1	0	1
Permesso elettorale	0	8	8
Legge 104	0	0	0
Infortunio	474	0	474
Congedo matrimoniale	64	0	64
TOTALE	1907	25	1932,0
TOTALE GENERALE	3253,5	25	3278,5

Rispetto all'anno precedente si segnala un aumento del 61% delle ore di malattia del personale femminile (imputabili all'assenza prolungata di due operatrici) ma anche due infortuni (di cui uno nel tragitto casa-lavoro). Diminuite del 75% invece le ore di congedo parentale, per il rientro al lavoro delle neo mamme.

Anzianità di servizio

Soci lavoratori e dipendenti: anzianità di servizio			
Periodo	FEMMINE	MASCHI	TOTALI
0-5 anni	17	3	20
6-10 anni	4		4
11-15 anni	3		3
16-20 anni	1		1
21-25 anni	3	1	4
TOTALI	28	4	32

Si conferma anche quest'anno che oltre il 60% del personale ha un'anzianità sotto i 5 anni, sintomo dei problemi di turnover del personale già più volte citati.

Compensi

Soci lavoratori e dipendenti: costi in € all'anno		
Gap retribuzioni in €	FEMMINE	MASCHI
Totale retribuzioni lorde	597771,69	84617,10
Retribuzioni lorda minima	2353,74	9017,24
Retribuzione lorda massima	33825,99	44522,38

Assunzioni e dimissioni

Soci lavoratori e dipendenti: assunzioni e dimissioni			
Tipo di contratto	ASSUNZIONI		
	FEMMINE	MASCHI	TOTALI
Tempo determinato	5	1	6
Tempo indeterminato	2	1	3
TOTALE	7	2	9
Tipo di contratto	DIMISSIONI		
	FEMMINE	MASCHI	TOTALI
Tempo determinato	3	0	3
Tempo indeterminato	5	1	6
TOTALE	8	1	9

Il dato del turnover indica la rotazione del personale dipendente sui posti in essere che si è avuta nel corso dell'anno: si tratta di un dato importante per validare il grado di stabilità nel lavoro che la nostra Cooperativa è in grado di offrire e quindi per misurare uno di quei fattori che maggiormente concorrono a definire la qualità del lavoro offerto. Si rileva tuttavia che

sempre più spesso le ragioni delle dimissioni non sono direttamente correlate con le condizioni di lavoro della cooperativa ma derivano da scelte personali difficilmente influenzabili.

Condizioni di miglior favore

Si tratta di condizioni migliorative, rispetto a quanto previsto dalla contrattazione collettiva riguardanti il trattamento del lavoro, che L'Ancora liberamente mette in atto per alcuni aspetti, e che consistono in:

- possibilità di utilizzare automezzi e attrezzature di proprietà della Cooperativa;
- tendenza alla massima conciliazione dei turni di lavoro tenendo conto anche delle necessità familiari e personali;
- concessione di giorni di ferie anche se il saldo dei giorni a disposizione è negativo;
- concessione di prestiti ad onore, oltre ad anticipi sul TFR;
- utilizzo dei servizi di psicoterapia, al bisogno, presso lo studio della cooperativa.

L'obiettivo è il loro mantenimento.

Valutazione dei dipendenti e dei soci lavoratori

Grazie al sistema di valutazione delle competenze attivato da anni in concomitanza all'implementazione del Sistema di gestione per la Qualità, la Cooperativa è in grado di avere costantemente sotto controllo il livello formativo dei vari operatori.

Il personale che esegue attività aventi influenza sulla qualità del servizio offerto è qualificato attraverso una valutazione che tiene conto delle competenze necessarie per svolgere l'attività stessa, riportate in una scheda di valutazione competenze che illustra le competenze minime e le ulteriori competenze ideali associate ad ogni ruolo in cui si articola la Cooperativa stessa. Per ogni ruolo si esprime un valore target, che esprime il livello ideale di competenze necessarie. E' altresì lasciato spazio ad eventuali commenti utili ad interpretare punteggi sotto il livello target nonché punti di forza o debolezza.

Il livello di competenza è altresì assicurato anche dalla combinazione del grado di istruzione, dall'esperienza lavorativa, dall'addestramento e dalla formazione continua.

L'adeguatezza della gestione delle risorse viene verificata inizialmente all'assunzione di nuovo personale, mediante la compilazione di una scheda di valutazione iniziale, compilata durante il periodo di prova e comunque prima del primo rinnovo contrattuale, anche in considerazione dell'efficacia dell'attività di formazione ed addestramento iniziale.

La valutazione delle competenze per il personale neo assunto viene ripetuta ad ogni rinnovo fino al tempo indeterminato, in modo da monitorare un percorso di crescita nell'acquisizione delle competenze di ruolo.

La scheda viene altresì compilata in occasione di cambi ruolo.

La valutazione del personale viene poi esaminata periodicamente nel corso dei Riesami di Direzione, durante i quali, in base ai risultati ottenuti, la direzione valuta l'efficacia del sistema e gli aspetti connessi con la qualità e la quantità delle risorse, prendendo le necessarie decisioni.

Nei Riesami di Direzione vengono inoltre valutate eventuali necessità formative future, relazionando anche quelle non pianificate ma effettuate durante l'anno.

Principali indicatori sociali: stakeholders esterni

Il principale stakeholders esterno de L'Ancora Società Cooperativa Sociale è rappresentato dagli utenti che fruiscono dei servizi della Cooperativa e delle strutture messe a disposizione.

Numero totale ospiti accolte dal 1995 al 2023	523
--	------------

Complessivamente nell'anno sono stati accolti n. 12 nuovi ospiti.

Servizio offerto: numero totale ospiti accolti nel 2023

Servizio residenziale				
Struttura	FEMM/MADRI	MASCHI	FIGLI/E	TOTALI
L'ANCORA	19	0	0	19
CORTE DELLA TRINITA'	8	0	12	20
LA SORGENTE	5	0	0	5
TOTALE	32	0	12	44

Servizio domiciliare/diurno				
Struttura	FEMM/MADRI	MASCHI	FIGLI/E	TOTALI
L'ANCORA	0	0	0	0
CORTE DELLA TRINITA'	0	0	0	0
LA SORGENTE	0	0	0	0
TOTALE	0	0	0	0

Gratuità				
Struttura	FEMM/MADRI	MASCHI	FIGLI/E	TOTALI
L'ANCORA	2	0	0	2
CORTE DELLA TRINITA'	0	0	0	0
LA SORGENTE	0	0	0	0
TOTALE	2	0	0	2

Ogni struttura si differenzia per l'offerta di servizi peculiari anche in relazione alla diversa tipologia di ospiti che vi sono destinate e quindi:

L'Ancora: accoglie prevalentemente ragazze dagli 11 anni fino al raggiungimento della maggiore età; è finalizzata all'accoglienza di persone che presentano disagi riconducibili al contesto familiare di origine che pregiudicano in qualche modo le capacità genitoriali o determinano lo svilupparsi di importanti problematiche a livello della condotta e del comportamento del Minore tali da non permettere un'adeguata ed efficace gestione nel contesto di appartenenza.

La Sorgente: accoglie ragazze maggiorenni fragili; si caratterizza per una guida mirata all'autonomia attraverso l'approfondimento di aspetti gestionali della quotidianità, il completamento del ciclo di studi, la ricerca di un'attività lavorativa, il reperimento di una

soluzione alloggiativa stabile.

Corte della Trinità: accoglie genitori, anche mamme gestanti, con bambini; se indicato dal progetto educativo può accogliere anche papà. La centralità della famiglia è alla base di tutte le attività quotidiane di questa comunità, che gode di diversi locali tecnici finalizzati a costruire una palestra efficace per mamme, papà, bambini e tutte le figure parentali utili al perseguimento degli obiettivi formalizzati nel Progetto Educativo Individuale (PEI).

Suddivisione per tipologia di disagio

OSPITI: TIPOLOGIA DI DISAGIO		
Struttura	Codice disagio	OSPITI
L'ANCORA	G	12
	G-L	2
	G-F	5
CORTE DELLA TRINITA' (PER NUCLEO)	F-I-L	1
	F-I	3
	I-G	1
	D-I	1
	C-I	1
	D-G-I	1
LA SORGENTE	C	1
	G	4

Questi dati sono variabili di anno in anno derivando dalle peculiarità del gruppo delle ospiti accolte.

Legenda: Tipologia del disagio

A	Coinvolti in procedimenti	F	Problemi di violenza/abuso
B	Con problemi psichiatrici	G	Con relazioni familiari problematiche
C	Con limiti cognitivi	H	Gestante in difficoltà
D	Con problemi di dipendenza	I	Genitore in difficoltà con uno o più figli
E	Con disturbi alimentari	L	Emarginazione sociale

Presenze in struttura servizio residenziale

Totale giorni di permanenza SERVIZIO RESIDENZIALE				
Struttura	FEMM/MADRI	MASCHI	FIGLI	TOTALI
L'ANCORA	4434	0	0	4434
LA CORTE DELLA TRINITA'	2043	0	3500	5543
LA SORGENTE	1408	0	0	1408
TOTALE	7885	0	3500	11385

Questo dato si mantiene complessivamente in linea con l'anno precedente (variazione del 2%).

Presenze in struttura servizio domiciliare/diurno

Totale ore di permanenza SERVIZIO DOMICILIARE/DIURNO				
Struttura	FEMMINE	MASCHI	NUCLEI FAMILIARI	TOTALI
L'ANCORA	0	0	0	0
LA CORTE DELLA TRINITA'	0	0	0	0
LA SORGENTE	0	0	0	0
TOTALE	0	0	0	0

Totale giorni di presenza gratuita

Totale giorni di permanenza GRATUITA				
Struttura	FEMM/MADRI	MASCHI	FIGLI	TOTALI
L'ANCORA	2	0	0	2
CORTE DELLA TRINITA'	0	0	0	0
LA SORGENTE	0	0	0	0
TOTALE	2	0	0	2

Media giorni di presenza in struttura servizio residenziale

Media giorni di permanenza SERVIZIO RESIDENZIALE			
Struttura	FEMMINE	MASCHI	NUCLEI FAMILIARI
L'ANCORA	233,47	0	0
CORTE DELLA TRINITA'	0	0	277,15
LA SORGENTE	281,6	0	0

La permanenza media risulta aumentata sia per l'Ancora (19%) che per la Corte della Trinità (+36%) mentre è calata presso la Sorgente (15%).

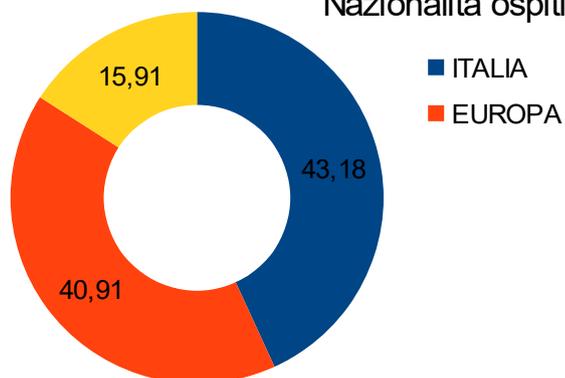
Media giorni di presenza in struttura servizio domiciliare/diurno

Media ore di permanenza SERVIZIO DOMICILIARE/DIURNO			
Struttura	FEMMINE	MASCHI	NUCLEI FAMILIARI
L'ANCORA	0	0	0
CORTE DELLA TRINITA'	0	0	0
LA SORGENTE	0	0	0

Nazionalità

NAZIONALITA' DEGLI OSPITI		
Struttura	Provenienza	2023
L'ANCORA	ITALIA	11
	NIGERIA	1
	MAROCCO	1
	BANGLADESCH	2
	ROMANIA	1
	FRANCIA	1
	SPAGNA	2
	TOTALE	19
CORTE DELLA TRINITA' (numero ospiti)	ITALIA	3
	ALBANIA	4
	BANGLADESH	3
	FRANCIA	2
	KOSSOVO	5
	SPAGNA	1
	UCRAINA	2
	TOTALE	20
LA SORGENTE	ITALIA	5
	TOTALE	5

Nazionalità ospiti in percentuale



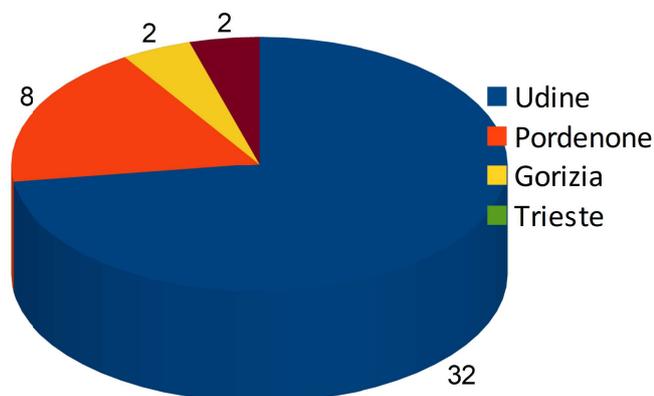
La nazionalità maggiormente presente continua ad essere quella italiana. Tuttavia cresce

quest'anno la presenza di ospiti di origine europea.

Comune di provenienza

STRUTTURA	PROVINCIA	COMUNE	OSPITI RESIDENZIALI	OSPITI DOMICILIARI/ DIURNI
L'ANCORA	UDINE	Udine	3	0
		Cividale	1	0
		Nimis	1	0
		Pozzuolo del Friuli	1	0
		Colza di Enemonzo	1	0
		Lestizza	1	0
		Majano	1	0
		Codroipo	2	0
		Terzo di Aquileia	1	0
		Tarcento	1	0
		Tolmezzo	1	0
		Trasaghis	1	0
		San Vito di Fagagna	1	0
	PORDENONE	Zoppola	1	0
GORIZIA	Monfalcone	2	0	
TOTALE			19	0
CORTE DELLA TRINITA'	UDINE	Udine	0	0
		Cervignano	4	0
		Colza di Enemonzo	2	0
		Venezzone	3	0
		Ruda	2	0
		Latisana	2	0
		Terzo d'Aquileia		0
	PORDENONE	Caneva	2	0
		Pordenone	3	0
	FOGGIA	Foggia	2	0
TOTALE			20	0
LA SORGENTE	UDINE	Udine	2	0
		Moimacco	1	0
	PORDENONE	Porcia	1	0
		Cordenons	1	0
TOTALE			5	0

Comune di provenienza ospiti

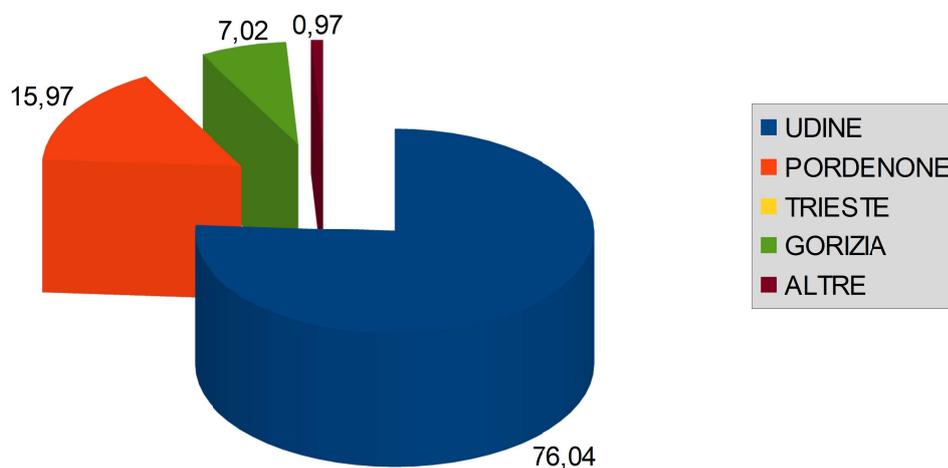


Udine si conferma essere la provincia di provenienza del maggior numero di ospiti, confermando la territorialità della mission della cooperativa.

Fatturato suddiviso per territorio di provenienza degli ospiti

FATTURATO		
PROVINCIA	ENTE	IMPORTO IN EURO
UDINE	UDINE	197.423
	CIVIDALE	30.265
	LATISANA	53.655
	ASP MORO CODROIPO	122.125
	CERVIGNANO	128.248
	ASUFC	232.554
	TARCENTO	32.940
Totale provincia di Udine		797.210
PORDENONE	PORDENONE	152.000
	SACILE	15.435
Totale provincia di Pordenone		167.435
GORIZIA	MONFALCONE	73.639
Totale provincia di Gorizia		73.639
TRIESTE	MUGGIA	
Totale provincia di Trieste		0
ALTRE	FOGGIA	10.126
Totale altre province		10.126
TOTALE GENERALE		1.048.410

Fatturato per provincia



La suddivisione del fatturato per provincia si mantiene costante rispetto al 2022 assegnando nuovamente il primato alla provincia di Udine.

Valutazione degli utenti

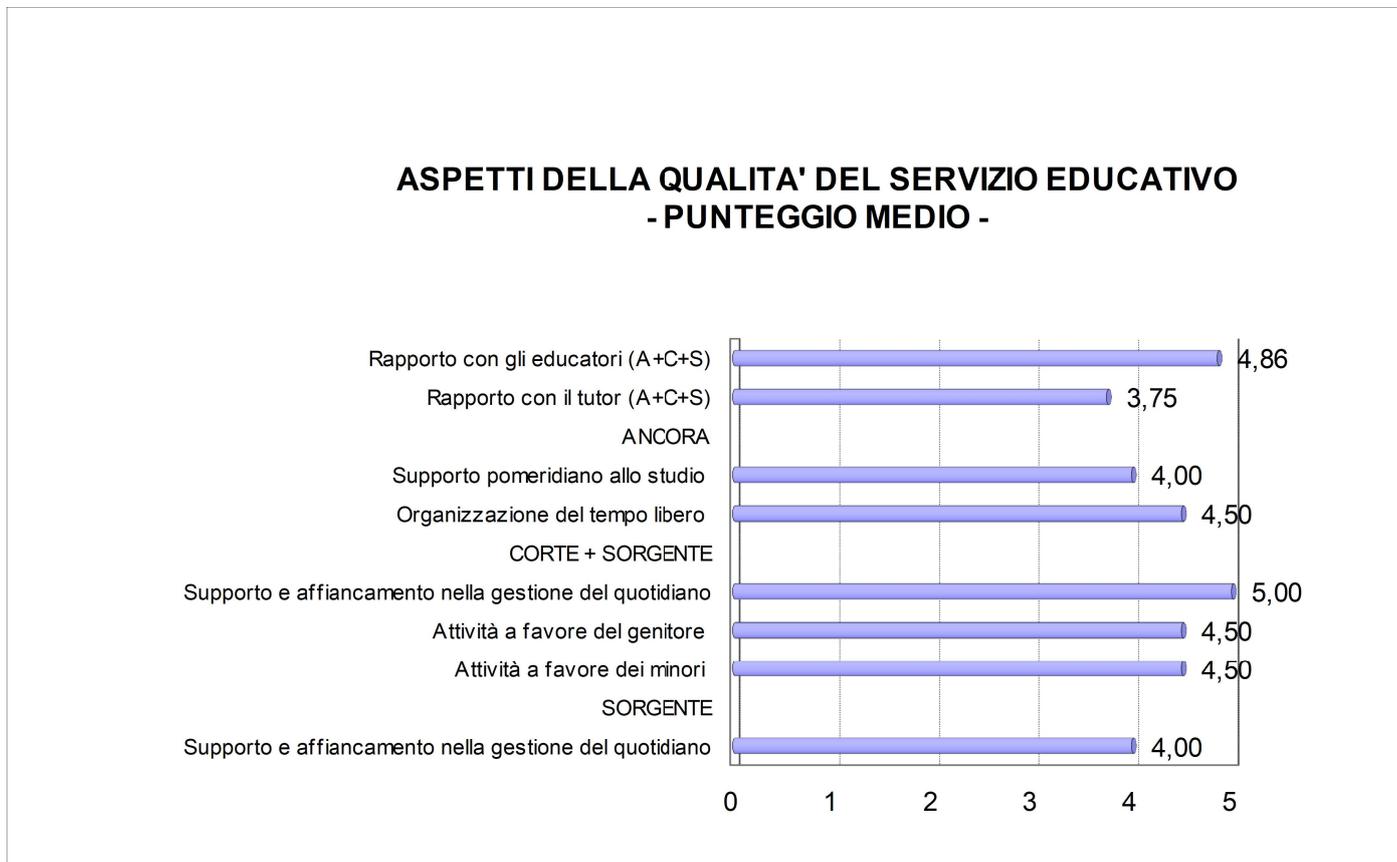
Al momento delle dimissioni, ad ogni ospite viene somministrato un questionario le cui domande vertono su aspetti della qualità del servizio educativo. Nelle tabelle che seguono, vengono riepilogate le valutazioni compilate dalle ospiti, all'atto delle dimissioni durante il 2023, con item differenziati per struttura per meglio approfondire l'indagine.

I questionari compilati e restituiti dal 01/01/2023 al 31/12/2023 sono in totale 7, due per le strutture Ancora e Corte e 3 per la Sorgente.

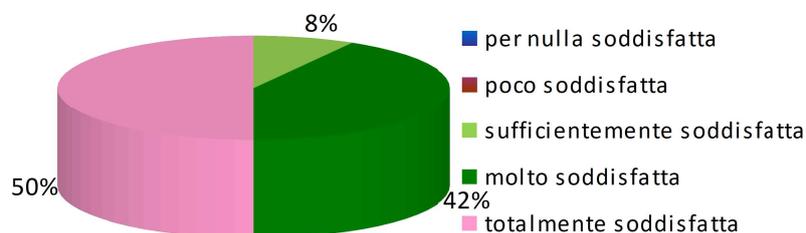
L'area della qualità del servizio educativo viene valutata in comune a tutte le strutture in merito al rapporto con gli educatori (punteggio medio del 4,86 in netta crescita rispetto al 4,31 dello scorso anno) ed al rapporto con il tutor (3,75 rispetto a 4,10) confermando una generale soddisfazione. In merito alle domande specifiche si rileva quanto segue:

- per L'Ancora soddisfazione positiva in merito al supporto pomeridiano allo studio e all'organizzazione del tempo libero
- per la Corte della Trinità giudizi mediamente tra il molto ed il totalmente soddisfatto per tutti i parametri (4,50 sebbene con un lievissimo calo percentuale il giudizio per le attività a favore dei genitori ed in quelle a favore dei minori che erano quotate 4,67 l'anno precedente)
- per La Sorgente un punteggio medio del 4,00 per il supporto e l'affiancamento al raggiungimento dell'autonomia.

Complessivamente, il 92% dei punteggi assegnati in quest'area ha definito la valutazione del servizio educativo tra il molto ed il totalmente soddisfatto.



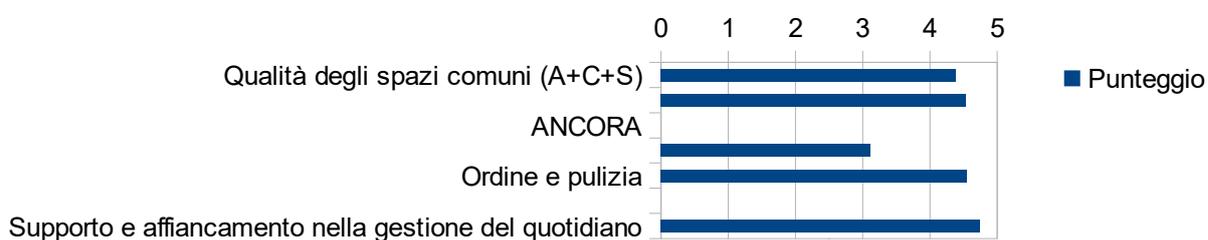
VALUTAZIONE QUALITA' DEL SERVIZIO EDUCATIVO - PERCENTUALE SODDISFAZIONE



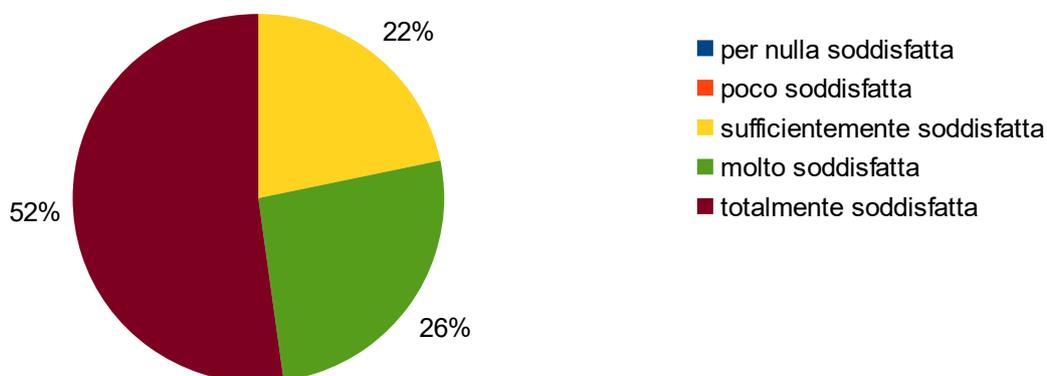
Si è inoltre indagata la qualità percepita relativamente al servizio ospitalità, anche in questo caso differenziando gli item in base alle strutture.

Rispetto al 2022, si è registrata una lieve inflessione nelle valutazioni dell'area della qualità del servizio ospitalità, che ha rilevato un 22% di soddisfazione sufficiente, a fronte però di un complessivo 78% di molto/totalmente soddisfatto.

ASPETTI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO OSPITALITA' - PUNTEGGIO MEDIO -

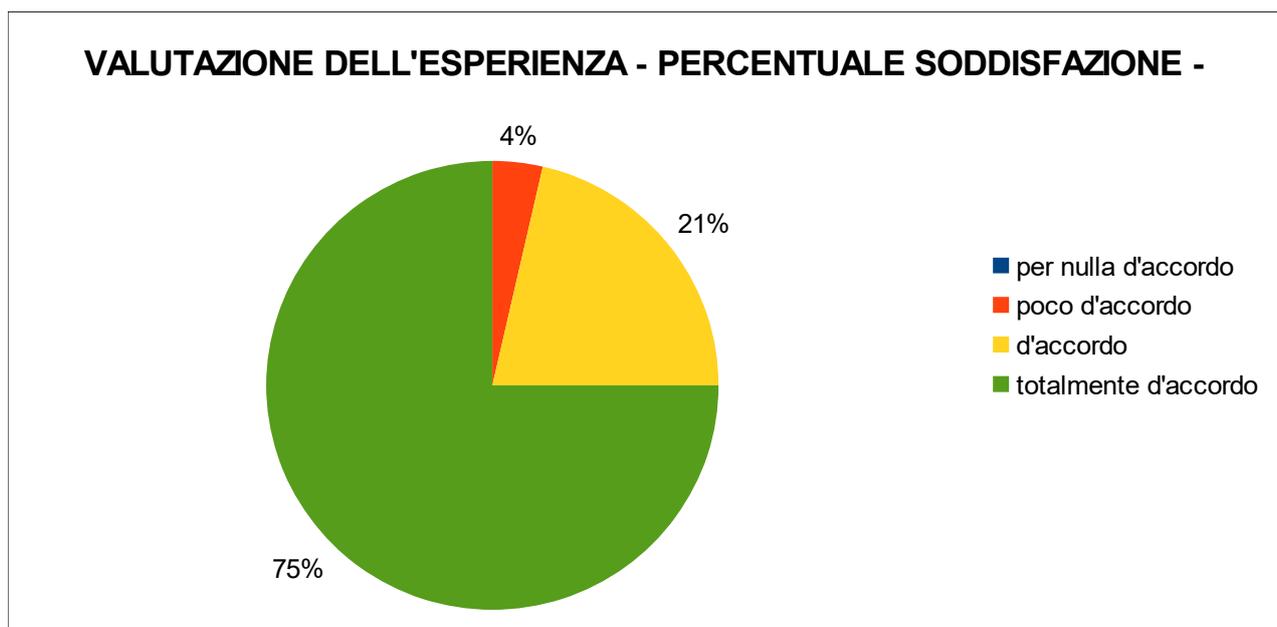
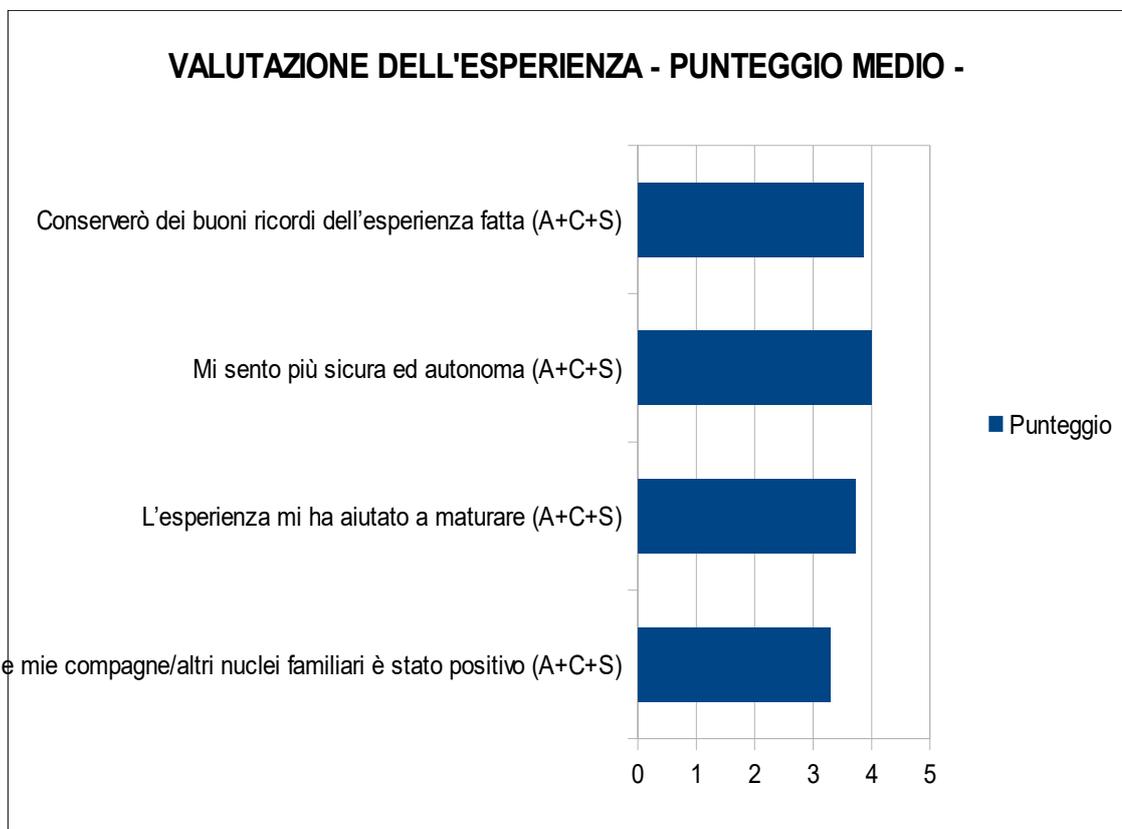


VALUTAZIONE QUALITA' DEL SERVIZIO OSPITALITA' - PERCENTUALE SODDISFAZIONE -



Infine, le valutazioni richieste alle ospiti riguardano anche aspetti relativi all'esperienza avuta

all'interno della Cooperativa L'Ancora. Le valutazioni vengono espresse in relazione agli obiettivi di supporto e autonomia che sono sempre presenti in ogni progetto comunitario. Solo 1 ospite su 7 si è detta poco d'accordo che l'esperienza l'abbia fatta maturare, mentre complessivamente sono molto positivi i punteggi generalmente assegnati alla valutazione dell'esperienza.



Volontariato

Il volontariato non è contemplato all'interno delle figure educative "frontali" che affiancano il percorso degli ospiti. Ciò per consentire relazioni essenziali definite e mirate riconducibili al modello familiare, nel quale oltremodo il "fare" lascia sempre spazio all'"agire", più consapevole. E' eventualmente auspicabile e favorita la figura del volontario per quanto attiene il sostegno scolastico ed il tempo libero; anche in questi casi tuttavia l'equipe educativa osserva ed accompagna il percorso volontariamente intrapreso (il valore della formazione è fondamentale anche per il volontario), grazie al quale si ha la possibilità di donare...ma senza dubbio non meno di quanto si riceve!

Fornitori

L'ANCORA SOC. COOP. SOCIALE ha stabilito adeguati criteri per la valutazione e selezione dei fornitori esterni e per la loro rivalutazione attraverso il monitoraggio delle loro prestazioni.

Valutazione iniziale

Il criterio di valutazione dei fornitori è il seguente:

- tutti i fornitori "storici", vale a dire quelli presso i quali la Cooperativa si serve abitualmente, sono automaticamente qualificati;
- entro il mese di dicembre di ogni anno la lista viene aggiornata con tutti i fornitori attivi rilevanti/abituali con i quali la Cooperativa intrattiene rapporti significativi e/o durevoli (non sono considerati tali fornitori spot per esigenze sporadiche e non impattanti sul funzionamento generale delle strutture e/o sul funzionamento del servizio).

Valutazione del livello di servizio

Per ciascuno dei fornitori inseriti si procede annualmente all'analisi oggettiva del livello di servizio offerto dal fornitore, attraverso la valutazione di una serie di parametri giudicati rilevanti dalla direzione della Cooperativa.

Il fornitore sarà classificato secondo la seguente graduatoria:

- Fornitore qualificato > 0,75
- Fornitore sufficiente > 0,65 <0,75
- Fornitore non qualificato < 0,65

Di seguito l'elenco dei fornitori qualificati nel 2023.

	FORNITORE	TIPO DI PRODOTTO O SERVIZIO	Rispetto condizioni pattuite	Tempi di risposta e rispetto date di consegna	Competenza e professionalità	Qualità del prodotto - servizio fornito	Affidabilità nel lungo periodo	Valutazione complessiva	Prezzo (riferito a qualità medio/alta)	PUNTEGGIO OTTENUTO	PUNTEGGIO MAX	INDICE QUALIFICAZIONE
1	MARR	ALIMENTARI	3	4	3	4	3	3	2	84	135	62%
2	PAM PANORAMA	ALIMENTARI	5	4	4	4	3	4	2	99	135	73%
3	ASPIAG	ALIMENTARI	5	4	4	4	3	4	2	99	135	73%
4	PANIFICIO LERUSSI	ALIMENTARI	5	5	5	4	4	4	3	115	135	85%
5	DOMINISSINI	ALIMENTARI	4	4	3	3	3	3	3	88	135	65%
6	VIVO FRIULI	ALIMENTARI	2	2	2	3	3	3	4	74	135	55%
7	CCD	ALIMENTARI	2	2	2	3	2	2	3	62	135	46%
8	FS2D	ALIMENTARI	4	3	4	3	4	4	4	101	135	75%
9	LIDL	ALIMENTARI	4	4	3	3	4	4	4	100	135	74%
10	CAMST	FORNITURA PASTI	5	5	4	3	4	4	4	111	135	82%
11	PANIFICIO PAOLUZZI	ALIMENTARI	4	4	3	3	3	3	3	88	135	65%
12	UNICOMM	ALIMENTARI	5	4	4	4	4	4	3	108	135	80%
13	IPER TOSANO	ALIMENTARI	5	4	4	4	4	4	3	108	135	80%
14	BLU SERVICE	BOCCIONI ACQUA	4	4	4	4	4	4	3	104	135	77%
15	GBR ROSSETTO	CANCELLERIA/STAMPANTI	4	3	4	3	4	3	3	94	135	70%
16	DBL	CANCELLERIA	4	4	4	4	4	4	4	108	135	80%
17	FARMACIA FAVERO	FARMACI	4	4	4	4	4	4	4	108	135	80%
18	FARMACIA PASINI	FARMACI	4	4	4	3	4	4	4	104	135	77%
19	FARMACIA GERVASUTTA	FARMACI	4	4	4	4	4	4	4	108	135	80%
20	FARMACIA ARIIS	FARMACI	4	4	4	4	4	4	4	108	135	80%
21	WIND	TELEFONIA/INTERNET	4	4	4	4	3	4	4	103	135	76%
22	E.ON	ENERGIA ELETTRICA/GAS	4	3	4	3	3	3	3	89	135	66%
23	CAFC	FORNITURA ACQUA	4	4	4	4	4	4	3	104	135	77%
24	BLUENERGY	ENERGIA ELETTRICA/GAS	4	3	3	3	3	3	3	85	135	63%
25	MORO AUTOMOBILI	MANUT. AUTOVEICOLI	4	3	4	4	4	4	3	101	135	75%
26	AUTOFFICINA SIMONIN	MANUT. AUTOVEICOLI	4	4	4	4	4	4	4	108	135	80%
27	BLM	MANUT. CUCINA	3	3	3	3	4	3	3	86	135	64%
28	GIGANTE FEDERICO	MANUT. CALDAIE	3	3	3	3	3	3	2	77	135	57%
29	PABE	MANUT. IDRAULICHE	4	4	3	3	4	4	3	96	135	71%
30	TERMOEL	MANUT. CALDAIE/CONDIZ.	3	3	2	3	3	3	2	73	135	54%
31	CASA DELLA CHIAVE	MANUT. SERRATURE	4	4	4	4	5	4	3	109	135	81%
32	MONDI' FABIO	MANUT. SERRATURE	5	4	4	4	5	4	4	117	135	87%
33	IDROTECNICA	MANUT. POMPA IDRAULICA	5	4	4	4	4	4	4	112	135	83%

	FORNITORE	TIPO DI PRODOTTO O SERVIZIO	Rispetto condizioni pattuite	Tempi di risposta e rispetto date di consegna	Competenza e professionalità	Qualità del prodotto - servizio fornito	Affidabilità nel lungo periodo	Valutazione complessiva	Prezzo (riferito a qualità medio/alta)	PUNTEGGIO OTTENUTO	PUNTEGGIO MAX	INDICE QUALIFICAZIONE
34	PERTOLDI	ARREDI	4	4	4	4	4	4	3	104	135	77%
35	IKEA	ARREDI/BIANCH. LETTO	4	4	4	3	4	4	4	104	135	77%
36	AFA	CONTR. SIST. ANTINCENDIO	4	4	4	4	4	4	4	108	135	80%
37	GRUPPO SCUDO	SICUREZZA	3	3	4	4	3	3	4	93	135	69%
38	SA.SIL FRIULI	SORV. SANITARIA	3	3	4	3	3	3	3	85	135	63%
39	ASSIXTO	ASS. INFERMIERISTICA	4	4	4	4	4	4	4	108	135	80%
40	SANIPRO	TAMPONI	4	4	4	4	4	4	4	108	135	80%
41	LENARDUZZI	AUTOSCUOLA	4	4	4	3	4	4	3	100	135	74%
42	IRENE 3000	PULIZIA	4	4	3	3	4	3	3	93	135	69%
43	RINNOVA FUR	SERVIZI LAVANDERIA	4	4	4	4	4	4	4	108	135	80%
44	NASCENTE	MANUT. VARIE	4	3	3	3	4	3	3	90	135	67%
45	CAPOLICCHIO MARCO	GEST. PERSONALE	3	2	3	2	3	2	2	67	135	50%
46	REPETTI CHIARA	ASSIST. FISCALE	4	3	4	3	4	4	4	101	135	75%
47	SERVIZI ED INNOVAZIONE AZ.	ASSIST. FISCALE	4	3	3	3	4	4	4	97	135	72%
48	CONFCOOPERATIVE	ASSIST. DI SETTORE	4	3	4	4	4	4	4	105	135	78%
49	TUTTINO ADRIANO	DIREZIONE LAVORI	4	4	4	4	4	4	3	104	135	77%
50	IMPRESA DEL BIANCO	OPERE EDILI	4	3	4	3	4	4	3	97	135	72%
51	STEFANUTTI RENZO	PULIZIA POZZI NERI	4	4	4	4	4	4	4	108	135	80%
52	BANCO ALIMENTARE	DONAZIONI ALIMENTARI	4	4	4	3	4	4	4	104	135	77%
53	BANCO FARMACEUTICO	DONAZIONI FARMACI	4	4	4	4	4	4	4	108	135	80%
54	CATTOLICA ASSICURAZIONI	ASSICURAZIONI	4	4	3	3	3	3	2	84	135	62%
55	WEX/ESSO	CARBURANTI	4	3	3	4	4	4	3	97	135	72%
56	ITALIANA PETROLI	CARBURANTI	4	3	3	4	4	4	3	97	135	72%
57	BATSER	MANUT. SERRAMENTI	3	2	3	3	2	3	2	69	135	51%
58	NET	RIFIUTI	4	4	3	3	4	4	3	96	135	71%
59	A&T 2000	RIFIUTI	4	4	3	4	4	4	3	100	135	74%
60	FRA TTER NADIA	FORMAZ./SUPERVISIONE	4	3	4	4	4	4	3	101	135	75%
61	DNV	ENTE CERTIFICAZIONE	4	4	4	4	4	4	4	108	135	80%
62	MASSIMO DEGANO	CONSULENZE ICT	4	4	4	3	3	3	3	92	135	68%
63	GOTTARDO	PRODOTTI PULIZIA/IGIENE	4	4	4	4	4	4	4	108	135	80%
64	CESAR/LA SAPONERIA	PRODOTTI PULIZIA/IGIENE	4	4	4	4	4	4	4	108	135	80%
65	BRICOMAN	ATTREZZATURE/MANUTEN.	4	4	4	3	3	3	4	96	135	71%

	FORNITORE	TIPO DI PRODOTTO O SERVIZIO	Rispetto condizioni pattuite	Tempi di risposta e rispetto date di consegna	Competenza e professionalità	Qualità del prodotto - servizio fornito	Affidabilità nel lungo periodo	Valutazione complessiva	Prezzo (riferito a qualità medio/alta)	PUNTEGGIO OTTENUTO	PUNTEGGIO MAX	INDICE QUALIFICAZIONE
66	RICCIO GRAZIANO	MANUT. ELETTRICHE	3	3	4	4	3	3	3	89	135	66%
67	LEROY MERLIN	ATTREZZATURE/MANUTEN.	4	4	3	4	4	4	3	100	135	74%
68	ELEMIND	SITO INTERNET	4	4	4	4	4	4	3	104	135	77%
69	SME	VAIRE	4	3	3	3	4	4	3	93	135	69%
70	AMAZON	VARIE	4	4	3	4	4	4	3	100	135	74%
71	GLOBAL INGROSS	VARIE	4	4	3	3	4	4	3	96	135	71%
72	UNIEURO	VARIE	4	4	3	4	4	4	3	100	135	74%
73	ITEL	ELETTICISTA	4	4	3	4	4	4	3	100	135	74%
74	WALCAM	PROD. PULIZIE	4	4	3	4	4	4	3	100	135	74%
75	CAR SERVICE	CARROZZEIRA	4	4	4	4	4	4	4	108	135	80%
76	DECA THLON	VARIE TEMPO LIBERO	5	5	5	4	4	4	4	119	135	88%
77	RIVA IMPIANTI	IMP. ELETTRICI	4	4	3	4	4	4	3	100	135	74%
78	PONTE SERRAMENTI	SERRAMENTI	4	4	3	4	4	4	3	100	135	74%
79	ST. INFERM. ASSOC. CARGNELUTTI FERRAIO	CONSULENZA/ASS. INFERMIERISTICA	4	4	3	3	4	4	3	96	135	71%
80	CENTRO SOLIDARIETA' GIOVANI	CONSULENZA PSICOLOGICA	4	4	4	4	4	4	5	112	135	83%
	NOTE											

Pubblica Amministrazione

L'Ancora Cooperativa Sociale ha usufruito nel 2023 dei servizi offerti dai seguenti enti:

Servizi pubblici
ASU FC - Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale
AS FO - Azienda Sanitaria Friuli Occidentale
Medici di base
Pediatrati di base
Questura di Udine
Questura di Pordenone
Questura di Gorizia
Prefettura di Udine
Procura di Udine
Procura di Trieste
Servizio Sociale dei Comuni del Torre - Tarcento
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Daniele Moro"
Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito Territoriale Collinare
Servizio Sociale dell'Ambito Territoriale Carso Giuliano
Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito territoriale Carso Isonzo Adriatico
Servizio Sociale dell'Ambito territoriale del Natisone
Servizio Sociale dell'Ambito territoriale del Noncello/ Servizi Sociali Livenza- Cansiglio - Cavallo
Servizio Sociale dell'Ambito territoriale dei Comuni dell'Ambito Territoriale del Gemonese e del Canal del Ferro - Valcanale
Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito Agro-Aquileiese
Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito Carnia
Ambito Territoriale Friuli Centrale

Ambito Riviera Bassa Friulana - Equipe Socio-Educativa Tutela Minori e Famiglie
Azienda per i Servizi Sanitari n.5 Bassa Friulana
Azienda per i Servizi Sanitari n.3 Alto Friuli - Collinare - Medio Friuli
Presidio Ospedaliero di Udine
Presidio Ospedaliero di Udine - Gervasutta
Presidio Ospedaliero di Sacile
Presidio Ospedaliero di Tolmezzo
Presidio Ospedaliero di Gemona del Friuli
Presidio Ospedaliero di Burlo Garofalo di Trieste
Servizio di Integrazione Lavorativa di Udine
Servizio di Integrazione Lavorativa di Pordenone
CSM Udine Sud
Carabinieri
Tribunale per i minorenni di Trieste
Tribunale Ordinario di Udine

Servizi privati/convenzionati
Casa di Cura Città di Udine
Citta della Salute
Istituto Diagnostica Radiologica IDR IMAGO
Friuli Coram s.r.l.
Centro Solidarietà Giovani
3D Diagnostic Images
Domus Medica Tavagnacco

Ideamedica Campofornido
Sanipro Udine
Assixto Udine
Omega Campofornido
La Nostra Famiglia
Consultorio Familiare Friuli

Fornitori e sostenitori

Durante l'anno 2023 L'Ancora ha ricevuto i seguenti contributi economici:

Proventi per liberalità ricevute		
Ente erogante	Causale	Importo in euro
Donazione da privato	Donazione liberale	1000
Donazione da privato	Donazione liberale	1000
Donazione da privato	Donazione liberale	100
Donazione anniversario Marcuzzi	Donazione liberale	3150
Associazione Casa Famiglia Scrosoppi	Donazione Liberale	300

Rapporti con istituti di credito

La Banca di Udine e l'Intesa SanPaolo SPA sono i due istituti di credito con i quali la Cooperativa L'Ancora mantiene ordinari rapporti bancari.

La comunità locale

Nel 2023 la Cooperativa ha intrattenuto rapporti di collaborazione con i seguenti soggetti pubblici e privati.

COMUNITA' LOCALE	
Caritas Diocesana	- Caritas Diocesana di Udine
Scuole professionali	- IAL di Udine - Civiform di Cividale - ENAIP Pasian di Prato
Borsa lavoro Lavori socialmente utili Volontariato Tirocinio Cantieri di lavoro Servizio Civile	- Caritas Diocesana di Udine - Mensa Caritas "La Gracie di Diu" - Arcidiocesi di Udine - Bottega del Mondo - Caritas Summer - GET - UP Punto Luce Udine - Centro Vacanze Parrocchia San Marco Udine - Supermercati Despar Udine - Supermercati Coop Udine - Bar Show Rondo' Martignacco - Gelateria Tato e Tata Udine - Pizzeria F.lli Panza Udine - Ristorante Il Bacaro Foresto Udine - Coop. Assistiamo Udine
Università degli Studi	- Udine
Scuole Secondarie di secondo livello	- Ipsia G.Ceconi di Udine - Itc Zanon di Udine - Liceo artistico "Galvani" di Cordenons - Ipsia "Stringher" di Udine - Ipsia "D'Aronco" di Gemona - Its "A.Malignani" di Udine - Iis "Linussio" di Codroipo - Liceo Artistico "Sello" di Udine
Scuole Secondarie di primo livello	- "A. Manzoni" di Udine - "E.Fermi" di Udine - "L.Andrevolti" di Majano
Scuole primarie	- "San Giovanni Bosco" di Campofornido - "Lea Orlandi" di Udine
Scuole dell'Infanzia	- "C. Percoto" di Campofornido
Scuola guida	- Autoscuola Lenarduzzi - Udine
Associazioni	- Associazione sportiva di volontariato "Oltre lo sport" di Udine - Palestra Up Town di Udine - Centro Solidarietà Giovani di Udine - Unione nuoto Friuli di Villaggio Primavera - Associazione SPE 20 Basaldella - Associazione "mangia sano, cresci bene" Villa

	<p>Primavera</p> <ul style="list-style-type: none"> - Libertas Basket School - ASD Pozzuolo Basket - Associazione calcio Tre Stelle di Basaldella - Artelibro Soc.Coop.Sociale - GET - UP Punto Luce Udine - Basket DLF Udine - Zio Pino Baskin - Volley ASD Aurora - Set-on board servizio educativo territoriale (ambito territoriale collinare) - Scout Udine 1 - Associazione Calcio Tavagnacco - Centro Aiuto alla Vita Udine - Università senza Età Campoformido - Piscina Tomadini Udine - Piscina Palamostre Udine
Parrocchie	<ul style="list-style-type: none"> - Sacro Cuore di Udine - Chiesa Immacolata Concezione di Maria di Bressa di Campoformido - Basaldella - San Marco Udine
Altro	<ul style="list-style-type: none"> - Sportello Zero Tolerance (colloqui psicologici) - Consultorio Familiare Friuli (colloqui psicologici) - Consultorio Familiare Udinese (sedute psicologiche/psicoterapeutiche, nutrizionista) - Patronato Encal Cisl Udine - Patronato Caf Cisl Udine - CPI Udine - ANMIC Udine - Informa giovani Udine - ANPAL Udine - Fondo Sociale Europeo FVG - APU Basket Udine - Centro di Orientamento Regionale - Gruppo Alpini Bressa di Campoformido

Consulenti

CONSULENTI			
Consulente		Tipo di contratto	netto delle
Consulenti educativi	Supervisore/Formatore/sostegno	Partita IVA	7392,00
Consulenti	Consulente del lavoro	Partita IVA	9188,40
	Revisore Unico	Partita IVA	3640,00
	Consulente informatico	Società	4500,00
	Audit SGQ	Società/Cod.fiscale	1223,64
	Consulente fiscale	Società	4324,00
	Consulenze varie	Società/partiva iva	6757,04
	Gruppo Scudo	Società	5000,00

Partecipazioni associative

- Arcidiocesi di Udine
- Confcooperative-Unione Provinciale di Udine
- Associazione Cooperative Friulane
- Federsolidarietà
- Fin.re.co
- Ge.Tur
- Ar Fiori Srl Udine
- Comunità EMET Tavagnacco
- Associazione I Nostri Diritti
- Biofarma di Mereto di Tomba

Relazioni con investitori

Attualmente non deteniamo rapporti con investitori.

LA RELAZIONE SOCIALE

- PRINCIPALI INDICATORI AMBIENTALI
- PROGETTI PER LA SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE



Principali indicatori ambientali

L'Ancora, La Sorgente e la Corte della Trinità, essendo strutture residenziali, per tipologia di impatto ambientale sono rapportate alla gestione di un comune ambiente domestico. Per cui gli indicatori da tenere monitorati sono principalmente relativi al funzionamento della quotidianità e quindi al costo delle risorse; da qui il monitoraggio dei costi di Energia elettrica, acqua e gas.

Monitoraggio dei costi di energia e di risorse

COSTI ANNUALI 2023			
Struttura	Fornitura	Costi totali in euro (Iva escl)	Costo medio in euro per ospite
L'ANCORA	Acqua	2009,26	105,75
	Energia elettrica	5155,25	271,33
	Gas/riscaldamento	3269,70	172,09
CORTE DELLA TRINITA'	Acqua	1980,48	99,02
	Energia elettrica	5439,27	271,96
	Gas/riscaldamento	6302,77	315,14
LA SORGENTE	Acqua	633,44	126,69
	Energia elettrica	1296,46	259,29
	Gas/riscaldamento	2154,76	430,95

Un altro indicatore molto importante, che comporta un notevole impegno da parte della Cooperativa, riguarda l'utilizzo di prodotti alimentari provenienti dal Banco Alimentare e dal Progetto "Siticibo" che, se da una parte richiedono una gestione puntuale, attenta e continua, dall'altra consente un risparmio economico importante e un corretto utilizzo di beni che altrimenti andrebbero sprecati.

In tutte le strutture viene applicato il metodo della raccolta differenziata dei rifiuti.

Progetti per la salvaguardia dell'ambiente

Per garantire un esiguo impatto ambientale della Cooperativa, si è ritenuto importante predisporre un sistema di contenimento dei consumi di fonti energetiche.

Considerata la molteplicità delle problematiche relative alla gestione di utenti sempre nuovi o comunque con abitudini diverse, si è ritenuto opportuno predisporre la formazione continua degli ospiti al fine di portare a un contenimento dei consumi e ad un corretto utilizzo delle risorse.

Un'attenzione particolare viene posta anche nell'acquisto di beni durevoli che devono presentare tra le proprie caratteristiche tecnologiche, ove possibile, un alto livello di risparmio energetico.

SINTESI E CONCLUSIONI

- ANALISI CONCLUSIVE
- GOVERNANCE
- SERVIZI
- AMBIENTE
- PROGETTI FUTURI



Analisi conclusive

L'Ancora Cooperativa Sociale utilizza gli strumenti rendicontativi del Bilancio Sociale e della certificazione Iso 9001 per effettuare periodicamente (almeno una volta all'anno) una valutazione dei rischi e delle opportunità che è necessario affrontare per il raggiungimento degli obiettivi attesi. Determina altresì le azioni necessarie per la mitigazione di rischi individuati e per la valorizzazione delle opportunità, di cui poi analizza il conseguimento e l'efficacia.

Anche sulla base di quanto emerge da tale analisi, unita al monitoraggio di una serie di KPI (key performance indicator) opportunamente individuati, la direzione della Cooperativa programma un asset di obiettivi specifico per ogni anno (ovviamente sempre nel rispetto degli obiettivi quadro stabiliti nella politica della qualità) che vengono poi valutati nel loro stato di raggiungimento.

Questi gli obiettivi stabiliti per il prossimo anno.

Obiettivo	Processo	Valore (indice di conseguimento dell'obiettivo)	Ente responsabile	Azioni da attuare/risorse e necessarie	Da realizzare entro il
Rinnovo del certificato Iso 9001	Gestione qualità	Superamento audit di rinnovo	RSQ	Verifiche ispettive e gestione documentale del sistema qualità	31/12/24
Incrementare l'utilizzo dello Studio di Viale Palmanova	Direzione	Organizzare almeno una nuova tipologia di incontri presso lo studio (ex. formazione)	Direzione, Coordinatore, Referenti di struttura	Incentivare l'uso dello studio come location per le attività formative e di coordinamento e/o per enti/associazioni esterne	31/12/24
Ottenere gli accreditamenti ai sensi del regolamento regionale delle strutture per minori	Direzione	Accreditamenti per tutte e tre le strutture	Direzione	Interlocuzione con i decisori coinvolti, sopralluoghi, eventuali integrazioni ed adeguamenti	Entro i termini richiesti dai decisori
Ultimare la ristrutturazione di Casa Teresa e dei relativi arredi/attrezzature	Direzione	Conclusione dei lavori dell'arredo	Direzione	Monitoraggio dello stato di avanzamento lavori, individuazione ed approvvigionamento degli arredi	30/06/24

Definizione della destinazione d'uso di Casa Teresa ed implementazione di un nuovo servizio	Direzione	Definizione di un nuovo servizio	Direzione/Coordinatore	Ricerca di mercato sulle esigenze espresse dai servizi sociali, business plan, progetto di dettaglio, autorizzazione e accreditamento	31/12/24
Progettazione welfare aziendale	Direzione	Definizione investimenti e modalità di erogazione	Direzione	Valutazione normativa, economica ed amministrativa delle varie opportunità	31/12/24

Data la sensibilità delle informazioni, per approfondimenti si rimanda anche al Riesame della Direzione del 06/11/2023.

Si segnala la non sussistenza di contenziosi/controversie in atto.

L'ANCORA Società Coop. Sociale ONLUS

Sede legale

via Melegnano 84/86
33100 UDINE
Tel. 0432 602809
Fax. 0432 524717

P.IVA 01924270307
CCIAA Udine 22549
Registro Regionale n. 3332
Albo Regionale Cooperative Sociali n.77
Albo delle Società Cooperative n. A101662

E-mail

info@lancora-coopsoc.it

Sito

www.lancora-coopsoc.it

Progetto curato e realizzato dal personale interno della Cooperativa Sociale L'Ancora.