



Bilancio sociale 2022

DIACONIA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE A R.L.

sommario

lettera del presidente	3
PARTE 1 - DOCUMENTO D'IDENTITÀ	4
la mission	6
la vision	6
nota metodologica	6
la politica per la qualità e l'ambiente	7
mappa degli stakeholder	8
diffusione dei valori	8
organizzazione, responsabilità, comunicazione	9
gli organi sociali	9
organigramma	10
PARTE 2 VALORE AGGIUNTO	11
dati economici e patrimoniali di diaconia	11
risorse e redditività	11
PARTE 3 - RELAZIONE SOCIALE	13
risorse umane	13
welfare	14
formazione e selezione	14
condizioni lavorative	Errore. Il segnalibro non è definito.
partecipazione	9
destinatari e famiglie per i settori di attività	15
• accoglienza e integrazione	16
• area socioassistenziale	18
• area prevenzione violenza di genere	22
• area educativa e scuola	24
• area commerciale	24
agricoltura sociale	24
bottega del mondo commercio equo e solidale	25
implementazione della digitalizzazione	26
strategie di marketing e comunicazione	26
responsabilità sociale e ambientale e obiettivi sviluppo sostenibile	27

Carissimi,

eccoci anche quest'anno pronti a raccontarvi l'impatto positivo che la nostra Cooperativa ha generato sul territorio che vive ogni giorno attraverso i propri servizi e le persone che li rendono unici. Il nostro impegno raccontato attraverso il bilancio sociale vuole essere uno strumento di contaminazione per tutti gli stakeholder che si possano sentire parte di un percorso virtuoso realizzato da Diaconia grazie anche al loro contributo.

Dal 22/04/2004, anno della nostra fondazione, ci siamo impegnati ogni giorno ad offrire alle comunità servizi per migliorare la vita delle persone e per essere un partner qualificato per le istituzioni, rispondendo insieme ai bisogni sempre nuovi dei territori. Lo facciamo ispirati quotidianamente dai nostri valori: affidabilità e trasparenza, rispetto e solidarietà, professionalità, impegno e competenza.

Coerenti con lo spirito cooperativistico che ci ha animato fin dal primo servizio di supporto alle persone con disabilità ed alle loro famiglie, in qualità di ente gestore delle opere e dei servizi di carità della Diocesi di Frosinone-Veroli-Ferentino, oggi siamo diventati una cooperativa sociale in grado di ideare, progettare, sviluppare e gestire una pluralità di soluzioni per accogliere e seguire persone anziane, persone con disabilità, migranti, accompagnare la crescita di bambini e ragazzi attraverso l'insegnamento scolastico di base, donne vittime di violenza e persone vulnerabili in generale.

Tutte attività che abbiamo da sempre svolto con responsabilità e passione, e che oggi, alla luce di una straordinaria situazione sanitaria che ha coinvolto tutto il mondo, sono state confermate essenziali, sia durante l'emergenza, che per la ripartenza.

Il 2022 è l'anno della progressiva riduzione delle restrizioni legate alla pandemia Covid-19 e del graduale ridimensionamento dei protocolli di sicurezza e prevenzione del virus, sempre nella massima tutela della sicurezza delle nostre utenze fragili e degli operatori.

Due anni di pandemia hanno acuito alcune emergenze socio-educative che ci hanno spinto ad approfondire tematiche specifiche e a ripensare a conseguenti piste di lavoro.

Sono state attivate collaborazioni con aziende profit del territorio per valorizzare i servizi già attivi con l'obiettivo di sostenere e riqualificare le strutture della città, sono state fatte scelte di responsabilità ambientale come l'utilizzo per le proprie sedi operative di energia proveniente da fonti rinnovabili per continuare in un processo virtuoso che è presente nel DNA della nostra Cooperativa Sociale.

Proveremo a raccontarvi tutto questo cercando di suscitare in voi la bellezza di partecipare, ognuno con il proprio ruolo, a questa grande generazione di valore positivo per il contesto in cui viviamo.

La redazione del Bilancio Sociale rappresenta l'opportunità di comunicare le decisioni e le attività portate avanti nel 2022, di raccontare il lavoro svolto e gli obiettivi strategici ancora da raggiungere sia all'interno della compagine di lavoro che alla comunità esterna.

vi presenteremo la mission e i valori di Diaconia, la nostra struttura organizzativa, le aree di intervento, la modalità di governo e amministrazione, le persone che operano per noi, gli obiettivi e le attività, le informazioni ambientali e la situazione economico-finanziaria.

L'impegno di un racconto fedele e trasparente di sintesi sul trend economico e di gestione, sugli impegni, azioni e obiettivi è dovuto al fatto che si intende trasmettere agli stakeholder nella loro molteplicità, gli sforzi profusi e la volontà di conseguire gli obiettivi statutari e mutualistici in un contesto in continuo e profondo mutamento. Ma soprattutto è importante rimarcare la ferma volontà di conseguire l'evoluzione e crescita dei servizi offerti e delle attività svolte, la stabilità economica, migliorare la qualità dell'occupazione su un territorio difficile come la provincia di Frosinone.

Buona lettura.

Il Presidente

Parte 1 - Documento d'identità

La cooperativa sociale Diaconia è stata costituita nel 2004 come Ente gestore delle attività e servizi della Diocesi di Frosinone-Veroli-Ferentino.

È stata costituita il 22 aprile del 2004, da volontari della Caritas Diocesana di Frosinone-Veroli-Ferentino, per volontà del Vescovo della Diocesi di Frosinone-Veroli-Ferentino e del direttore della Caritas Diocesana, con l'obiettivo di dotare la Diocesi stessa di un soggetto gestore secondo le istruzioni in materia amministrativa della Conferenza Episcopale Italiana. partita con 4 contratti a tempo determinato, ad oggi dopo quasi 20 anni garantisce lavoro a circa 200 persone ed ha esteso il proprio raggio di azione su molti ambiti del sociale nella Provincia di Frosinone e Latina.

È Cooperativa Sociale di tipo A e B (iscritta all'albo regionale sez. A e B della Regione Lazio e impresa sociale presso la Camera di Commercio) provvede alla gestione di servizi e progetti (sez. A) e anche all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate (sez. B), sviluppando un lavoro di rete teso a valorizzare le risorse in un'ottica di cura delle persone.

Informazioni generali

Nome dell'ente	DIACONIA società cooperativa sociale a r.l.
Codice fiscale Partita IVA	02338800606
Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore	Impresa sociale
Indirizzo sede legale	Viale Volsci 105 Frosinone
Indirizzo sede operativa uffici amministrativi	Viale Mazzini 147 Frosinone
Sito	www.coopdiaconia.it
Iscrizione al RUNTS	Rep. 10533 del 21.03.2022
ISCRIZIONE ALL'ALBO REGIONALE DELLA COOPERATIVE SOCIALI di cui alle LL.RR. 27.06.1996, N24 e 20.10.1997, N30	determinazione N. D3652 del 17.08.2005 Sezione A.
	determinazione N. D3599 del 05.08.2005 Sezione B
ISCRIZIONE AL REGISTRO MIGRANTI DEL MINISTERO DEL LAVORO E POLITICHE SOCIALI	PRIMA SEZIONE: N. A/1168/2019/FR
	Seconda sezione persone vittime di tratta in corso

Ha per **oggetto sociale*** l'organizzazione e la gestione, in proprio o per conto di enti pubblici e privati, dei seguenti servizi:

- servizi di assistenza qualificata ad anziani, disabili, minori, donne vittime di violenza richiedenti asilo in strutture residenziali e semiresidenziali;
- assistenza domiciliare a disabili, anziani e minori;
- attività di integrazione immigrati;
- attività finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

La cooperativa fornisce servizi e crea occasioni di lavoro per soddisfare necessità occupazionali e sociali dei singoli e della collettività, in una logica di promozione e crescita dell'autonomia della persona. L'attività di progettazione, integrazione, sviluppo e gestione dei servizi offerti è svolta in modo innovativo con attenzione alle necessità sociali emergenti.

DIACONIA mette la propria professionalità ed il proprio impegno al servizio di istituzioni, enti pubblici e privati per offrire la massima affidabilità nelle attività che sviluppa.

Dati in breve:

7 milioni di euro di fatturato

160 occupati in media

6 settori di intervento

60% donne

40% uomini

Presenti in 2 province del Lazio

21 soci persone fisiche

2 soci persone giuridiche

Tutti i dati riportati nel presente bilancio sono riferiti al 31/12/2022

Eterogeneità dei servizi

La Cooperativa si occupa di attività molto diverse tra di loro, per natura e per obiettivi da raggiungere. Accoglie persone in difficoltà, assiste anziani e disabili, gestisce servizi educativi e scolastici è impegnata in attività turistiche e di agricoltura, organizza eventi pubblici e privati.

Gli ambiti di lavoro della cooperativa Diaconia sono divisi in aree tale grande eterogeneità costituisce una ricchezza che potrebbe essere molto utile anche al progetto SAI di Priverno. Tutte le attività di Diaconia costituiscono un micro-universo che storicamente arricchisce reciprocamente i servizi stessi.

Lo spirito di condivisione e l'obiettivo di inclusione sociale e lavorativa di persone in difficoltà, sono le linee guida che la Cooperativa adotta nello svolgimento quotidiano di tutte le sue diverse attività.



LA MISSION

La Cooperativa Sociale Diaconia rappresenta l'evoluzione di un'esperienza di volontariato consolidata nel tempo.

Rendiamo concreta la solidarietà realizzando attività assistenziali, sociali, educative, di accoglienza e d'inserimento lavorativo orientate ai bisogni delle persone, alla prevenzione del disagio, all'accoglienza ed al reinserimento sociale. Obiettivo è l'inclusione di chi è in situazione di svantaggio nella vita di tutti i giorni, coltivando una cultura capace di valorizzare la persona, anche nelle sue fragilità

Promuove impegno e partecipazione in grado di coniugare carità cristiana e giustizia sociale, con metodo e tecnica, professionalità qualificata, passione e innovazione, in un'ottica di welfare generativo per l'intero territorio in cui opera.

LA VISION

Promuovere l'accoglienza, lo sviluppo, l'autonomia personale, l'integrazione sociale ed il benessere nella comunità locale, un ventaglio di interventi (modulati anche sovrapponendo diverse aree di interesse) mirati a considerare la persona nella sua integrità, puntando all'acquisizione di competenze che ne determinino l'autonomia ed il benessere nel tempo.

Nota metodologica

La normativa impone l'elaborazione annuale del Bilancio Sociale, che, nel tempo, è divenuto un passaggio irrinunciabile per analizzare e riflettere sui diversi aspetti e legami, non soltanto di natura numerica o economica, in relazione all'ente cui apparteniamo.

Le linee di lavoro individuate, consolidate e perfezionate dalle riscritture, restano sostanzialmente le stesse, pertanto il documento si snoderà partendo dalla parte introduttiva iniziale e proseguirà attraversando i tre ambiti principali facendo riferimento ai *"Principi di redazione del bilancio sociale"*, che si distinguono in:

- 1) ambito dell'identità:** l'oggetto sociale, la storia, la mission, la vision e tutti quegli aspetti che caratterizzano e rappresentano il nostro organismo e ne esprimono le peculiarità identitarie;
- 2) ambito del valore aggiunto:** sulla base del bilancio economico d'esercizio si prospetta una diversa distribuzione dei costi della cooperativa
- 3) ambito della relazione sociale:** inquadra i diversi aspetti e le relazioni con gli stakeholders evidenziando punti di forza e criticità dell'organismo in relazione agli obiettivi presenti e futuri.

Perché il bilancio sociale?

La redazione del Bilancio Sociale, analogamente ai precedenti, risponde alle esigenze di:

- Ottemperare alla normativa (D.Lgs.n.117 del 03/07/2017 e ss.mm.ii.);
- Disporre di una rendicontazione sociale delle attività della Cooperativa;
- Determinare il valore aggiunto (ricchezza prodotta) e la sua ridistribuzione presso i soggetti portatori di interesse verso le attività della Cooperativa, attraverso la riclassificazione del conto economico;
- Evidenziare come la Cooperativa conferisca il proprio contributo alla costituzione di quello che può definirsi *capitale sociale di un territorio*;
- Mettere a confronto i risultati anno per anno, evidenziando pertanto l'andamento dell'organizzazione.

Il BS rappresenta uno **strumento che integra il Bilancio d'esercizio**, predisposto in conformità alle norme civilistiche, procedendo come detto attraverso la riclassificazione del conto economico, ma anche e soprattutto illustrando attività, mezzi

impiegati e risultati ottenuti nel corso dell'esercizio annuale, volendo esprimere in termini qualitativi e quantitativi ciò che nel bilancio d'esercizio viene espresso in termini di valore economico.

Il BS è uno **strumento che si integra con il Sistema di Gestione per la Qualità** in quanto funzionale alla misurazione, in termini di impatto, della **Politica della Qualità** e dei diversi processi gestiti per tradurla in pratica.

A chi è rivolto il Bilancio Sociale

Il BS 2022 si rivolge innanzitutto ai portatori di interesse della Cooperativa Diaconia, quali:

- soggetti interni, quali soci e collaboratori della cooperativa;
- soggetti esterni, quali i nostri principali committenti ed i nostri istituti di credito.

Inoltre, il BS si rivolge anche a tutti quei soggetti che, pur non rappresentando specificatamente dei portatori di interesse, possono costituire il panorama degli interlocutori con i quali esiste già una sorta di dialogo e di scambio o intraprendere nel futuro delle relazioni significative.

La politica per la qualità e l'ambiente

Dal 2018 con l'acquisizione della certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001, la Cooperativa Sociale Diaconia ha raggiunto la capacità di un miglioramento continuo in termini di efficacia dei risultati e di livelli qualitativi dei servizi erogati. Questo impegno non solo continua, ma si è consolidato attraverso la acquisizione a ottobre 2022 della certificazione ISO 14001:2015 per il sistema di gestione ambientale.

La Cooperativa Sociale Diaconia considera strategico l'approccio culturale alla qualità e ai sistemi di gestione; pertanto, ha istituito un proprio sistema qualità/sicurezza/ambiente che sottende a tutti quei meccanismi organizzativi utili ad assicurare l'orientamento e l'integrazione del sistema nei processi della Cooperativa.

L'evoluzione dei bisogni determina la necessità da parte della cooperativa di:

- Operare affinché tutte le attività aziendali siano orientate verso la massima trasparenza nei confronti degli stakeholder;
- Implementare e sviluppare metodologie organizzative che permettano il raggiungimento di alti livelli di efficienza, attraverso il costante impegno nell'ottimizzazione dei tempi e delle risorse;
- Assicurare un'azione di miglioramento continuo nei servizi erogati;
- Assicurare efficienza nei processi organizzativi interni;
- Perseguire un continuo miglioramento della gestione del sistema;
- Perseguire un continuo miglioramento nella gestione delle proprie attività

Diaconia ha ottenuto la certificazione ambientale UNI EN ISO14001:2015 nel 2022.

Da anni lavora in termini di obiettivi di miglioramento continuo su:

- Sensibilizzazione nei confronti di soci, dipendenti e collaboratori;
- Sensibilizzazione alla riduzione degli imballaggi per l'acqua, con installazione di distributori collegati alla rete idrica • distribuzione borracce ai dipendenti;
- Riqualificazione energetica degli edifici della cooperativa • Studio delle soluzioni praticabili per la riqualificazione energetica • Studio degli interventi praticabili (potenza massima per impianto, ecc.) • Definizione di un budget complessivo (compatibile con i risultati di bilancio) e ricerca di eventuali bandi, incentivi, ecc. •Consumo energetico consapevole: fotovoltaico e solare, utilizzo di erogatori diretti con la rete idrica e risparmio degli imballaggi
- Utilizzo di materiali o prodotti ecolabel;
- Utilizzo di specifici raccoglitori di raccolta differenziata di carta e plastica al fine di ridurre al massimo il conferimento indifferenziato;
- raccolta degli scarti di cucina e conferimento agli animali da cortile presso la Fattoria Vetuscolana;
- accordi con società di raccolta toner esausti con conferimento annuale.



Mapa degli stakeholder

La natura stessa della cooperativa e gli ambiti in cui agisce ne fanno un soggetto intorno al quale si intrecciano numerose relazioni messe in atto da “portatori di interesse” la cui natura e la cui distanza dalla struttura possono essere molto diversi

Gli Stakeholder sono determinanti per il buon esito delle nostre attività, in quanto influenzano gli obiettivi e le linee strategiche adottate, in un’ottica di dialogo trasparente e di condivisione degli impatti e dei risultati raggiunti.

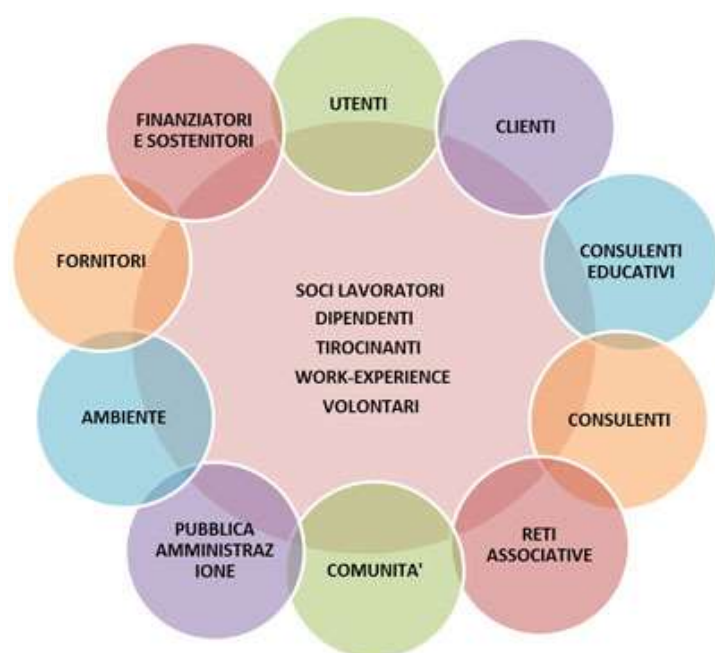
Con il termine stakeholder, ovvero “portatori di interesse”, si indicano le principali categorie di soggetti che detengono un interesse in un'organizzazione, poiché sono influenzati dalla sua attività o perché possono influenzarla attraverso il loro operato:

- Stakeholder interni (soci/dipendenti, collaboratori e consulenti, volontari)
- Stakeholder esterni (utenti stranieri, minori, adolescenti, neomaggiorenni, disabili, famiglie, comunità locale, associazionismo, fornitori, finanziatori, pubblica amministrazione, imprese consorzi e cooperative).

Sono “portatori di interesse” molto vicini i soci per i quali la cooperativa, a vari livelli, risponde al bisogno di occupazione e sono “portatori di interesse” gli utenti, siano essi anziani, bambini, minori o adulti, migranti e portatori di fragilità per i quali la cooperativa è la risposta ad uno o più bisogni, dall’assistenza e accoglienza, all’educazione, alla formazione.

Fin dalla sua fondazione ha adottato un approccio multistakeholder inclusivo, basato su continui processi comunicativi e di confronto, mostrando disponibilità a prendere impegni e realizzare iniziative e attività volte a fornire risposte concrete agli stakeholder coinvolti.

Questa la mappatura dei portatori di interesse di DIACONIA per livelli di intensità di relazione.



Diffusione dei Valori

DIACONIA, con i propri servizi, è presente a supporto delle comunità con la volontà di migliorare la vita delle persone, favorendo in questo senso lo scambio e la costruzione di relazioni positive, dando spazio alle proposte e contribuendo allo sviluppo delle idee.

Per questo la cooperativa sostiene iniziative e progetti dei territori in cui opera per favorire la sensibilizzazione e il coinvolgimento rispetto ai valori cooperativi ed alle tematiche al centro del proprio lavoro: inclusione sociale, cura delle persone anziane, disabili e vulnerabili, accoglienza e sostegno alla crescita di bambini e ragazzi, aggregazione e benessere psicofisico.

ORGANIZZAZIONE, RESPONSABILITÀ, COMUNICAZIONE

Gli organi sociali

Responsabilità e composizione del sistema di governo

Assemblea dei soci

E' l'organo decisionale della Cooperativa Sociale, ad essa spetta il compito di determinare gli indirizzi generali e le linee strategiche da seguire per il raggiungimento delle finalità sociali.

È composta da 19 soci persone fisiche e 2 soci persone giuridiche.

I lavoratori sono per il 60% donne e per 40% uomini.

Nel 2022 l'Assemblea si è riunita 2 (due) volte, in seduta ordinaria.

Di seguito una tabella che rappresenta, in sintesi, la composizione dell'assemblea dei soci:

età	MASCHI	FEMMINE
Da 18 a 30 anni	0	0
Da 31 a 50 anni	11	3
Oltre 51 anni	6	1
Di cui extracomunitari	0	0

Partecipazione

La partecipazione dei soci alla vita democratica della cooperativa è il motore di crescita DIACONIA.

Questi gli importanti momenti di confronto interno e condivisione del 2022.

- 1 assemblea ordinaria in data 5 ottobre 2022 con 20 soci presenti fisicamente e con deleghe.
- 1 assemblea ordinaria in data 30 settembre 2022 con 20 soci presenti fisicamente e con deleghe.

Consiglio di amministrazione

Composto da n. 5 Consiglieri compreso il Presidente, è l'organo esecutivo della Cooperativa ed è chiamato ad esercitare tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione. Gli amministratori sono nominati dall'Assemblea e l'incarico ha il limite temporale di tre anni, con possibilità di rinnovo.

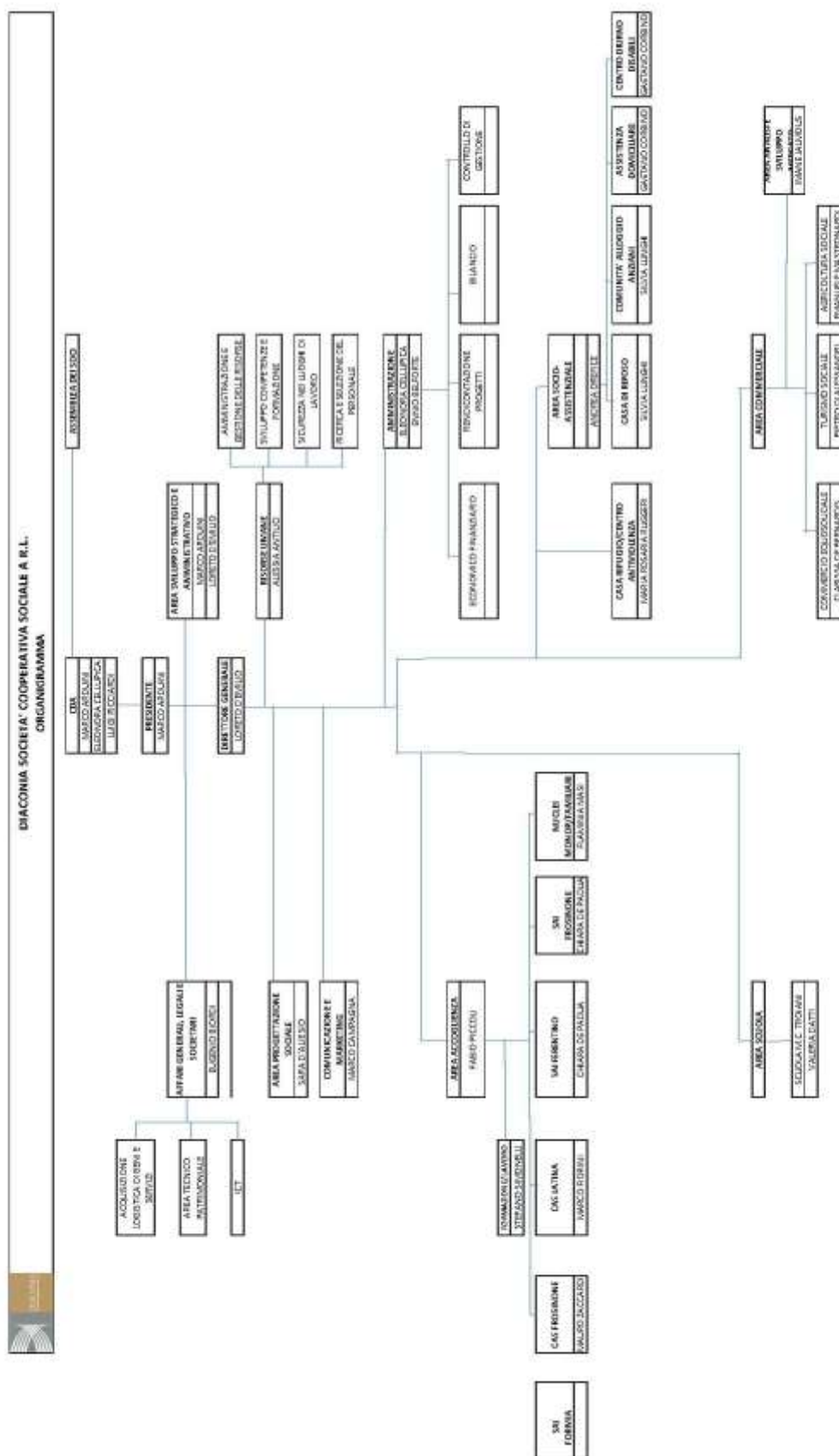
Nel 2022 si è riunito 9 (nove) volte, con una percentuale di partecipazione del 100%.

Organo monocratico di controllo

A partire dal dicembre 2019 è stato nominato Revisore dei conti e Sindaco Unico.

Direzione Generale

La Direzione Generale ha il compito di tradurre in operatività le decisioni del Consiglio d'Amministrazione, definendo le strategie e le linee di sviluppo della cooperativa.



Il camminare presuppone che a ogni passo il mondo cambi in qualche suo aspetto e pure che qualcosa cambi in noi.
Italo Calvino

Parte 2 Valore aggiunto

Dati economici e patrimoniali di DIACONIA

Per il 2022 DIACONIA aumenta il proprio valore della produzione che si attesta su 7 milioni di euro.

Di seguito sono presentati i dati che compongono il valore realizzato dalla cooperativa nel 2022 n che rappresenta la capacità dell'organizzazione di creare ricchezza e distribuirla ai vari stakeholder, i soci e i lavoratori dipendenti, i clienti, i fornitori, gli Enti Locali e il territorio in genere

Patrimonio netto	Esercizio Precedente		Esercizio Corrente	
ATTIVO NETTO				
A) Crediti v/soci per versamenti ancora dovuti	100,00	0,002%	100,00	0,002%
B) Immobilizzazioni	1.596.711,00	32,129%	2.013.360,00	36,729%
C) Attivo circolante	3.371.282,00	67,838%	3.459.032,00	63,102%
D) Ratei e risconti	1.519,00	0,031%	9.138,00	0,167%
TOTALE ATTIVO NETTO	4.969.612,00	100,000%	5.481.630,00	100,000%
PASSIVO E NETTO				
A) Patrimonio netto	1.189.933,00	23,944%	1.196.800,00	21,833%
B) Fondi per rischi ed oneri	0,00	0,000%	0,00	0,000%
C) Trattamento fine rapporto	646.957,00	13,018%	822.427,00	15,003%
D) Debiti	3.109.260,00	62,565%	3.298.820,00	60,180%
E) Ratei e risconti	23.462,00	0,472%	163.583,00	2,984%
TOTALE PASSIVO E NETTO	4.969.612,00	100,000%	5.481.630,00	100,000%
Conto economico	Esercizio Precedente		Esercizio Corrente	
A) Valore della produzione	6.138.164,00	100,000%	6.995.144,00	100,000%
B) Costi della produzione	-6.004.131,00	-97,816%	-6.925.562,00	-99,005%
Differenza tra valore e costi della prod.ne (A-B)	134.033,00	2,184%	69.582,00	0,995%
C) Proventi/oneri finanziari	-59.382,00	-0,967%	-39.263,00	-0,561%
D) Rettifiche di valore di attività e passività finanziarie	0,00	0,000%	0,00	0,000%
Risultato prima delle imposte (A-B+-C+-D)	74.651,00	1,216%	30.319,00	0,433%
20) Imposte sul reddito	-51.366,00	-0,837%	-22.752,00	-0,325%
Utile (perdita) dell'esercizio	23.285,00	0,379%	7.567,00	0,108%

Risorse e redditività Indicatori economici

Descrizione	Esercizio Precedente	Esercizio Corrente
Margine primario di struttura	-406.778,00	-816.560,00
Margine secondario di struttura	-406.778,00	-816.560,00
Acid Test Ratio (indice secco di liquidità)	1,30	1,20
Current Ratio (indice di liquidità)	1,31	1,20
R.O.E. (Redditività dei mezzi propri)	0,02	0,01
R.O.I. (Redditività del capitale investito)	0,03	0,01

Parte 3 - Relazione sociale

Se le formiche si mettono d'accordo, possono spostare un elefante.

(Proverbio del Burkina Faso)

Risorse Umane

Analisi comparata di tutti i lavoratori

Nel 2022 DIACONIA ha avviato un processo di riorganizzazione interno alla Direzione Risorse Umane, volto ad offrire un servizio sempre più qualificato e capace di rispondere ai bisogni di soci e lavoratori e di gestire i cambiamenti della cooperativa, legati non solo all'importante numero di dipendenti, ma anche alla diversificazione dei settori e delle norme contrattuali e retributive, talune variate durante l'anno (CCNL, Regolamento Soci, contratti territoriali provinciali, ecc.).

Soci volontari	6
Soci svantaggiati	2
Unità lavorative lett. A)	168
Unità lavorative lett. B)	3
Num. Lavoratori svantaggiati	4

Nel 2022 la Direzione Risorse Umane ha gestito nel suo complesso:

- numero 42 assunzioni
- numero 30 proroghe di contratti a tempo determinato
- 60 stage di inserimento lavorativo

UNITA' OCCUPATE al 31.12. 2022		
	N° SOCI	N° NON SOCI
genere	12 maschi e 3 femmine	160
Di cui extracomunitari	0	1

UNITA' OCCUPATE al 31.12.2021		
	N° SOCI	N° NON SOCI
Genere	12 maschi e 3 femmine	146
Di cui extracomunitari	0	1

Al 31/12/2022 il 72% dei lavoratori è inserito con un contratto di lavoro a tempo indeterminato. Nel corso dell'anno sono stati trasformati a tempo indeterminato diversi lavoratori.

TIPOLOGIA DEI RAPPORTI USATI x I SOCI AD OGGI

Subordinati a tempo indeterminato.	Subordinati a tempo determinato	Parasubordinati	Autonomi	Altro
15	0	0	1	0

TIPOLOGIA DEI RAPPORTI USATI x I NON SOCI AD OGGI

Subordinati a tempo indeterminato.	Subordinati a tempo determinato	Parasubordinati	Autonomi	Altro
113	47	0	0	0

L'indice di *turn over* del personale è aumentato rispetto all'anno precedente. Questo è dovuto in particolare all'entrata in vigore del Decreto Dignità ed all'impatto dei Decreti Sicurezza.

Il rinnovo del CCNL di riferimento, atteso da oltre 7 anni, integralmente applicato dalla Cooperativa, ha portato all'incremento dei minimi contrattuali ed a ulteriori importanti misure per i lavoratori. Benefici che, per la maggior parte, DIACONIA aveva già previsto, nel suo Regolamento Soci.

Nell'ambito della Direzione Risorse Umane, l'Area afferente al Diritto del Lavoro e alle Relazioni esterne di DIACONIA ha intrattenuto costanti relazioni sindacali aziendali e territoriali, che hanno portato al raggiungimento di accordi per la gestione delle nuove attività per l'appalto "Servizi alla persona del distretto sociale B di Frosinone" e per "Assistenza Domiciliare Integrata".

Il subentro negli Appalti in ATI con la Cooperativa OSA ha determinato l'acquisizione di n. 80 dipendenti.

La nuova dimensione della società hanno comportato l'adeguamento nella gestione del personale anche attraverso l'adozione di un software dedicato.

Welfare

Nel 2021 e parte del 2022 sono stati effettuati dei *focus* Group di supervisione con il supporto della Psicologa interna per supportare i collaboratori durante il periodo di pandemia da Covid. Il servizio è stato attivato in particolare per i comparti della Cooperativa dediti ad attività fortemente stressanti in periodo di distanziamento sociale: Accoglienza Migranti e strutture socio assistenziali (Casa di riposo, Comunità alloggio anziani).

In seguito alla adesione di Diaconia all'associazione di categoria Confcooperative è stato stipulato accordo con il fondo sanitario Cooperazione Salute per l'assistenza sanitaria di tutti i dipendenti a tempo indeterminato.

Formazione e Selezione

Il servizio formazione e selezione supporta le politiche di sviluppo della cooperativa, contribuendo all'accrescimento delle capacità e competenze delle persone di DIACONIA, con un focus particolare rispetto ai temi dell'innovazione e del cambiamento manageriale, in linea con la visione della cooperativa.

A questi fattori si aggiunge la sempre maggiore necessità di selezionare personale qualificato e competente (come ad esempio OSS e infermieri) da inserire nei servizi.

Su questi aspetti DIACONIA è attiva su molti tavoli strategici e tecnici a livello regionale per la ricerca di soluzioni di sistema. Alla luce dei cambiamenti in atto oggi nel mercato del lavoro DIACONIA si è data come assunto di lavoro quello del "quick response" per fornire risposte quanto più possibile veloci e tagliate su misura degli interlocutori aziendali, garantendo il rispetto di standard qualitativi efficaci ed efficienti di erogazione del servizio.

Il Piano Formativo Aziendale del 2022 ha risposto sia a obiettivi formativi legati alla sicurezza e alla gestione del rischio, che a quelli più strategici di qualificazione del personale e del lavoro.

Il Piano ha previsto 255 corsi, dedicati a tutto il personale operante in cooperativa. Le principali aree formative attorno alle quali si è articolato sono:

- area TECNICO - PROFESSIONALE: competenze tecnico specialistiche
- area DI PROCESSO: competenze relazionali e di comunicazione
- area DI SISTEMA: competenze organizzative gestionali

Condizioni lavorative

La sicurezza e la salute delle persone che lavorano in DIACONIA rappresenta il principale impegno della cooperativa ed è un fattore determinante per garantire la continuità e sostenibilità delle attività.

Massima attenzione viene data alla gestione dei potenziali aspetti di rischio e nella formazione dei dipendenti per creare le condizioni necessarie alla loro massima tutela.

Il costo totale delle azioni per la sicurezza messe in atto **nel 2022 è stato di 26.179,66 €.**

Nell'anno 2022 DIACONIA conferma costante attenzione alla sorveglianza sanitaria attraverso le visite mediche.

e la realizzazione di: corsi di formazione relative alle attività di aggiornamento (Retraining Primo Soccorso-Designati; Aggiornamento Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro; Aggiornamento Preposti;

Aggiornamento R.L.S.) DIACONIA provvede ad un puntuale monitoraggio degli infortuni e delle malattie professionali, al fine di prevenirli ed efficientare le misure di sicurezza, nell'ottica di favorire la salvaguardia della salute dei dipendenti e preservare le migliori condizioni di lavoro.

Nel 2022 non ci sono stati gli infortuni sul lavoro e 2 sono stati quelli in itinere. Le cause sono principalmente legate a incidenti stradali mentre i dipendenti si recano sul luogo di lavoro.

Destinatari e famiglie per i Settori di attività

I servizi di DIACONIA hanno la finalità di incentivare il benessere delle persone e la coesione sociale delle comunità, con uno sguardo rivolto a soluzioni innovative, che migliorino la vita degli individui e diano risposte ai bisogni emergenti.

Con percorsi dedicati, si provvede alla presa in carico delle persone più fragili e si definiscono le migliori azioni per stimolare l'inclusione di chi si trova ai margini e la partecipazione alla vita del territorio, con l'obiettivo di rendere gli spazi comuni più vivibili e inclusivi per tutti, per scongiurare l'isolamento attraverso la riattivazione delle autonomie di ognuno.

I soci e i lavoratori di DIACONIA svolgono queste attività con passione ed impegno insieme a enti pubblici, privati e soggetti del Terzo Settore, sviluppando sempre nuove reti e sinergie.



- **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

L'area accoglienza diaconia viene istituita ufficialmente nell'aprile del 2011. Dopo Infatti lo scoppio della cosiddetta primavera araba tutte le prefetture di Italia vennero fortemente interessate dalla necessità di dare accoglienza a richiedenti asilo che fuggivano da contesti di guerra. Il primo nucleo di persone accolte dalla cooperativa diaconia risale al maggio 2011 quando vennero accolte 27 persone per lo più provenienti da Paesi Sud sahariani. Venne istituito così il primo cosiddetto cas ossia centro di accoglienza straordinaria che aveva il compito di accogliere materialmente le persone richiedenti asilo ed accompagnarle in un percorso di integrazione nei paesi europei e nello specifico in Italia attraverso l'ottenimento in primis del permesso di soggiorno. Questa prima esperienza fu molto formativa in quanto si conobbero concetti come richiedente asilo, permesso di soggiorno, mediazione interculturale, tutela legale, tutela psicologica etc.

In seguito a questa prima esperienza la cooperativa partecipò al bando di gara promosso dal comune di Ferentino per istituire il progetto Sprar (sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati) e ciò avvenne nel 2013 ed il comune capofila del progetto fu il comune di Ferentino insieme ad un partenariato di altri comuni della provincia di Frosinone: Veroli Castro dei Volsci Arnara Strangolagalli Ceccano oltre allo stesso Fiorentino. La cooperativa si aggiudicò il progetto e si diede vita ad un progetto di cosiddetta seconda accoglienza Che prevedeva la possibilità di accogliere 58 persone. Il progetto del comune di Ferentino che oggi si chiama SAI (sistema di accoglienza e integrazione) è ancora attivo e la cooperativa Diaconia ne è ancora il soggetto gestore.

L'anno successivo nel 2014 la cooperativa partecipò al bando del progetto SAI del comune di Frosinone con il partenariato di altri due comuni che erano Alatri e Castro dei Volsci. Anche questo progetto è ancora attivo e si caratterizza per l'accoglienza di 47 persone.

Nell'estate del 2016 si è aperto un altro Cas nella città di Priverno posto nella competenza della prefettura di Latina. Esso ad oggi ospita circa 80 persone e oltre alle strutture individuate dalla cooperativa Diaconia comprende anche due strutture date in comodato gratuito dalla prefettura di Latina in quanto confiscate ad associazioni criminali: una nel comune di Terracina l'altra a Sabaudi.

Nell'estate del 2021 la cooperativa Diaconia si è altresì aggiudicata la gestione del progetto SAI del Comune di Formia che consta dell'accoglienza di circa 37 persone.

Ad oggi quindi l'area accoglienza della cooperativa Diaconia consta di ben cinque progetti di accoglienza: due cas (centri di accoglienza straordinari) uno sotto la prefettura di Frosinone ed uno sotto la prefettura di Latina e tre progetti di così detta seconda accoglienza SAI:

SAI Ferentino

n.beneficari accolti nel periodo: 92 distribuiti in n.8 strutture dislocate in vari comuni del territorio.

Equipe multidisciplinare:

un'equipe multidisciplinare rivolta ai beneficiari composta da un assistente sociale, dagli operatori per l'integrazione, dallo psicologo, dal mediatore linguistico e culturale, dall'operatore legale e dal coordinatore di progetto dedicato ai vari livelli di integrazione

SAI Frosinone

n.beneficari accolti nel periodo: 58

Equipe multidisciplinare:

un'equipe multidisciplinare composta da 1 coordinatore progetti uomini singoli, 1 coordinatrice progetti donne e nuclei, n.1 assistente sociale n.5 operatori per l'integrazione, n.1 psicologa, dal mediatore linguistico e culturale, dall'operatore legale, un operatore addetto alla manutenzione delle strutture.

Per ciascun SAI

Gli operatori per l'integrazione si occupano della presa in carico dei beneficiari per la redazione del CV, orientamento al lavoro e ai servizi sul territorio (iscrizione Anpal e iscrizione agenzie interinali), ricerca corsi di formazione, ricerca soggetti ospitanti per l'attivazione di tirocini, organizzazione dei tirocini formativi, matching tra soggetto ospitante e beneficiari di progetto sulla base delle loro competenze pregresse e aspirazioni personali.

L'equipe sociale, composta dal coordinatore, dall'assistente sociale e dalla psicologa si occupa invece di PROGETTI PERSONALIZZATI: consiste nella definizione di un programma/percorso di accoglienza e integrazione che il beneficiario costruisce e condivide con l'operatore e nel quale vengono indicati: - gli obiettivi da raggiungere; - i contenuti e le modalità dell'intervento; - il piano delle verifiche. Le schede del progetto personalizzato vengono custodite dagli operatori per l'integrazione all'interno delle case alloggio, in appositi spazi protetti che ne garantiscano la privacy.

Le principali difficoltà riscontrate afferiscono all'area del disbrigo pratiche presso gli uffici pubblici.

Gli stessi educatori/operatori che, più degli altri, contribuiscono allo sviluppo della relazione personale, beneficiando di clima di fiducia e collaborazione reciproca, possono annotare nelle relative schede le evoluzioni oggettive e soggettive che riguardano il percorso di integrazione del singolo beneficiario. Le stesse schede, insieme ai fascicoli personali, vengono passate in rassegna negli incontri settimanali dell'equipe multidisciplinare dedicati a questa specifica attività.

Progetti CAS

Il progetto di prima accoglienza prevede un accordo tra la cooperativa Diaconia e la Prefettura di Frosinone per l'affido e la gestione di Centri di Accoglienza Straordinaria (C.A.S.), costituiti da singole unità abitative, attraverso la presa in carico di richiedenti asilo per la fornitura di beni e per l'erogazione dei servizi di accoglienza.

Il progetto comprende il servizio di assistenza generica alla persona, come la mediazione linguistica/culturale, l'orientamento legale e al territorio, l'assistenza psicologica, la somministrazione di corsi di lingua italiana; il servizio di assistenza sanitaria e spese mediche, come l'assistenza medica di primo ingresso finalizzata all'accertamento dello stato di salute del migrante e di eventuali patologie, somministrazione di farmaci e altre spese mediche, il supporto per percorsi diagnostici e terapeutici; il servizio di consegna dei beni, come effetti lettereschi, prodotti per l'igiene personale, kit di primo ingresso, materiale didattico e pocket money;

CAS Latina

I beneficiari accolti nel progetto al 31/12/2022 sono stati 60, 12 in più rispetto al rilevamento fatto al 31/12/2021.

n. di operatori dedicati sono stati 11.

obiettivi raggiunti : La maggior parte dei beneficiari si sono nel tempo avvicinati ai corsi di italiano interni e a quelli offerti dal CPIA imparando pian piano la lingua Italiana, molti di loro hanno preso parte ai progetti e corsi di formazione proposti dagli operatori. La difficoltà è sicuramente quella di far capire ai ragazzi che imparare la lingua del paese in cui vivono e fare formazione, è importante per costruire il loro futuro consapevoli che un giorno il progetto di accoglienza finirà e dovranno essere pronti ed autonomi.

come gli operatori vivono il rapporto con l'utenza, lo spirito del servizio

Gli operatori sono molto professionali, competenti e preparati; Lavorando con persone che hanno alle loro spalle esperienze di vita spesso complicate, cercano di rendere più serena possibile la loro esperienza di vita in un nuovo paese; Assistono quindi i migranti nelle attività ordinarie provando a farli integrare al meglio nel nostro paese, organizzando con loro anche dei momenti di ricreativi e di condivisione come può essere un semplice pranzo in struttura, la condivisione di un caffè, una partita di calcetto o un visita guidata.

CAS Frosinone

I beneficiari accolti nel progetto al 31/12/2022 sono stati 100, 5 in più rispetto al rilevamento fatto al 31/12/2021, in base all'andamento dei flussi migratori.

- **n. di operatori dedicati** sono stati 11.

Obiettivi raggiunti: gli obiettivi raggiunti non sono sempre stati uguali per tutti i beneficiari di progetto. Con i migranti più scolarizzati e che presentavano già un buon livello di istruzione, si è potuto lavorare facilmente sull'apprendimento della lingua italiana (sia nel corso privato della cooperativa che con il CPIA) e, in aggiunta, su un buon livello di autonomia negli impegni personali (scelta e cambio del medico di base, rinnovo dei documenti in questura), al punto da renderli come referenti della struttura in caso di assenza dell'operatore o mediatori temporanei a supporto di quelli più fragili o arrivati da poco. Con i beneficiari più volenterosi, si è potuto stringere anche accordi per percorsi di volontariato con la Caritas o con i comuni di residenza, un fattore che ha potuto contribuire ad un esito positivo dopo il colloquio con la Commissione Territoriale per la domanda d'asilo;

In totale l'area accoglienza Diaconia ha più di 350 persone tra richiedenti asilo e persone già titolari di un permesso di soggiorno. Tale attività si esplicita sempre attraverso un modello oramai collaudato che prevede l'utilizzo di una équipe multidisciplinare composta da molte professionalità come il coordinatore di progetto, gli operatori addetti alla accoglienza materiale, gli operatori addetti alla attività di integrazione, operatori legali, operatori psicologici, assistenti sociali, mediatori linguistico culturali, ed altre figure di consulente che di volta in volta si rendono necessarie. Per tutti i progetti si somministra l'insegnamento della lingua italiana che viene ritenuta essere dalla cooperativa diaconia prima ed indispensabile condizione, quella appunto della conoscenza della lingua italiana, per una integrazione effettiva nel territorio italiano.

Trasversale a tutti i servizi di accoglienza opera un'èquipe dedicata alla presa in carico delle donne e nuclei mono parentali che nel corso del 2022 ha gestito n.100 beneficiarie.

- **AREA SOCIOASSISTENZIALE**

Il socio-assistenziale rappresenta la prima mission della cooperativa e nella sua fase primordiale ne è stata l'essenza. Oggi a distanza di quasi 20 anni la cooperativa tutta è cresciuta e ha notevolmente differenziato l'offerta di servizi ma il socio-assistenziale è rimasto uno dei settori più importanti e "voluminosi" di Diaconia. Al suo interno lavorano oltre 100 operatori e viene prestata assistenza a oltre 500 utenti diretti e a oltre 1500 indiretti se consideriamo i familiari che usufruiscono dei nostri servizi di sollievo.

Di seguito in sintesi i servizi che al 31.12.2022 costituiscono il settore socio assistenziale:

servizi privati

una casa di riposo e una comunità alloggio per persone anziane a Veroli

un centro diurno per persone con disabilità a Ceccano (con annesso progetto *dopo di noi* e *e-family*)

assistenza domiciliare a privati

servizi pubblici

assistenza domiciliare in 15 comuni del distretto sociale B

assistenza domiciliare in affidamento da 2 comuni

centro diurno per persone con disabilità di Ceprano e Veroli

centro diurno minori di Ceprano

servizio sociale professionale in 2 comuni

Home Care Premium

la Casa dell'Amicizia ha in essere diversi progetti: un centro diurno privato (ore 9-16), diversi utenti Home care premium e gestisce, già da tre anni, per il Distretto di Frosinone il progetto di Durante e Dopo di Noi.

Il centro si trova all'interno di diverse attività di volontariato, svolte dai disabili, sul territorio.

I beneficiari da una ventina nel 2021 sono arrivati a oltre venticinque nel 2022.

Nella Struttura abbiamo 1 Coordinatore, 5 Operatori e 1 Autista.

Gli obiettivi individuali sono tanti, ma limitati al punto di partenza del beneficiario.

L'obiettivo generale raggiunto da molti è il senso di autonomia e libertà dalla famiglia e lo sviluppo del senso di appartenenza al gruppo dei pari.

Tutta l'équipe educativa si avvicina con i beneficiari superando la dicotomia up/down, sviluppando un'emozione positiva per affrontare nel modo ottimale le paure e i limiti che sorgono nel lavoro quotidiano.

Per il 2023/2024 abbiamo l'obiettivo di creare un gruppo che possa vivere in semi-autonomia.

CDD Veroli

Il Centro Diurno Di Veroli è una struttura che accoglie persone con disabilità psicofisica, in età compresa tra i 18 e 65 anni, dando loro un luogo dove stare insieme, imparare e crescere. L'utenza che frequenta il Servizio proviene dai 2 Comuni del Distretto B (Veroli e Boville Ernica). Il Centro Diurno è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 9 alle 17 ed ha una ricettività di 15 utenti. Di questi 12 utenti provengono da Veroli e 3 utenti da Boville Ernica. L'équipe di lavoro è costituita da un numero di tre operatori ed un' Assistente Sociale con funzione di Coordinamento. Le attività svolte nel Centro Diurno sono orientate a favorire la crescita personale degli utenti, a consolidare e mantenere i propri risultati raggiunti. La programmazione è settimanale nel rispetto dei bisogni degli utenti. Le attività svolte nel Centro Diurno hanno diverse finalità e sono:

- Attività destinate a favorire ed incrementare l'autonomia personale e l'orientamento spazio temporale con l'ambiente interno ed esterno.
- Attività espressive, che favoriscono l'autoconsapevolezza di se stessi e delle proprie capacità manuali.
- Attività di socializzazione che permettono all'utente di creare relazioni con il mondo che lo circonda.

I laboratori che vengono svolti sono:

- Laboratori artistici-creativi volti alla creazione di oggetti
- Laboratorio di giardinaggio
- Laboratorio di Musicoterapia e Danza
- Laboratorio di Basket e risveglio muscolare
- Laboratorio di Ceramica

Nell'anno 2022 nonostante il periodo difficile legato alla Pandemia del Covid, il Centro non ha mai chiuso le sue porte, gli operatori e tutti i ragazzi hanno rispettato al meglio le regole di prevenzione, indossando sempre le mascherine.

Gli operatori hanno creato un rapporto empatico e di fiducia con gli utenti, verso i quali sono molto accoglienti e disponibili e al bisogno anche autorevoli. L'Equipe di lavoro ogni giorno mette in campo nuove idee per proporre nuove attività al gruppo dei ragazzi. Tante sono state, infatti, le gite nel periodo estivo volte a promuovere la conoscenza del territorio e l'integrazione nel tessuto sociale. Molto importante risulta l'aspetto della socializzazione tra i ragazzi in un clima di serenità favorendo in tal modo la relazione empatica con gli operatori del centro. L'Equipe di lavoro si propone come finalità un interscambio sempre maggiore con gli altri Centri Diurni della Cooperativa e non solo, per favorire sempre più gli aspetti della reciprocità.

SAD Distrettuale

Il Servizio di Assistenza domiciliare è finalizzato a garantire agli utenti fragili (persone disabili, anziani, persone non autosufficienti e minori) di poter continuare a vivere tra i propri ricordi e affetti senza essere privati di un servizio di cure necessarie per la loro condizione di salute e disagio sociale. La propria casa è lo spazio di cura principale, dove l'utente può essere assistito da personale competente ma al contempo continuare a rimanere nel proprio contesto sociale e familiare.

Il nostro Servizio SAD Distrettuale opera su 15 Comuni del Distretto B, nello specifico (Amaseno, Arnara, Boville Ernica, Castro Dei Volsci, Ceprano, Falvaterra, Giuliano di Roma, Pastena, Pofi, Ripi, San Giovanni Incarico, Strangolagalli, Torrice, Vallecorsa, Villa Santo Stefano), con l'impiego di 22 operatrici qualificate.

Il numero di utenti in carico per l'anno 2022 è pari a 150.

Il servizio richiede un costante rapporto di relazione con i Servizi Sociali dei 15 Comuni. Nel tempo si è creato inoltre un rapporto di fiducia tra la Cooperativa Diaconia e le Amministrazioni Comunali e di stima reciproca che ha permesso di rendere il Servizio SAD più fluido ed efficiente.

Le operatrici hanno dimostrato nel tempo di saper creare un rapporto empatico con gli utenti mantenendo la loro professionalità. Il gruppo degli operatori presenta alcune caratteristiche come ad esempio lo spirito di collaborazione, di stima reciproca e un rapporto fiducia nei confronti dei Coordinatori.

Per il prosieguo del Servizio Sad verrà dedicato più tempo al dialogo con gli operatori, organizzando delle riunioni per lo scambio reciproco di idee e di esperienze vissute sul campo.

Verranno effettuate maggiori visite domiciliari per valutare l'effettivo stato di bisogno dell'utenza e per accogliere loro richieste, dubbi ed impressioni sul servizio. Tutto questo è finalizzato ad apportare migliorie al servizio SAD, procià e della socializzazione.

Progetto Home Care Premium

Le prestazioni di assistenza domiciliare si rivolgono alle persone non autosufficienti, con l'obiettivo di intervenire sulla loro sfera socio-assistenziale e prevenirne il decadimento cognitivo.

La prestazione è rivolta ai:

- dipendenti iscritti alla Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali;
- pensionati iscritti alla Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali ;
- coniugi, se non è intervenuta sentenza di separazione, soggetti legati da unione civile e i conviventi (ex legge 76/2016);
- fratelli, sorelle e affini di primo grado, esclusivamente qualora tali soggetti siano affidati alla tutela o curatela del titolare;
- parenti di primo grado anche non conviventi;
- minori orfani di dipendenti già iscritti alla Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali e di utenti pensionati della Gestione Dipendenti Pubblici.

I beneficiari hanno diritto:

- a un contributo economico (prestazione prevalente) finalizzato al rimborso della spesa sostenuta per l'assistente domiciliare assunto con contratto di lavoro domestico;
- a servizi di assistenza alla persona (prestazioni integrative) erogati dagli ambiti territoriali o da enti convenzionati con l'Istituto, previa accettazione del piano socio-assistenziale.

La cooperativa Diaconia si occupa del progetto Home Care premium sia a livello fisioterapico per 6 utenti con 4 collaboratori esterni (fisioterapisti iscritti all'Albo) che fatturano mensilmente alla cooperativa, si occupa anche del progetto home care premium rivolto a 3 ragazzi con disabilità che usano il rimborso home care come gettone presenza al nostro Centro Diurno.

CDD "GIRASOLE"

Il Centro Diurno per Disabili " Girasole" di Ceprano è un servizio a carattere semiresidenziale che accoglie n.9 persone con disabilità in età compresa tra i 18 ai 65 anni. L'utenza che frequenta il Servizio appartiene ai 3 Comuni del Distretto B (Ceprano, Ripi, Arnara) ed è aperto dal martedì al venerdì dalle ore 9:30 alle ore 12:30. Il Centro per Disabili favorisce lo sviluppo del contatto sociale, del movimento e delle capacità di interagire così come mira a potenziare la cura, l'igiene e il benessere della persona, al recupero e/o potenziamento dell'autonomia personale.

Per tutti gli utenti è garantito il servizio trasporto domiciliare che facilita la partecipazione degli utenti al Centro.

Le attività proposte favoriscono ai partecipanti la possibilità di raccontarsi, divertirsi e socializzare.

L'equipe operativa è formata da numero tre operatori socio sanitari e da un'educatrice professionale con funzioni di Coordinamento. Gli operatori hanno creato un rapporto empatico e di fiducia con gli utenti verso i quali sono molto accoglienti e disponibili e al bisogno anche autorevoli.

CDM "SCACCIAPENSIERI"

Il Centro Socio Educativo per Minori è un servizio rivolto a 13 minori a rischio di devianza di età compresa tra i 6 e i 17 anni: è un centro ricreativo, educativo, sociale e culturale che opera per realizzare una migliore qualità della vita e prevenire la devianza minorile. Si propone di favorire l'integrazione sociale e culturale per i bambini e i ragazzi attraverso un programma di attività educative, sportive che mirano al recupero anche di soggetti con problemi di socializzazione.

Oltre ai laboratori creativi, musicali, sportivi, attività cardine del Servizio sono il sostegno scolastico per quei minori che presentano svantaggi a livello cognitivo-didattico e tutte quelle rivolte alla promozione della partecipazione alla vita del territorio attraverso gite e attività extra-centro.

L'equipe operativa è formata da tre operatori socio sanitari, un'animatrice, un'educatrice con funzione di coordinamento, un'ausiliaria e un autista del mezzo trasporto. Il gruppo operativo lavora con professionalità ma anche con umanità e sensibilità verso il disagio ed è sempre pronto a sostenere i ragazzi alle prese spesso con problematiche adolescenziali e familiari.

AREA ASSISTENZA RESIDENZIALE ANZIANI

L'area anziani al 31/12/2022 è composta da due differenti servizi residenziali: la casa di riposo "Don Luigi e Carolina Scaccia" e la Comunità Alloggio Anziani Casa della Fraternità "Don Luigi di Massa".

Entrambi i servizi sono gestiti dalla Cooperativa Diaconia privatamente il che significa che le rette sono totalmente a carico delle famiglie.

La casa di riposo conta 39 posti letto e vede impiegati 18 operatori tra oss, infermiere, personale addetto ai servizi generali e figure di coordinamento. La comunità alloggio ospita fino a 12 anziani autosufficienti e impiega 8 oss. In base ai progetti individualizzati oltre ai servizi di assistenza di base e ai servizi alberghieri che vengono erogati quotidianamente, l'equipe di entrambe le strutture elabora dei piani di animazione che tiene conto delle attitudini e delle capacità di ogni singolo ospite.

Lo scopo è quello di stimolare ciascun anziano sostenendo laddove possibile l'invecchiamento attivo, potenziare e rinforzare le abilità residuali e combattere la solitudine.

A livello statistico infatti, la maggior parte degli ospiti che arriva nelle nostre strutture residenziali viene accompagnata non solo per un'assistenza qualificata a livello igienico-sanitario e per ragioni di sicurezza, ma soprattutto per combattere l'isolamento e la solitudine che si creano attorno agli anziani dal momento che sempre più spesso le famiglie non riescono a garantire una presenza costante in casa.

In casa di riposo, nel 2022, a fronte di una occupazione pp. ll. dell'95% abbiamo **preso in carico 17 nuovi ospiti**, 8 in meno del 2021, anno in cui abbiamo registrato un tasso di mortalità inferiore. In comunità alloggio invece abbiamo preso in carico soli 3 nuovi ospiti, con una occupazione pp. ll. media del 100%.

Uno degli obiettivi del 2022 era mantenere il tasso di occupazione posti letto sempre al 100% per entrambe le strutture, adeguando le rette al servizio che rispetto al passato è cresciuto in termini di standard qualitativi. Guardando ai dati di cui sopra l'obiettivo è stato raggiunto e a tutti i nuovi ingressi è stata applicata una retta equa.

Una ulteriore sfida è stata quella di riuscire a progettare attività di efficientamento energetico tramite il bonus 110 %, attività che sono partite a settembre 2023.

Il rapporto con l'utenza è uno degli aspetti più delicati del lavoro del personale che opera a contatto con gli anziani. Se da un lato infatti ogni turno segue un preciso e rigoroso piano di lavoro stabilito per rispondere senza defezioni a tutte le esigenze degli ospiti, dall'altro non si può prescindere dal contatto umano, dalle relazioni che vengono intessute mese dopo mese, anno dopo anno, con gli anziani ma anche con le loro famiglie, relazioni orientate alla fiducia e al massimo rispetto.

Per questo la Cooperativa Diaconia nell'anno 2022 ha permesso ad alcuni collaboratori di entrambe le strutture di partecipare a dei corsi di formazione per animatore sociale volti al miglioramento delle capacità relazionali tramite la messa

in campo di strumenti nuovi e orientati al benessere della persona. Le figure di coordinamento invece hanno partecipato a dei workshop specifici e relativi alla non autosufficienza in un contesto che vedeva presenti numerose realtà provenienti da tutto il territorio nazionale. L'obiettivo della formazione, del confronto e dell'incontro con altre realtà che svolgono attività similari ha permesso la pianificazione di alcune attività e progettualità che stiamo realizzando nel 2023 e che hanno evitato l'appiattimento del lavoro o situazioni di stallo emotivo che rischiano di standardizzare un lavoro rendendolo freddo e asettico.

- **AREA PREVENZIONE VIOLENZA DI GENERE**

Il **centro antiviolenza "MAI PIU' FERITE"** attraverso la linea dedicata 345 3920312 offre alle donne vittime di violenza la possibilità di chiedere aiuto immediato per ricevere informazioni ed orientamento, ma anche la possibilità di fissare appuntamenti e ricevere consulenze in ambito sociale, psicologico, legale.

Il centro si avvale di operatrici formate che svolgono con la donna un percorso che inizia dall'ascolto dei bisogni e porta alla progettazione di percorsi individuali di presa in carico ed invio presso i servizi del territorio. L'Équipe multiprofessionale è composta dalla coordinatrice psicologa, due operatrici, una psicologa, una pedagogista clinica, una Educatrice professionale, una Operatrice per la sensibilizzazione e OSS, una Consulente legale penalista ed una Consulente civilista

Ogni donna è resa protagonista delle proprie scelte attraverso un processo di consapevolezza ed empowerment finalizzato alla piena autonomia. Inoltre si accompagna la donna al riconoscimento delle violenze subite e della spirale della violenza di cui è stata vittima. Tutti gli interventi attuati infatti sono orientati alla ripresa psico-fisica della donna e alla valorizzazione delle proprie competenze/risorse personali, anche attraverso la valutazione del rischio per una maggiore consapevolezza del rischio reale corso in passato o attuale.

Il centro cerca di promuovere l'ottica di rete collaborando in modo stabile con nodi importanti della rete territoriale, quali FFOO, servizi sociali, ASL, consultori, associazioni varie. Il cav inoltre promuove momenti di sensibilizzazione sul tema della violenza.

Nel 2022 il centro ha operato per chi lo richiedeva da remoto, sono state svolte ancora videochiamate e consulenze psicologiche telefoniche. Inoltre sono ripresi in presenza (sospesi in pandemia) i gruppi **di auto-mutuo-aiuto** a cui hanno partecipato circa 7-8 donne ad incontro. Il gruppo ha cadenza mensile e ogni incontro viene guidato dalla psicologa insieme alla coordinatrice. Ogni incontro viene gestito con modalità diverse in base ai contenuti emersi di volta in volta coinvolgendo nella scelta anche le partecipanti.

A maggio si è dato avvio al progetto **WOMEN AT WORK** finanziato dalla Regione Lazio FSE 2014-2020 Asse I ob.8.2.

Attraverso tale progetto si sono sostenuti interventi a favore dell'empowerment femminile e l'attivazione delle donne vittime di violenza. L'obiettivo generale del progetto è stato favorire il benessere sociale, quello specifico invece facilitare l'indipendenza economica delle donne già prese in carico dal centro antiviolenza "Mai più ferite" e dalla casa rifugio gestiti dalla cooperativa. Il progetto ha previsto per 4 donne altrettanti tirocini formativi per 12 mesi con l'obiettivo di contrastare la violenza economica e aumentare l'efficacia percepita dalle donne. I risultati ottenuti sono stati molto positivi oltre ad aver confermato quanto importante sia per l'uscita dalla violenza l'indipendenza economica ha promosso l'autostima delle partecipanti in modo importante.

Inoltre il cav è stato impegnato da questo anno nel **progetto pilota "Ruth"** di Caritas Italiana, che si occuperà della sperimentazione triennale del microcredito di libertà. Tale misura darà la possibilità alle donne prese in carico dal cav sul territorio italiano di accedere al fondo per il microcredito sociale o imprenditoriale attraverso prestiti senza interessi con la possibilità di restituire in 5 anni la somma. Il progetto è in collaborazione con il Dipartimento Pari Opportunità e l'Ente Nazionale Microcredito. Il progetto è nella fase iniziale con la definizione del progetto operativo.

In collaborazione con il Comune di Frosinone vi è stata la stesura definitiva delle linee guida per la presa in carico delle donne vittime di violenza.

La collaborazione con **Confagricoltura donna di Frosinone**, ha avviato una riflessione sia in termini di sensibilizzazione sia di azione. Stiamo verificando la possibilità di lavorare ad un protocollo di rete con le aziende agricole per aiutare le donne

nell'inserimento lavorativo anche in territori fuori regione. Ha inoltre svolto la vendita delle Clementine in occasione del 25 novembre la cui raccolta fondi era a noi destinata.

L'obiettivo è l'attivazione di un tirocinio formativo per una donna vittima di violenza presso un'azienda gestita da una donna imprenditrice.

Dal mese di giugno, il centro ha inoltre aderito al progetto del team di ricerca del **Centro Interdipartimentale di Ricerca sulla Famiglia (CIRF) dell'Università di Padova** dal titolo:

“Narra-azione”: esprimersi ed agire attraverso la scrittura”, che coinvolgerà donne prese in carico dai cav che si sperimenteranno su una nuova metodologia di scrittura che ha come obiettivo la rielaborazione del proprio vissuto violento. La ricerca si svolgerà online e sarà anonima. Per il nostro centro saranno coinvolte 10 donne. Alla fine del progetto vi sarà una restituzione dei risultati dei cav partecipanti tramite un report pubblicato dall'Università.

Nel 2022 sono state 55 le donne seguite al centro antiviolenza con interventi forniti in emergenza, ovvero offrendo ospitalità alberghiera alle donne segnalate dalle FF.OO ed impossibilitate a rientrare in casa a seguito di denuncia. Inoltre sia le consulenze legali gratuite sia i percorsi psicologici sono stati attivati per quante ne hanno fatto richiesta, seguendo anche alcune ragazze vittime di violenza assistita. Costante la relazione con le FFOO e con i servizi sociali territoriali per la definizione dei percorsi individuali delle donne e dei figli minori.

La casa rifugio “Casa Ester” offre accoglienza gratuita e protezione alle donne vittime di violenza ed ai loro figli minori; l'equipe multidisciplinare fornisce sostegno h24 e 365 giorni l'anno attraverso operatrici e professioniste. Nell'anno 2022 sono state ospitate 6 donne e 2 minori.

L'appartamento frutto del progetto di semi autonomia invece ha accolto una donna con 6 minori e un nucleo madre e minore.

Nell'anno 2022 abbiamo ospitato 3 donne ultrasessantenni, vittime dei figli dipendenti dalla droga. Un dato interessante che è emerso anche nel cav e che non era presente negli anni precedenti, avendo sempre avuto ospiti di età media intorno ai 35 anni e con figli minori. L'iter giudiziario per queste donne diventa particolarmente difficile e lungo poiché categoria ancora meno tutelata rispetto ai nuclei madre-bambini.

Le problematiche emerse in questi ultimi anni sono relative allo stato di salute mentale delle donne accolte sia al cav che al rifugio. Si fa sempre più ricorso all'orientamento ai servizi sanitari di igiene mentale o al trasferimento di donne dalla nostra struttura ad altre strutture poiché emergono spesso disagi non gestibili dalle nostre professionalità.

Inoltre la non esistenza ancora sul territorio di una corsia preferenziale per le nostre assistite genera spesso lungaggini che rendono difficoltosa la presa in carico. La frammentarietà degli interventi e la non tempestiva risposta della giustizia spesso impedisce di dare un'alternativa valida alle donne e frustra anche le operatrici.

Auspichiamo in futuro di poter stringere Protocolli e accordi volti ad ampliare l'offerta di aiuto più concreta possibile.

Il centro anche nel 2022

- fa parte della rete MB-Lazio che offre opportunità formative e lavorative alle donne in difficoltà;
- è collegato al progetto Accoglienza h24 della cooperativa Girotondo onlus;
- si occupa di orientare i servizi territoriali all'ospitalità protetta del territorio regionale e non;
- si raccorda con gli altri Cav e Cr presenti in Regione Lazio e fuori regione
- ha un protocollo di Intesa con la Questura di Frosinone
- ha partecipato alla stesura delle linee guida per la presa in carico delle donne vittime di violenza promossa dal distretto B.
- ha stipulato il protocollo “INPS per tutti” per dare la possibilità a donne e minori vittime di violenza di accedere in modo facilitato ad informazioni e prestazioni di sostegno di tipo economico
- è collegato al 1522
- è mappato dal Dipartimento pari Opportunità
- inserisce i propri dati nel portale regionale LARA

- **AREA EDUCATIVA E SCUOLA**

Nel corso del 2022 le attività del Settore Educativo attraverso la gestione diretta della scuola Madre Caterina Troiani con la scuola d'infanzia, la scuola primaria ed il servizio di integrazione scolastica nel Comune di Ferentino in provincia di Frosinone.

In particolare vengono svolti:

- servizi educativi per la fascia 0-5 anni attraverso la scuola di infanzia con apposita sezione primavera;
- scuola primaria 6-11 anni;
- centri estivi per l'infanzia
- servizi extra-scolastici doposcuola e di prolungamento orario;
- centri ricreativi estivi;
- laboratori esperienziali ed educativi su differenti competenze sia in contesto scolastico che extra-scolastico;
- servizi di integrazione rivolti a bambini con disabilità attraverso interventi di sostegno nell'attività scolastica;
- interventi di supporto all'autonomia scolastica e ad alunni con DSA (Disturbo Specifico dell'Apprendimento) e BES (Bisogni Educativi Speciali) attraverso attività di sostegno a favore dell'inclusione in orario extrascolastico;
- interventi domiciliari per minori fragili o con disabilità

L'equipe educativa scolastica è composta da una coordinatrice, n. 4 docenti dedicate alla primaria e n.4 docenti dedicate alla scuola dell'infanzia, oltre che insegnanti specialisti di musica, di lingua inglese, educazione motoria e religione in comune tra i due ordini.

Gli alunni hanno beneficiato anche di proposte naturalistiche e uscite outdoor, infatti, con tre diverse proposte, Diaconia è tra le organizzazioni protagoniste del "GREEN – Catalogo Regionale degli interventi di accompagnamento dei giovani per il rispetto dell'ambiente e per sostenere la sfida dei cambiamenti climatici" della Regione Lazio.

Nel corso dell'anno scolastico 2022-23 è stata avviata l'attività di educativa specialistica scolastica in favore di n.31 studenti con certificazione di disabilità dell'Istituto Superiore Bragaglia di Frosinone, attraverso l'impegno di n.9 operatori specializzati.

- **AREA COMMERCIALE**

area agricoltura sociale

Dal 2014 Diaconia iscritti nella sezione speciale della Camera di Commercio di Frosinone anche come cooperativa sociale agricola.

Grazie alle donazioni di uliveti e terreni agricoli, abbiamo avviato la produzione e la commercializzazione di prodotti orticoli con il marchio "La Fattoria Vetuscolana", in gran parte coltivati su aree certificate biologiche, come da certificazione riportata di seguito.

Certificate pursuant to Article 35(1) of Regulation (EU) 2018/848 on organic production and labelling of organic products

Part I: Mandatory elements	I.1 Document number IT-BIO-006.380-0043068.2023.001			I.2 Operator type ☒ Operator ☐ Group of operators
	I.3 Operator or group of operators Name DIACONIA SOCIETA COOPERATIVA SOCIALE ARL Address VIA MONTI LEPINI 73 03100 Frosinone Country Italy ISO Code IT		I.4 Competent authority or Control authority / Control body Authority ICEA (IT-BIO-006) Address Via Giovanni Brugnoli 15, 40122, Bologna Country Italy ISO Code IT	
	I.5 Activity or activities of the operator or group of operators • Production			
	I.6 Category or categories of products as referred to in Article 35 (7) of Regulation (EU) 2018/848 of the European Parliament and of the Council and production methods • (a) Unprocessed plants and plant products, including seeds and other plant reproductive material Production method: – Organic production excluding during the conversion period			
	This document has been issued in accordance with Regulation (EU) 2018/848 to certify that the operator or group of operators complies with that Regulation.			
I.7 Date, place Date 13 September 2023 15:51:06 +0200 CEST Place Bologna (IT)		I.8 Validity Certificate valid from 13/09/2023 to 13/09/2026		

bottega del mondo commercio equo e solidale

La Bottega del Mondo è il luogo dove, attraverso la vendita dei prodotti del COMMERCIO EQUOSOLIDALE e dell'ECONOMIA SOLIDALE E SOCIALE, prende vita in città un luogo di cultura e relazioni: • Un luogo d'incontro e confronto di consumatori consapevoli, sostenitori e volontari • Un luogo dove chi entra capisce cosa sta dietro ad un prodotto e qual è il suo valore aggiunto • Un luogo dove si conoscono i limiti e le ingiustizie di un'economia tradizionale che schiaccia i produttori emarginati del sud e del nord del mondo. • Un luogo dove si coniuga ogni giorno l'attività economica con quella della sensibilizzazione, la vendita di prodotti con l'educazione ad un consumo critico.

Nella Bottega del mondo ogni giorno volontari e consumatori cercano di dare una testimonianza di come insieme si possa costruire un modello economico più solidale

turismo sociale

A Veroli abbiamo dato vita all' Albergo Diffuso "Monastero di Sant'Erasmo e Rocca di San Leucio".

Due strutture diocesane recuperate e riconvertite.

Il Monastero di Sant'Erasmo nasce da un antico monastero benedettino del VI secolo che oggi offre 25 posti letto, sale per meeting ed eventi, una sala ristorante e un giardino panoramico.

La "Rocca di San Leucio", ex casa canonica, oggi può ospitare fino a 6 ospiti.

Implementazione della digitalizzazione

Nel 2022 è stato dato un forte impulso allo sviluppo tecnologico interno alla cooperativa.

Per supportare la crescita tecnologica, presso la sede centrale è stata allestita una Server Farm di ultima generazione in iperconvergenza.

Un primo passo necessario per supportare tutti i futuri sviluppi ed implementazioni.

È in fase di realizzazione un portale aziendale on line quale unico accesso a tutte le applicazioni web realizzate per la cooperativa, che progressivamente verrà utilizzato da tutti i soci e lavoratori di DIACONIA. Sono state dunque sviluppate le seguenti applicazioni presenti nel portale:

- Acquisti: per una gestione ancora più efficiente delle richieste di acquisto;
- Immobili: per la gestione dell'anagrafica degli immobili di proprietà o in affitto e la conseguente gestione documentale;
- HR: a supporto dell'area Risorse Umane per la consultazione della banca dati dei dipendenti;
- Automezzi: per la gestione del parco mezzi della cooperativa;
- DIACONIA APP: applicazione per Android.

Strategie di marketing e comunicazione

Condivisione, coinvolgimento, informazione sono le priorità di DIACONIA, sia nei confronti dell'interno che dell'esterno della cooperativa. La gestione strategica ed operativa di questi aspetti è portata avanti dall'Ufficio Comunicazione.

Lo strumento di riferimento principale per portatori di interesse interni ed esterni, pubblici e privati, sono i siti ai quali si affiancano i social network della cooperativa: le pagine Facebook, il profilo Instagram, il canale Youtube, la pagina LinkedIn. Con l'obiettivo di promuovere una continua informazione e la trasparenza dei servizi offerti, periodicamente vengono proposti alla stampa locale e nazionale dei comunicati sulle numerose attività ed iniziative organizzate da DIACONIA, oltre che sulle buone pratiche sperimentate.

Siti Internet	DATI SOCIAL		
In termini di visite	PAGINE FACEBOOK In termini di like	PAGINA INSTAGRAM	LINKEDIN
COOPDIACONIA.it media di 1400 visite mensili media annua di circa 18mila visite	Casa di riposo "Don Luigi e Carolina Scaccia" - 636 Comunità Alloggio "Don Luigi di Massa" - 270 Centro Diurno di Veroli - 123 (640 prima di attacco haker) Centro Diurno di Ceprano - in fase di riattivazione (356 prima di attacco haker)	Casa di riposo "Don Luigi e Carolina Scaccia" 96 like Istituto Madre Caterina Troiani - 191 follower La Bottega Equa - 710 follower	Pagina ufficiale Cooperativa Diaconia - 266 follower
CASADIRIPOSOVEROLI.it 1600 visite mensili media annua di circa 20mila visite	Istituto Madre Caterina Troiani - 589 La Bottega Equa - 1200	Istituto Madre Caterina Troiani - 191 follower La Bottega Equa - 710 follower	
CASADELLAMICIZIA.IT 30 visite mensili media annua di 500 visite	Monastero di Sant'Erasmo - 2967	Monastero di Sant'Erasmo - 1613 like	
ISTITUTOMADRECATERINATROIANI.IT 400 visite mensili media annua di circa 5mila visite			
BOTTEGAEQUA.IT 500 visite mensili media annua di 7mila visite			
SANTERASMOVEROLI.IT 3000 visite mensili media annua di circa 35 mila visite annue			

RESPONSABILITÀ SOCIALE E AMBIENTALE E OBIETTIVI SVILUPPO SOSTENIBILE

n.5 strutture sono inserite nel progetto regionale di piantumazione e sviluppo del Verde OSSIGENO 2 con un "percorso Ben-Essere" per i nostri utenti e concittadini

L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri.

Essa ingloba 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals, SDGs) in un grande programma d'azione.

Gli Obiettivi per lo Sviluppo rappresentano obiettivi comuni su un insieme di questioni importanti per lo sviluppo: la lotta alla povertà, l'eliminazione della fame e il contrasto al cambiamento climatico, per citarne solo alcuni. Rafforzare le modalità di attuazione e rilanciare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile.

La responsabilità sociale d'impresa comprende tutte quelle attività realizzate da grandi, piccole e medie imprese per affrontare in maniera attiva problematiche d'impatto sociale ed etico sia verso i propri dipendenti, sia verso la comunità esterna e più eterogenea (dai fornitori, ai cittadini).

Lavoriamo in linea con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030

per fornire il nostro contributo in base alle proprie capacità per raggiungere gli obiettivi di: ridurre le disuguaglianze nell'accesso ai servizi, incentivare percorsi di alfabetizzazione e scolarizzazione degli utenti stranieri, monitorando la parità di accesso all'istruzione, promuovere azioni di sensibilizzazione in favore della parità di genere, e interventi concreti di inclusione sociale, economica e politica, promozione di una cultura di pace e non-violenza, cittadinanza globale nonché valorizzazione della diversità come risorsa. Promuovere azioni di pressione per la risoluzione dell'emergenza abitativa che affligge i cittadini stranieri in modo da garantire l'accesso ad un alloggio dignitoso e servizi di base adeguati.

