



Bilancio sociale 2023

DIACONIA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE A R.L.

sommario

LETTERA DEL PRESIDENTE.....	3
Parte 1 - Documento d'identità	4
LA MISSION	5
LA VISION	5
Nota metodologica.....	6
La politica per la qualità e l'ambiente	6
Mappa degli stakeholder	8
Diffusione dei Valori	8
ORGANIZZAZIONE, RESPONSABILITÀ, COMUNICAZIONE.....	9
Gli organi sociali	9
Partecipazione	9
Organigramma	10
Parte 2 Valore aggiunto	11
Dati economici e patrimoniali di DIACONIA	11
PRINCIPALI INDICATORI STRUTTURALI E DI RISULTATO FINANZIARI E NON FINANZIARI . Errore. Il segnalibro non è definito.	
Descrizione	Errore. Il segnalibro non è definito.
Esercizio Corrente.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Parte 3 - Relazione sociale	12
Risorse Umane	12
Analisi comparata di tutti i lavoratori.....	12
Welfare	13
Formazione e Selezione.....	13
Condizioni lavorative	14
Destinatari e famiglie per i Settori di attività.....	14
• ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE	15
• AREA SOCIOASSISTENZIALE	17
• AREA PREVENZIONE VIOLENZA DI GENERE	20
• AREA EDUCATIVA E SCUOLA.....	22
• AREA COMMERCIALE.....	23
area agricoltura sociale.....	23
bottega del mondo commercio equo e solidale.....	23
Implementazione della digitalizzazione	24
Strategie di marketing e comunicazione.....	24

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 2023 è stato per DIACONIA un anno difficile a causa delle conseguenze derivanti dall'aumento dei costi delle materie prime e dell'energia imputabili principalmente ai conflitti in corso in Ucraina e medio oriente.

Gli 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.

Nel 2023, che raccontiamo in questo Bilancio, abbiamo dovuto affrontare un importante aumento dei costi sopra richiamati, a cui abbiamo fatto fronte grazie alla solidità della nostra cooperativa, alle nostre competenze e all'impegno straordinario dei nostri soci e lavoratori, oltre al supporto della Diocesi di Frosinone-Veroli-Ferentino nostro socio sovventore

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 2023, di raccontare il lavoro svolto e gli obiettivi strategici ancora da raggiungere sia all'interno della compagine di lavoro che alla comunità esterna.

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

Avv. CARLO CAPOCACCIA Presidente del C.D.A.

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	
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.

Tutti i dati riportati nel presente bilancio sono riferiti al 31/12/2023

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 2023 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 e la conferma nell'audit di ottobre 2023.

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 RAGGIUNTO UN IMPORTANTE TRAGUARDO CON LA CONFERMA DELLA certificazione ambientale UNI EN ISO14001:2015

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.



La norma ISO 14001-2015 indica i requisiti che un'organizzazione o una società devono avere per svolgere le proprie prestazioni **rispettando l'ambiente e seguendo i principi della sostenibilità**.

Quali sono i risultati attesi da un corretto sistema di gestione ambientale?

- Il raggiungimento delle prestazioni ambientali;
- L'adempimento degli obblighi di conformità;
- Il raggiungimento degli obiettivi ambientali.

Questo certificato è importante per la nostra cooperativa perché attesta che poniamo la massima attenzione durante lo svolgimento dei nostri processi organizzativi e operativi.

Ci impegniamo ogni giorno per contenere l'impatto ambientale, utilizzando prodotti certificati, riducendo i consumi di acqua ed energia, e recuperando tramite il riciclo i materiali generati dalle nostre attività, perché crediamo fermamente in un futuro sostenibile.

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.

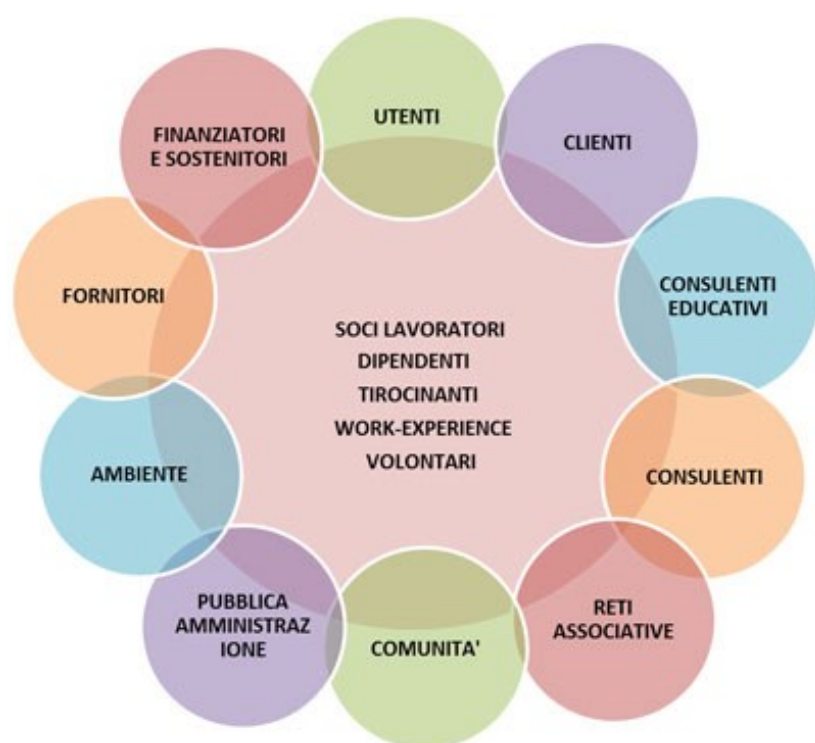
Con il termine stakeholder, ovvero “portatori di interesse”, si indicano le principali categorie di soggetti che detengono un interesse in un’organizzazione, poiché sono influenzati dalla sua attività o perché possono influenzarla attraverso il loro operato:

- Stakeholder interni (soci/dipendenti, collaboratori e consulenti, volontari)
- Stakeholder esterni (utenti stranieri, minori, adolescenti, neomaggioranni, 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

È 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 63% donne e per 37% uomini.

Nel 2023 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 2023.

- 1 assemblea ordinaria in data 18 dicembre 2023 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 2023 si è riunito 6 (sei) volte, con una percentuale di partecipazione del 100%.

Organo di controllo

A partire dal dicembre 2019 è stato nominato Revisore dei conti e Sindaco Unico che si trasformerà in Collegio sindacale per rispondere alle normative riferite alla s.p.a..

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 2023 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 2023 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	2.013.359,00	36,729%	2.418.402,00	42,030%
C) Attivo circolante	3.459.032,00	63,102%	3.310.357,00	57,532%
D) Ratei e risconti	9.138,00	0,167%	25.063,00	0,436%
TOTALE ATTIVO NETTO	5.481.629,00	100,000%	5.753.922,00	100,000%
PASSIVO E NETTO				
A) Patrimonio netto	1.196.799,00	21,833%	609.518,00	10,593%
B) Fondi per rischi ed oneri	0,00	0,000%	9.993,00	0,174%
C) Trattamento fine rapporto	822.427,00	15,003%	896.909,00	15,588%
D) Debiti	3.298.820,00	60,180%	3.467.563,00	60,264%
E) Ratei e risconti	163.583,00	2,984%	769.939,00	13,381%
TOTALE PASSIVO E NETTO	5.481.629,00	100,000%	5.753.922,00	100,000%

Conto economico	Esercizio Precedente		Esercizio Corrente	
A) Valore della produzione	6.995.144,00	100,000%	6.986.405,00	100,000%
B) Costi della produzione	-6.925.562,00	-99,005%	-7.490.940,00	-107,222%
Differenza tra valore e costi della prod.ne (A-B)	69.582,00	0,995%	-504.535,00	-7,222%
C) Proventi/oneri finanziari	-39.263,00	-0,561%	-67.729,00	-0,969%
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)	30.319,00	0,433%	-572.264,00	-8,191%
20) Imposte sul reddito	-22.752,00	-0,325%	-14.491,00	-0,207%
Utile (perdita) dell'esercizio	7.567,00	0,108%	-586.755,00	-8,399%

Nel corso dell'esercizio 2023 ci sono stati investimenti immobiliari importanti. Sono proseguite le ristrutturazioni che hanno consentito di fruire del beneficio del Superbonus 110%, volto anche a favorire azioni di efficientamento energetico.

La perdita rilevata nell'esercizio è in gran parte imputabile al settore scuola e alle attività ad essa connesse, che non potevano essere interrotte prima della conclusione dell'anno scolastico. Come indicato nel bilancio econ-finanziario, il CDA ne ha dovuto deliberare la chiusura. Anche il settore relativo all'assistenza anziani ha avuto risultati negativi pertanto nel corso del 2024 è stato deciso di rivedere le rette.

EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE

Ai sensi e per gli effetti di quanto indicato al punto 6) del c.3 dell'art. 2428 del Codice Civile, si segnalano gli effetti sul bilancio di: Conflitto Ucraino-Russo, conflitto Israelo-Palestinese, aumento dei prezzi, caro energia e delle materie prime, hanno determinato impatti importanti e continuano ad essere oggetto di costante monitoraggio da parte del management che, ha posto in essere tutte le attività possibili volte a mitigare nel breve periodo gli effetti economici e finanziari. Sono stati sviluppati progetti di diversificazione e potenziamento dell'offerta dei servizi con la partecipazione a nuovi bandi e azioni di razionalizzazione e analisi di ogni possibile spreco al fine di garantire la continuità aziendale e lo sviluppo della cooperativa. La gestione aziendale in prosecuzione con il passato continua ad avere all'attivo i contratti con gli enti locali inerenti la gestione dei SAI (Frosinone, Ferentino, Formia, Ripi) oltre alla gestione dell'accoglienza di primo livello gestita attraverso le prefetture di Frosinone e Latina. Quelle di cui sopra possono essere considerate le attività CORE insieme alla gestione di casa di riposo di Veroli, comunità alloggio di S. Angelo Veroli, centro diurno disabili di Ceccano e centro anti violenza di Ferentino. La società inoltre nel corso del 2023 in RTI con il Consorzio OSA e con PARSIFAL si è aggiudicata un bando volto a sviluppare e fornire sul territorio servizi di assistenza domiciliare, centro diurno disabili distrettuale, centro diurno minori, centro per la famiglia sempre Distretto B.

Nonostante la chiusura in perdita dell'esercizio 2023, si sottolinea che le riserve sono sufficienti a coprirle e che rimane **confermata la piena occupazione della forza lavoro per l'intero esercizio.**

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 2023 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)	173
Unità lavorative lett. B)	3
Num. Lavoratori svantaggiati	4

Nel 2023 la Direzione Risorse Umane ha gestito nel suo complesso:

- numero 28 nuove assunzioni
- 50 stage di inserimento lavorativo

UNITA' OCCUPATE al 31.12.2023		
	N° SOCI	N° NON SOCI
Genere	12 maschi e 3 femmine	151
Di cui extracomunitari	0	1

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

- Al 31/12/2023 il 83% 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
118	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".

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

Welfare aziendale

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 operatori sociali) 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 2023** 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 diversi 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 nell'ambito del project management.

Nel corso dell'anno 2023 sono stati aggiudicati due finanziamenti della Regione Lazio in ATS con un Ente di Formazione accreditato

1. Comunità in Sicurezza per l'erogazione di formazione in ambito sicurezza e burn out in favore dei dipendenti
2. Giardinieri d'Arte per la formazione di figure specializzate che possano contribuire alla cura e manutenzione del verde e far crescere le competenze del settore Agricoltura della Cooperativa.

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 2023 ammonta al 2% del costo del personale.

Nell'anno 2023 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.

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 120 persone e oltre alle strutture individuate dalla cooperativa Diaconia comprende anche strutture BENI CONFISCATI ad associazioni criminali a Terracina (LT). L'affidamento si è arricchito nel corso del 2023 con un ulteriore appartamento nel comune di Sabaudia (LT) bene confiscato alle mafie e restituito alla collettività per generare BENE COMUNE.

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.

Nel 2023 si aggiunge l'aggiudicazione del SAI del Comune di Ripi con cui abbiamo profuso energie per il graduale avvio in favore di n.3 migranti, al fine di raggiungere la piena occupazione prevista a n.20 posti.

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

SAI Ferentino

n.beneficari accolti nel periodo: N.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

beneficari accolti nel periodo: N.58 distribuiti in strutture dislocate nei vari comuni limitrofi

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.

SAI FORMIA

Beneficari accolti nel periodo: N.45 distribuiti in strutture dislocate nei vari comuni limitrofi

SAI RIPI

Beneficiari accolti nel periodo: N.3 IN FASE DI AVVIO

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 Centri di Accoglienza Straordinari

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 lettereci, prodotti per l'igiene personale, kit di primo ingresso, materiale didattico e pocket money;

CAS Frosinone

I beneficiari transitati nel progetto nel corso dell'anno 2023 sono stati oltre 130, in base all'andamento dei flussi migratori.

- **n. di operatori dedicati** sono stati 12.

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.

La collaborazione con la Prefettura di Latina si è arricchita nel settembre 2023 con l'apertura del primo **CAS MINORI** del territorio: strutture prefettizie straordinarie previste dal Lgs 142/2015 sono dedicate a MSNA di età non inferiore ai 14 anni. I Minori Stranieri Non Accompagnati sono stati accolti in alcune strutture nel centro del piccolo comune di Castro dei Volsci,

Si è avviato con n.5 minori maschi provenienti dal nord africa e penisola indiana con un'equipe specializzata

CAS Latina

I beneficiari transitati nel progetto nel corso dell'anno 2023 sono stati oltre 120, in base all'andamento dei flussi migratori.

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.

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.

In totale l'area accoglienza Diaconia ha più di 370 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 equipe 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'equipe dedicata alla presa in carico delle donne e nuclei mono parentali che nel corso del 2023 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 31.12.2023 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 ventisette/trenta nel 2023.

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 2023 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 e crescita.

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 2023 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 cooperati, 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.

Nel corso dell'erogazione dei Servizi, le collaborazioni con alcuni dei Comuni si sono ampliate con affidamenti di progetti temporanei come il CENTRO ESTIVO del Comune di Ceprano e il Centro per le Famiglie del Distretto B, frutto di un intenso lavoro di co-progettazione con l'Ente e la Regione Lazio finanziatrice.

AREA ASSISTENZA RESIDENZIALE ANZIANI

L'area anziani al 31/12/2023 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.

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.

- **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 2023 il centro ha operato per chi lo richiedeva anche 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 2022 si è dato avvio al progetto **women at work** finanziato dalla Regione Lazio FSE 2014-2020 Asse I ob.8.2. durato 12 mesi e ha concluso tutte le attività durante il 2023.

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.

Nel 2023 sono state oltre 50 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'équipe multidisciplinare fornisce sostegno h24 e 365 giorni l'anno attraverso operatrici e professioniste.

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 2023

- 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 vittima di violenza promossa dal distretto B.
- ha stipulato il protocollo "INPS per tutti" per dare la possibilità a donne e minori vittima 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 2023 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. Questa nuova esperienza ha permesso di ampliare il curriculum della cooperativa per poter partecipare ad ulteriori bandi emanati dagli Istituti di Istruzione Superiore.

• **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’Erasmus e Rocca di San Leucio”.

Due strutture diocesane recuperate e riconvertite.

Il Monastero di Sant’Erasmus 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 2023 è stato dato un ulteriore forte impulso allo sviluppo tecnologico interno alla cooperativa.

È in fase di implementazione 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.

RESPONSABILITÀ SOCIALE E AMBIENTALE E OBIETTIVI SVILUPPO SOSTENIBILE

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.

Il presente bilancio sociale è stato approvato dall'ASSEMBLEA DEI SOCI in data 15/10/2024.