

BILANCIO SOCIALE 2020

A decorative graphic consisting of two groups of three small squares each, arranged horizontally. The first group has a blue square, a pink square, and a yellow square. The second group has a blue square, a pink square, and a yellow square.

INTRODUZIONE	3
La lettera della Presidente	4
Nota Metodologica	5
1.IDENTITÀ	6
Presentazione e dati Anagrafici	7
Storia dell'Organizzazione	9
Mission, vision e valori	10
Governance	11
Partecipazione associativa	14
Mappa degli Stakeholder	15
2.PERSONE, OBIETTIVI, ATTIVITÀ	16
Sviluppo e valorizzazione dei soci	17
Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori	20
Welfare aziendale	20
Tipologia di contratti di lavoro applicati	22
Malattia e infortuni	23
Valutazione del clima aziendale interno da parte dei dipendenti	23
Attività svolte dai volontari	23
Qualità dei servizi	25
Area Gran Can	26
Impatti dell'attività	30
Rapporto con la Pubblica Amministrazione	31
Impatti ambientali	31
3.SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	33
Attività e obiettivi economico-finanziari	34
Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)	35
4.RESPONSABILITA' SOCIALE D'IMPRESA	36
Responsabilità Sociale e Ambientale	37
Partnership e collaborazioni con altre organizzazioni	37
5.INNOVAZIONE, COOPERAZIONE, MIGLIORAMENTO	42
Attività di ricerca e progettualità innovative intraprese e svolte	43
Cooperazione	45
Obiettivi di Miglioramento della rendicontazione sociale	45
Obiettivi di miglioramento strategici	46

INDICE



INTRODUZIONE

In questo Bilancio Sociale racconteremo Azalea Cooperativa Sociale a partire dagli elementi fondanti la nostra identità, passando per i risultati sociali ed economici raggiunti nel 2020, per giungere infine agli aspetti che descrivono la nostra responsabilità come cooperativa sociale e i nostri obiettivi di miglioramento per il futuro.

L'anno trascorso è stato profondamente segnato dalla pandemia globale da Covid-19: come Cooperativa abbiamo registrato un impatto sensibile dovuto alla chiusura prolungata di servizi importanti (es. asili nido, ristorazione) e all'aumento dei costi dovuti al Covid-19 (es. dispositivi di protezione personale, messa in sicurezza dei servizi). Ciò nonostante abbiamo saputo resistere, riuscendo anche a fornire il nostro supporto alle emergenze sociali e sanitarie del territorio. Abbiamo rimodulato i nostri servizi in termini di sicurezza per tutte e tutti, riuscendo a continuare a dare risposte alle persone più fragili. Siamo stati in grado di sostenere i nuovi bisogni emersi durante le fasi più critiche della pandemia, anche supportando le strutture residenziali locali in difficoltà e garantendo supporto educativo ai figli del personale socio sanitario in prima linea. Nel rispetto di tutte le norme di sicurezza, Azalea ha garantito la possibilità di accesso alle prestazioni mediche presso il proprio Poliambulatorio Punto Salute a Lugagnano di Sona, specie nella fase in cui gli ospedali erano congestionati a causa dell'emergenza sanitaria, garantendo inoltre uno sportello gratuito di supporto psicologico a distanza sulle sofferenze connesse al Covid-19. Azalea ha voluto anche sostenere tutta la comunità, come a La Coopera 1945, dove è stato attivato un servizio telefonico di ascolto in grado di accogliere e fornire un supporto fattivo ai bisogni emergenti in collaborazione con i Servizi Sociali (CooperAmica).

Consapevole del comprensibile disorientamento degli utenti e del personale di fronte a un lungo periodo segnato dall'incertezza e dall'importante carico emotivo e lavorativo, il Consiglio di Amministrazione ha cercato, inoltre, di dedicare molta attenzione alla comunicazione rispetto a quello che la Cooperativa stava facendo, fornendo informazioni e indicazioni quanto più possibile chiare e puntuali attraverso tutti i propri canali tradizionali e social.

Con senso di responsabilità e trasparenza la Cooperativa ha mantenuto aperti anche diversi canali di comunicazione con gli Enti Pubblici e con le Organizzazioni Sindacali. Attraverso queste azioni di condivisione e sollecita attivazione di un dialogo su più livelli è stato possibile sostenere un piano strategico comune di collaborazione per affrontare insieme gli effetti dell'emergenza sanitaria, sociale ed economica ancora in corso nel 2021. Un effetto di questo importante lavoro è dimostrato dall'assenza di contenziosi o controversie durante l'anno.

Siamo consci di avere attraversato un annus horribilis che ricorderemo a lungo. La nostra sfida per il 2021 e gli anni successivi sarà quella primaria di riuscire a leggere i nuovi bisogni e affrontare le nuove sfide post-pandemiche, rinforzando e rimodulando l'offerta della Cooperativa, in ogni caso ponendoci sempre al fianco dei nostri stakeholder interni ed esterni, vero fulcro da cui ripartire.

LA LETTERA DELLA PRESIDENTE

*Cari soci e care socie, cari lettori e care lettrici,
L'anno appena trascorso ci ha segnato tutti profondamente: l'emergenza sanitaria mondiale da Covid-19 scoppiata ad inizio 2020 ci ha colpiti violentemente a tutti i livelli (sanitario, economico, politico e sociale), fungendo da ulteriore acceleratore a quei cambiamenti sociali che già erano in atto e che la pandemia non ha fatto altro che rendere ancora più evidenti e necessari. Pensiamo, ad esempio, alla rivoluzione digitale o all'organizzazione del mondo del lavoro, dove l'uso dello smart working e di politiche del lavoro più flessibili stanno diventando pratiche consolidate da cui difficilmente torneremo indietro. Quest'anno così difficile ci ha messo di fronte a una doppia sfida: da un lato ci siamo trovati di fronte alla necessità di adottare velocemente nuove procedure e dispositivi per mettere in sicurezza tutti i nostri servizi alla persona rimodulando le nostre attività e contenendo il più possibile i danni sanitari ed economici derivanti dalla pandemia; dall'altro lato è stato necessario fin da subito orientare lo sguardo all'immediato futuro post-emergenza per essere pronti a dare risposte veloci ed efficaci ai bisogni emergenti con un'organizzazione sempre più competente, flessibile e dinamica, in linea con le sfide che questo nuovo tempo ci sta già mettendo di fronte. Un percorso pienamente in linea col profondo cambiamento che la nostra Cooperativa ha affrontato negli ultimi anni, un cambiamento partito dall'analisi dei bisogni dei territori per ri-disegnare la cornice di riferimento entro cui siamo chiamati ad agire quotidianamente. Azalea ha affrontato quindi con determinazione un complesso e articolato percorso di riorganizzazione, sia dei processi che dei servizi, oggi organizzati non più per settori o aree ma per "filiera".
La Cooperativa ha scelto di intraprendere una strada sorretta da una visione strategica importante ed innovativa che ci consolida come un'organizzazione caratterizzata dalla capacità di ricercare soluzioni in*

grado di rispondere in modo efficace e innovativo ai bisogni della persona, della comunità e del territorio.

Il bilancio sociale qui presentato ci dà la possibilità, attraverso i numeri, di dare valore a questo processo e a questi obiettivi. Occorre però anche andare al di là delle cifre e rendere esplicito l'insieme dei valori che guidano il nostro operare e mostrare la complessità delle relazioni sviluppate con l'ambiente e la comunità locale. Siamo infatti consapevoli che è il lavoro di ogni giorno e la partecipazione delle persone ad aver fatto diventare Azalea una delle realtà più significative del territorio veronese che, oggi più che mai, lavora in stretta relazione con il territorio e le comunità che lo abitano.

Un ringraziamento va quindi a tutti i soci e collaboratori di Azalea, che con la loro passione e professionalità hanno reso possibile il raggiungimento di questi obiettivi.

Un grazie ai nostri clienti, committenti e istituti, che scegliendoci ci hanno dato fiducia, il valore più prezioso che si possa dare.

Grazie ai nostri fornitori, per essere non dei semplici fornitori ma partner, che condividono con noi molti valori e la nostra visione del mondo.

Grazie infine al Consiglio di amministrazione, al gruppo dirigente e al Collegio sindacale, per aver saputo cogliere l'importanza di rinnovarsi, sapendo reggere molte scelte difficili e guidando un cambiamento necessario, reso ancora più complesso dall'emergenza sanitaria in atto.

Auguro quindi a tutte e tutti voi un buon lavoro e una buona lettura, nella speranza che questo progetto possa generare maggiore condivisione e partecipazione nelle scommesse e sfide presenti e future della nostra amata Cooperativa.

*La Presidente
Linda Croce*

NOTA METODOLOGICA

Il presente Bilancio sociale è predisposto ai sensi dell'art. 14 del decreto legislativo n. 117/2017.

Nella redazione del presente documento si è fatto riferimento allo standard definito dalla Regione Veneto con DGR n. 815 del 23.06.2020, in attuazione dell'art. 4 bis della legge regionale 3 novembre 2006, n.23 e s.m.i. Questo Bilancio sociale rispetta quanto previsto dalle disposizioni vigenti ex L. 6 giugno 2016, n. 106, D. Lgs. 3 luglio 2017, n. 112, nonché del Decreto Ministero del lavoro e delle politiche sociali del 4 luglio 2019.

La stesura del Bilancio Sociale è avvenuta con l'apporto del Consiglio di Amministrazione, delle Direzioni, dei Responsabili di filiera e di area, dei Coordinatori, nonché dei principali stakeholder interni ed esterni della Cooperativa.

I contenuti descritti includono le informazioni aggiornate al 31 dicembre 2020.

I dati relativi agli esercizi precedenti sono riportati a fini comparativi, per consentire una valutazione sull'andamento delle attività della Cooperativa in un arco temporale più esteso. Dall'elaborazione dei dati si ricavano le seguenti informazioni sintetiche contenute nel presente Bilancio Sociale:

- N. soci: 427 di cui 36 volontari
- Donne: 77% dei soci
- Servizi al territorio: +80
- Persone raggiunte: +10.000
- Valore della produzione: € 11.605.924

Il presente documento viene presentato e approvato dall'Assemblea dei soci e delle socie, pubblicato sul sito della Cooperativa all'indirizzo www.azalea.coop nonché depositato nelle modalità previste dalla legge.

1. IDENTITÀ



PRESENTAZIONE E DATI ANAGRAFICI

Ragione Sociale: AZALEA COOPERATIVA SOCIALE
A R.L.

C.F./P. IVA: 02110180235

Forma Giuridica: Cooperativa sociale ad oggetto
misto (A+B)

Settore Legacoop Sociale

Anno Costituzione: 1989

Associazione di rappresentanza: Legacoop

Sede Legale

via Campostrini, 60

Comune San Pietro in Cariano (VR) 37029

Sede Operativa

via W. Fleming, 13

Settimo di Pescantina (VR) 37026

Telefono: 045 575388

Fax: 045 575272

Email: info@azalea.coop

Sito Web: www.azalea.coop

Consorzi e network

Consorzio Cooperative Sociali Quarantacinque
Società Cooperativa Sociale

Consorzio Civiltà 2000

Veneto in Salute società concortile cooperativa
sociale

Consorzio Lega Ivana Garonzi

MAG Servizi cooperativa sociale a r.l.

Fiber Società Consortile a r.l.

Network Antitratta per il Veneto

Pantheon Verona Network

Descrizione attività svolta

Attiva nelle filiere delle cure primarie, educazione e cultura, inclusione, Azalea è una delle cooperative sociali più significative del territorio veronese, con più di 25 anni di storia alle spalle e lo sguardo sempre puntato all'orizzonte delle nuove sfide da cogliere. La nostra proposta spazia dai servizi di assistenza domiciliare per anziani, persone con problemi di salute mentale, persone con disabilità e minori, a laboratori prelaborativi ("Azalea Home"), da progetti di mediazione culturale e animazione sociale nei quartieri a servizi di promozione della salute e di educazione dei bambini, fino alla gestione dell'Hotel Ristorante GranCan, in Valpolicella, che ospita al suo interno due comunità per la salute mentale. Nel 2019 Azalea accresce la propria offerta per il territorio attraverso la promozione della salute della comunità e delle persone presso il Poliambulatorio Punto Salute a Lugagnano di Sona (VR) e grazie allo sviluppo di progetti sociali, culturali e di inserimento lavorativo nei locali dell'osteria La Coopera 1945 ad Arbizzano di Negrar di Valpolicella (VR).

Azalea opera nel contesto di Verona e provincia, oltre che nel comune di Thiene (VI).

In linea con l'impostazione pluriennale di dialogo con gli stakeholder locali, Azalea ha promosso e sostenuto il dialogo con le Pubbliche Amministrazioni del territorio in una dinamica collaborativa, volta ad assicurare il necessario supporto del terzo settore alla formulazione di azioni di solidarietà e di integrazione tra i servizi.

Ciò non di meno, la Cooperativa ha promosso azioni di accoglienza e risposta ai bisogni dei cittadini, delle associazioni e delle aziende locali garantendo anche una risposta in termini di servizi privati in particolare attraverso i servizi di prossimità presso l'osteria La Coopera 1945 ad Arbizzano di Negrar, l'hotel ristorante Gran Can a Pedemonte di San Pietro in Cariano e il Poliambulatorio Punto Salute a Lugagnano di Sona.

Attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017

Come stabilito dallo Statuto, la Cooperativa svolge le seguenti attività:

- a) Interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, ed interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni, e di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni;
- b) Interventi e prestazioni sanitarie;
- c) Prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni;
- d) Educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;
- l) Formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo ed al contrasto della povertà educativa;
- p) Servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone di cui al comma 4.

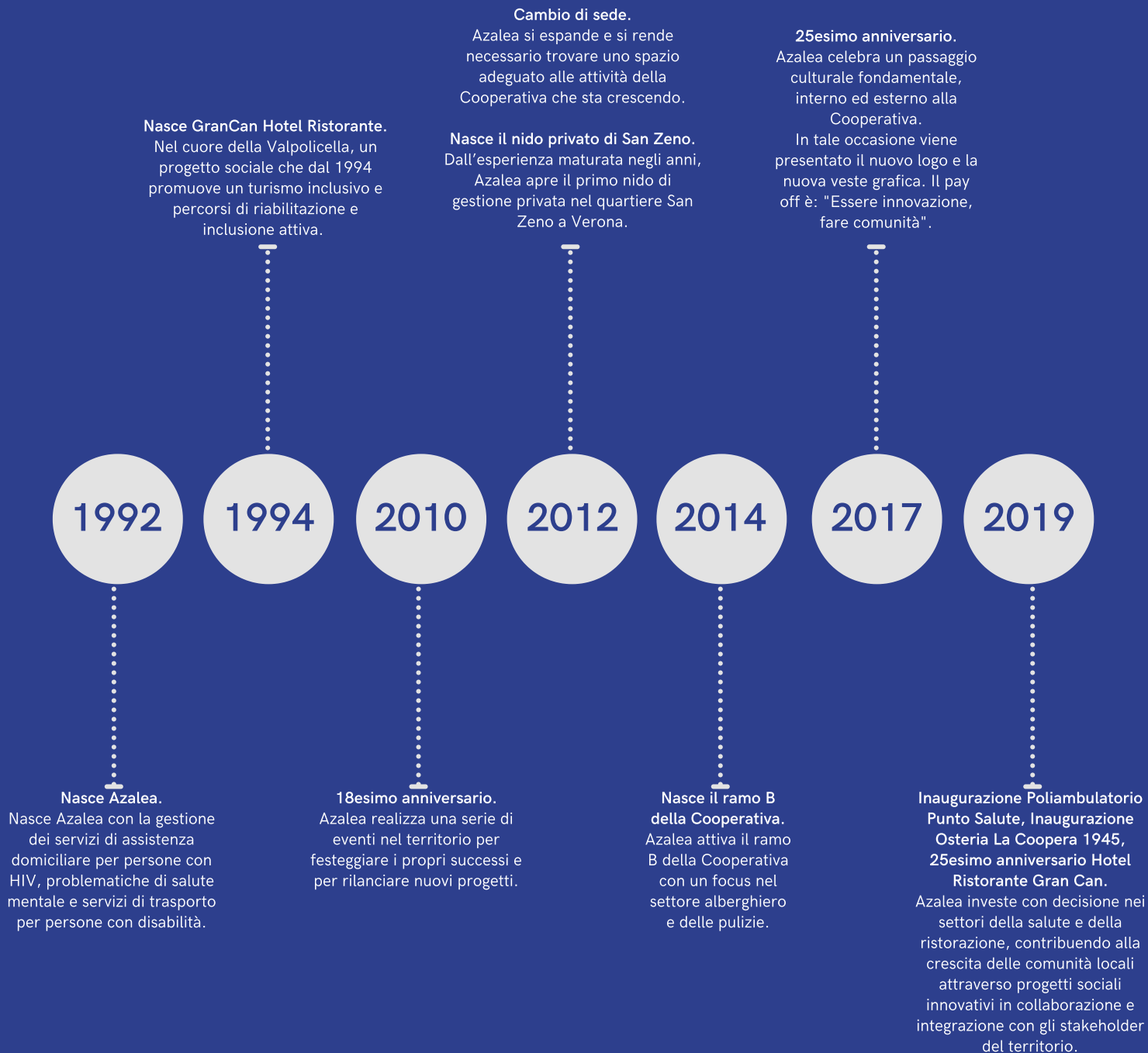
Principale attività svolta da Statuto

Azalea è una cooperativa sociale a scopo plurimo. Ciò significa che da Statuto offre servizi e attività sia come cooperativa di tipo A, sia come cooperativa di tipo B.

All'interno del ramo A, la Cooperativa offre servizi di: asilo nido, servizi integrativi o innovativi per la prima infanzia, Interventi socio-educativi domiciliari, assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e con finalità socio-educativa), centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie per persone con disabilità, strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie per persone anziane, strutture socio-sanitarie, e centri di riabilitazione e cura per persone con problemi di salute mentale, strutture bassa soglia o di accoglienza abitativa, centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi per persone con disabilità, centri diurni, centri polivalenti, centri interculturali, segretariato sociale e servizi di prossimità, servizi di mediazione linguistico culturale, servizi socio-sanitari a domicilio, servizi ambulatoriali, inserimento lavorativo. Nel novero delle attività del ramo B, Azalea gestisce strutture ricettive e servizi di pulizie.

STORIA DELL'ORGANIZZAZIONE

Breve storia dell'organizzazione dalla nascita al periodo di rendicontazione.



MISSION

Prendersi cura, riconoscere e promuovere l'unicità di ogni persona coinvolgendo attivamente la comunità, per costruire insieme il bene comune.

VISION

Portare innovazione e qualità nell'impresa sociale, per rispondere ai bisogni della comunità, con un'organizzazione strutturata, dinamica e integrata nel territorio.

PRINCIPI E VALORI

Promuoviamo il lavoro di rete, in cui il lavoro individuale, il lavoro di gruppo e quello di comunità sono integrati fra loro.

Crediamo nel valore del modello cooperativo dove ogni Socio ha la possibilità di sperimentare la compartecipazione nella gestione della Cooperativa, nelle iniziative di imprese e nelle attività sociali.

Garantiamo ai soci continuità di occupazione alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali possibili.

Perseguiamo l'interesse generale della comunità, mettendo al centro i bisogni delle persone e del territorio.

Supportiamo l'innovazione continua per garantire servizi efficienti e di alta qualità.

Siamo una cooperativa sociale guidata da principi etici e valori condivisi, e operiamo con responsabilità, competenza e professionalità.

Partecipazione e condivisione della mission e della vision

L'attuale definizione di mission e vision della Cooperativa è il frutto di un lavoro di insieme con diversi stakeholder interni ed esterni ad Azalea, condotto in vista del venticinquesimo anno di vita. Quel momento di riflessione comune, visibile sul sito (<https://azalea.coop/missione-visione-valori/>), continua oggi nell'infondere quotidianamente i nostri valori in quello che facciamo, in un continuo dialogo con i territori e le comunità locali.

GOVERNANCE

Nel 2020 è stato definito il nuovo organigramma della Cooperativa. Il grafico organizzativo vede la formalizzazione delle direzioni di processo - Direzione Innovazione e Sviluppo, Direzione Amministrazione/Finanza/Controllo, Direzione Risorse Umane -, coordinate dalla Direzione Generale e l'individuazione di quattro ambiti operativi corrispondenti alle filiere delle Cure Primarie, Inclusione, Educazione e Cultura e all'Area Gran Can.

Responsabilità e composizione del sistema di governo

L'organo di governo della Cooperativa è il Consiglio di Amministrazione in carica da aprile 2018. Il CdA è investito dei più ampi poteri per la gestione della società cooperativa. Il CdA delibera in forma collegiale nei casi previsti dallo Statuto (Art.45).

Il nostro CdA, composto da cinque donne under 45, è formato da:

Linda Croce

Presidente e legale rappresentante, nonché direttrice generale con delega ad amministratrice delegata della Cooperativa al secondo mandato. Socia di Azalea dal 2001. Prima nomina: 24.06.2015, in carica da 6 anni.

Ilaria Bonazza

Vicepresidente, amministratrice delegata e responsabile delle comunità del GranCan Hotel Ristorante. Socia di Azalea dal 2001. Prima nomina: 19.04.2018, in carica da 3 anni.

Sara Bonamini

Consigliera al secondo mandato, amministrazione delegata e responsabile amministrativa della Cooperativa. Socia di Azalea dal 2014. Prima nomina: 24.06.2015, in carica da 6 anni.

Valentina Sartori

Consigliera e direttrice dell'Area Innovazione e Sviluppo. Socia di Azalea dal 2009. Prima nomina: 19.04.2018, in carica da 3 anni.

Roberta Martina Zanca

Consigliera e referente di filiera dell'Area Educazione e Cultura. Socia di Azalea dal 2006. Prima nomina: 19.04.2018, in carica da 3 anni.

L'organo di controllo della Cooperativa, invece, è rappresentato dal Collegio dei Sindaci riconfermato nell'Assemblea del 19.04.2018. Il Collegio ha il compito di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Cooperativa e sul suo concreto funzionamento.

Il Collegio dei Sindaci è composto da:

BARTOLOMEO MENGHINI

Presidente del Collegio dei Sindaci

VITTORIO GASPARATO

Sindaco effettivo

GIAMPIERO PERUSI

Sindaco effettivo

GIANCARLO LUGOBONI

Sindaco supplente

JACOPO VERONESI

Sindaco supplente

Sistemi di Qualità e Certificazioni

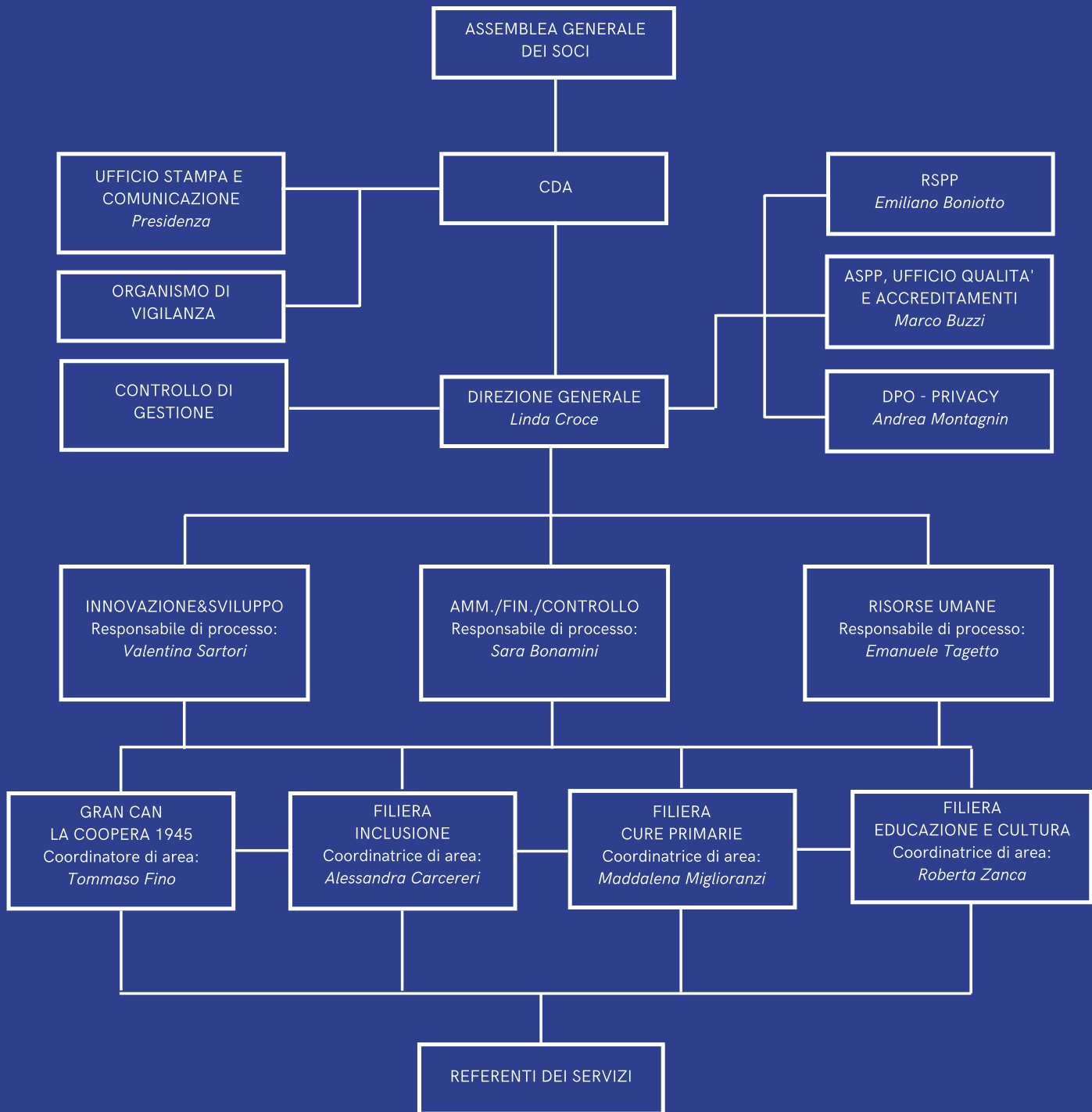
Durante il 2020, Azalea ha continuato ad impegnarsi nel processo di certificazione dei propri servizi secondo gli standard di qualità definiti dal modello **UNI EN ISO 9001:2015**. Tale sforzo ha portato nell'anno successivo all'allargamento della certificazione oltre che ai servizi per la prima infanzia, ai servizi residenziali e domiciliari, anche ai servizi semi-residenziali.

Nel 2019 Azalea ha conseguito la certificazione **Family Audit**. Questa certificazione rappresenta uno strumento di management a disposizione dell'organizzazione che, su base volontaria, ha inteso certificare il proprio impegno per l'adozione di misure volte a favorire il bilanciamento vita-lavoro dei propri occupati.

Dal 2018 è inoltre in vigore il **manuale di organizzazione, gestione e controllo (MOGC)** nel rispetto del D. Lgs. 231/2001. Il manuale descrive gli strumenti organizzativi per vigilare sullo svolgimento dei processi aziendali, in particolare laddove possano essere riscontrati rischi di commissione di reati.

La Cooperativa è dotata di un **Codice Etico** di comportamento come definito nel D.lgs. 8 giugno 2001 n. 231. Tutti i soci di Azalea sono tenuti a conoscere e rispettare il codice etico. L'Organismo di vigilanza si fa garante della sua corretta applicazione.

L'**Organismo di vigilanza** monitora e controlla il rispetto del manuale, anche mediante segnalazioni da parte di qualsiasi portatore di interesse interno o esterno ad Azalea, in merito ad eventi che potrebbero ingenerare responsabilità della Cooperativa ai sensi del D.lgs. 231/2001. Tale organismo è rappresentato dal dott. Giovanni Tapetto, Presidente dell'Organismo di Vigilanza. La casella di posta dedicata alle segnalazioni è: odv231@azalea.coop
Maggiori informazioni sono disponibili sul sito www.azalea.coop.



PARTECIPAZIONE ASSOCIATIVA

La Cooperativa ritiene che la cura della vita associativa sia la base su cui si fonda l'erogazione dei servizi alla comunità. Infatti, fin dallo Statuto Azalea riconosce che "la partecipazione attiva e continua del socio a tutte le assemblee è un dovere sociale e nello stesso tempo costituisce la condizione prima per l'attuazione della autogestione cooperativa" (art.34).

Anche nell'anno appena trascorso caratterizzato dalle norme anti-assembramento a tutela della salute di tutti, la Cooperativa si è adoperata per favorire la massima partecipazione alla vita associativa attraverso i canali concessi dalla normativa vigente. Attraverso l'organizzazione di molteplici incontri interattivi online ed in presenza pre-assembleari, il CdA ha voluto favorire una maggiore consapevolezza rispetto al valore di una partecipazione attiva alla vita della Cooperativa. Durante questi colloqui è stato possibile fornire un quadro continuamente aggiornato della situazione, rispondendo a tutti gli eventuali dubbi e garantendo la condivisione di un orientamento comune nella direzione del sostegno e rilancio delle attività della Cooperativa.

Inoltre la Cooperativa ha dedicato particolare cura alla diffusione di informazioni e comunicazioni rilevanti per le socie e i soci attraverso il sito, la newsletter e tutti i canali aziendali.

Data Assemblea	Partecipanti	Indice di partecipazione
30/01/2020	152 presenti 42 con delega	45,43%
01/07/2020	6 presenti 167 con delega (istituto del Rappresentante Designato)	40,52%
01/07/2020	7 presenti fisicamente 102 presenti online	25,53%



MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

Azalea ritiene fondamentale mantenere una buona interazione sia nei confronti dei propri stakeholder interni sia verso gli interlocutori esterni. Le socie e i soci di Azalea, lavoratori e volontari, sono attori primari per la vita della Cooperativa, fondamentali per il ruolo di orientamento ed esecuzione delle scelte condivise in Assemblea.

Rispetto ai portatori di interessi esterni, Azalea riconosce quattro livelli di stakeholder engagement nei confronti di:

- primo livello: utenti, familiari, caregiver, e loro associazioni, tirocinanti, lavoratori autonomi, clienti;
- secondo livello: committenti pubblici, partner privati, enti del terzo settore, scuole e enti formativi, consorzi, associazione del territorio, associazioni di categoria, organizzazioni sindacali, fornitori e istituti bancari;
- terzo livello: comunità e ambiente.

Per un approfondimento sulle modalità di interazione con tutti questi importanti stakeholder vedi il capitolo relativo alla Responsabilità Sociale di Impresa.





**2. PERSONE, OBIETTIVI,
ATTIVITÀ**





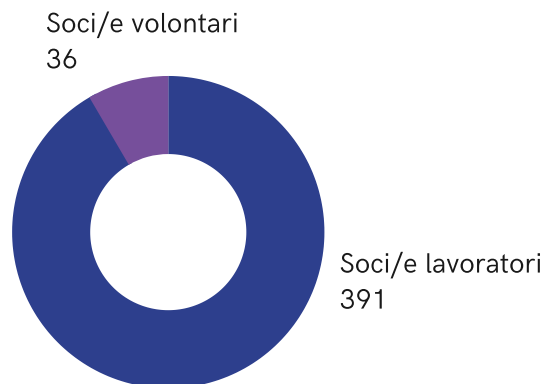
SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEI SOCI

Essere socia o socio significa essere protagonista in prima persona della vita di Azalea. Questo protagonismo si concretizza in particolare nel poter esprimere per mezzo del voto la propria adesione al progetto di crescita della Cooperativa. E per poter dare un voto consapevole vengono messe a disposizione dei soci e delle socie diverse occasioni di informazione e condivisione sugli aspetti fondamentali della Cooperativa attraverso una newsletter dedicata, incontri con il CdA in presenza e online, e soprattutto con la possibilità di partecipazione alle assemblee sociali. È in sede assembleare che vengono approvate a maggioranza tutte le risoluzioni che hanno un effetto diretto sulla vita di Azalea. Per esempio le socie e i soci eleggono il Consiglio di Amministrazione, approvano il Bilancio, ovvero esprimono la propria volontà di indirizzo rispetto al futuro della Cooperativa. Essere socia e socio di Azalea inoltre consente di accedere ad alcune facilitazioni integrative rientranti nell'ambito del mutualismo cooperativo.

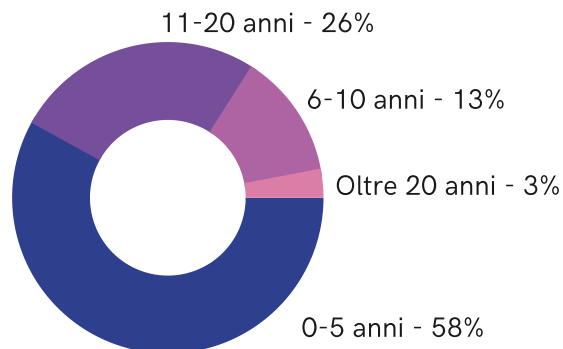
Identikit del socio/a Azalea

Dai dati che seguono emerge l'identikit del cuore pulsante della Cooperativa. Il socio-tipo di Azalea si distingue per essere donna, lavoratrice, diplomata o laureata, di nazionalità italiana ma con un'identità multiculturale, con un'età tra i 41 e i 60 anni e un'anzianità di servizio fino a 5 anni.

Numero e tipologia lavoratori



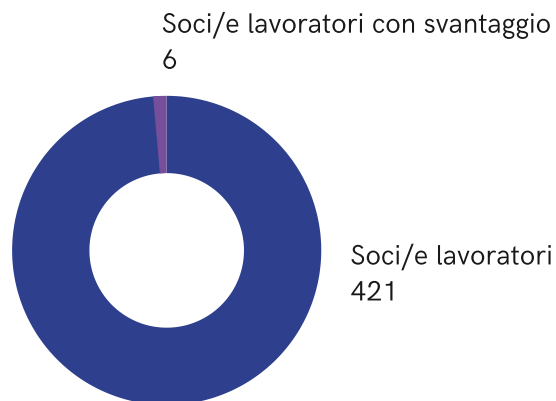
Anzianità associativa



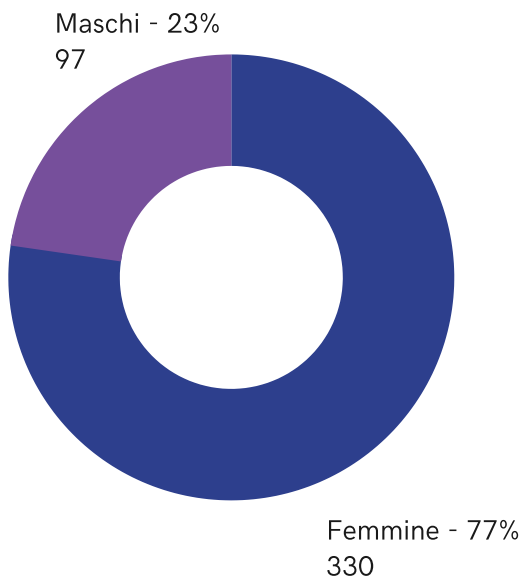
Soci con svantaggio

La nostra Cooperativa si avvale del prezioso lavoro di 4 soci e 2 socie con disabilità psichica e sensoriale. La metà sono giovani fino ai 40 anni, 2 hanno un'età compresa dai 41 ai 60 anni, e una persona ha più di 60 anni. Sono tutti di nazionalità italiana e tre di loro hanno completato il ciclo studi della scuola secondaria di primo grado, mentre tre hanno raggiunto il diploma di scuola secondaria di secondo grado.

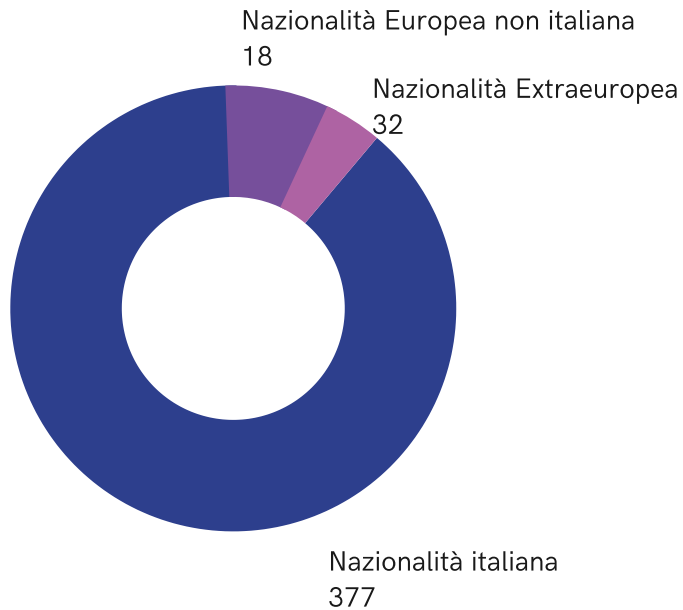
Focus tipologia soci



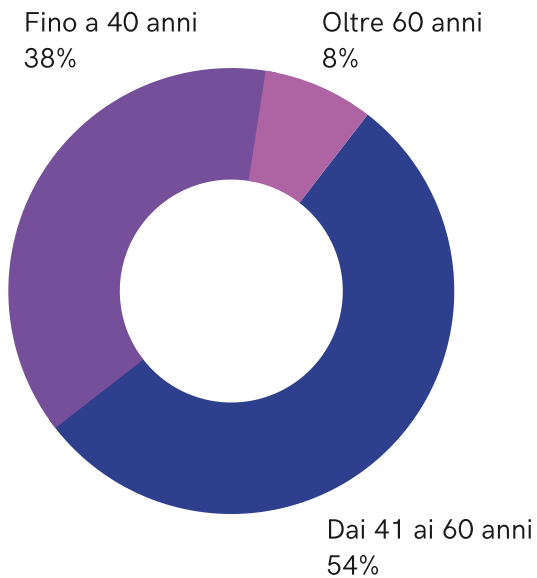
Genere



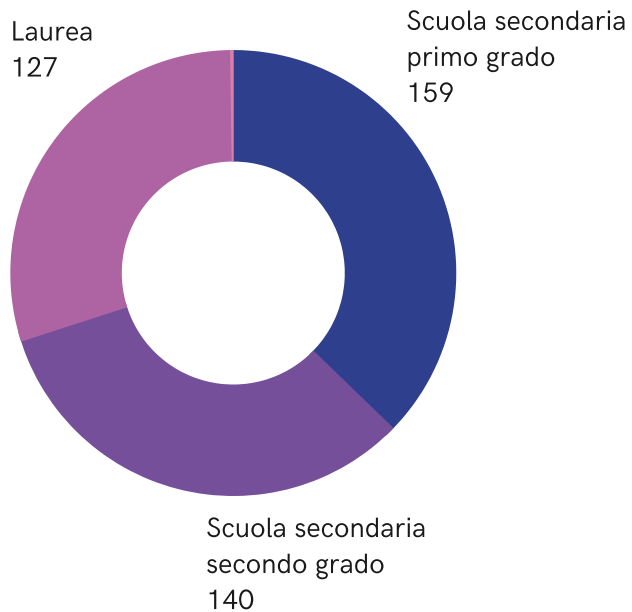
Nazionalità



Età



Istruzione



OCCUPAZIONE: SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEI LAVORATORI

Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati

Il 2020 è stato un anno significativamente segnato dagli effetti della pandemia: molti servizi hanno vissuto consistenti limitazioni, altri hanno dovuto far fronte a periodi di forte pressione per riuscire a mantenere alto il livello di qualità erogato agli utenti. È indubbio che tali circostanze esogene abbiano impattato anche sulla situazione occupazionale della Cooperativa. Ciò nonostante Azalea ha cercato di mantenere per quanto possibile l'equilibrio tra il raggiungimento degli obiettivi e la qualità del lavoro del personale impiegato. In tal senso abbiamo messo in atto forme di welfare aziendale in grado di alleviare le ristrettezze imposte dalla pandemia, oltre ad applicare tutte le disposizioni richieste dalla normativa in materia di protezione individuale.

Nello spirito cooperativo mutualistico Azalea offre ai propri soci e socie la possibilità di utilizzare convenzioni interne per l'accesso ai servizi privati della Cooperativa. Inoltre sono attive convenzioni esterne con fornitori e aziende del territorio presso cui è possibile usufruire di forme di facilitazione all'acquisto di beni e servizi. In particolare la certificazione Family Audit, che attesta l'utilizzo di misure per la conciliazione vita-lavoro a favore delle socie e dei soci della Cooperativa, assicura la possibilità di accedere ad ulteriori convenzioni con enti territoriali.

Per tutti, soci e non soci, sono garantite le possibilità di anticipo del TFR e di acconto dello stipendio, nonché di godere dei benefici della Mutua Cesare Pozzo.

WELFARE AZIENDALE

Azalea riconosce come propri i valori essenziali del rispetto delle pari opportunità, della diversity, nonché del contributo al benessere complessivo dei lavoratori/trici e dei soci/e. Tali principi vengono declinati fattivamente su tre livelli che corrispondono al sostegno economico, ai servizi di conciliazione e all'attenzione ai tempi di lavoro.

Nello specifico la Cooperativa applica una serie di azioni a vantaggio del proprio personale, come per esempio:

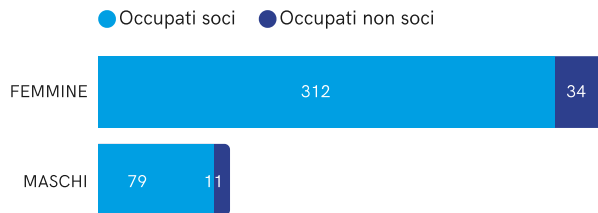
- offerta di uno spazio di ascolto ed accoglienza da parte delle Risorse Umane (Ufficio Soci/e) rispetto alle necessità dei soci/e ed eventuali situazioni di disagio;
- concessione di aspettative per motivi familiari e di studio;
- disponibilità di un'automobile sostitutiva per rispondere alle emergenze per garantire la continuità lavorativa e permettere al socio di gestire la propria quotidianità;
- disponibilità di un servizio di portierato presso il centralino della sede operativa come punto di riferimento per i corrieri postali;
- offerta di un servizio di mediazione culturale e linguistica per i/le soci/e migranti;
- disponibilità alla gestione flessibile del tempo di lavoro in risposta alle esigenze di conciliazione vita-lavoro nel rispetto delle esigenze organizzative dei servizi;
- disponibilità, laddove professionalmente possibile, di lavoro in smart working;
- sportelli gratuiti di orientamento ai servizi socio sanitari, due sportelli di patronato, sportello genitori e lavoro, sportello di supporto psicologico Covid-19, sportello autismo, sportello allattamento, sportello per i disturbi specifici dell'apprendimento;

- politiche organizzative di sviluppo di carriera per le madri lavoratrici;
- facilitazione nell'accesso ai servizi della Cooperativa e convenzioni con aziende esterne;
- convenzionamento del Poliambulatorio Punto Salute con la Mutua Cesare Pozzo che prevede un pacchetto annuale di visite medica diagnostica gratuita per i soci Azalea;
- prestiti, anticipi stipendi per soci Azalea.

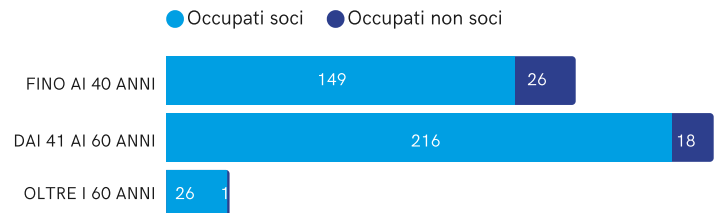
Le nostre lavoratrici e lavoratori

Al 31.12.2020 sono complessivamente occupate in Cooperativa 436 persone. Oltre ai soci sono presenti 45 dipendenti. A 6 persone è riconosciuta una forma di svantaggio e sono tutt'ie/i soci/e della Cooperativa.

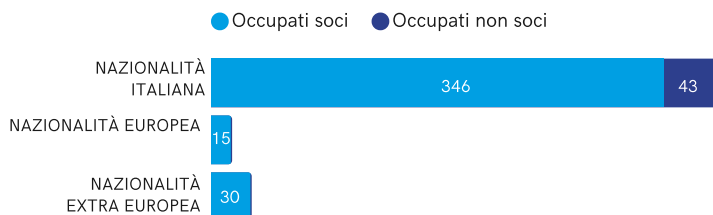
Occupati soci/non soci per genere



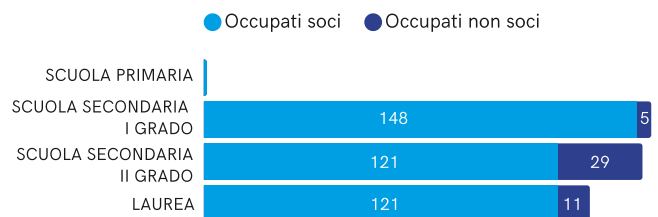
Occupati soci/non soci per età



Occupati soci/non soci per nazionalità



Occupati soci/non soci per istruzione



TIPOLOGIA DI CONTRATTI DI LAVORO APPLICATI

Azalea applica il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro delle Cooperative Sociali. I compensi sono determinati in base alle norme vigenti, nonché, per soci/e, rispettano le deliberazioni assunte dall'Assemblea sociale.

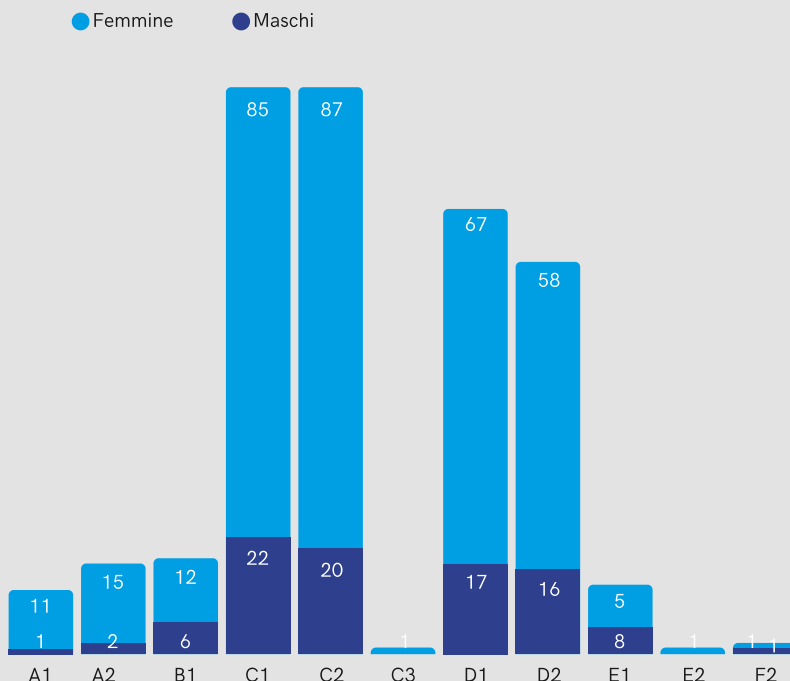
In un'ottica di inclusività, nei confronti dei lavoratori con svantaggio in forza alla Cooperativa vengono applicate le medesime tipologie contrattuali previste per il resto del personale. Ugualmente sono riservati i medesimi benefit già descritti e associati alla qualifica di lavoratori e soci di Azalea. Cionondimeno sono applicate nelle prassi quotidiane specifiche attenzioni facilitanti la piena integrazione della persona nel posto di lavoro.

Azalea crede nel valore di un lavoro stabile che sia in grado di rispondere anche alle esigenze di flessibilità del proprio personale. Per questo predilige forme contrattuali a tempo indeterminato, assicurando al contempo il massimo dell'impegno per assicurare il giusto equilibrio nella conciliazione vita-lavoro. Durante il 2020 hanno altresì collaborato con la Cooperativa 43 lavoratori e lavoratrici autonomi/e.

Turnover

Ogni movimento in entrata o in uscita di dipendenti (soci e non soci) è un movimento che genera turnover del personale. Il 2020 ha contribuito ad innalzare i tassi di assunzione (+120 dipendenti) e dimissione (-167 dipendenti) a causa dell'alta flessibilità e incertezza nei servizi, caratterizzati da chiusure prolungate o, alternativamente, dalla richiesta di coperture straordinarie di emergenza. In tal senso il rapporto di turnover si attesta all'80%, come espressione della variazione di personale rispetto all'organico medio di 358,74 unità al 31.12.2020

Livelli di inquadramento CCNL Cooperative Sociali



Occupati per tipologia di contratto



MALATTIA E INFORTUNI

La Cooperativa è adempiente ai sensi del d. lgs. 81/2008 sulla tutela dei lavoratori e della sicurezza sul posto di lavoro. Il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione è l'ing. Emiliano Boniotto. Con l'ausilio dell'ASPP cura il rispetto delle normative in tema di sicurezza e salute in collaborazione con la struttura organizzativa della Cooperativa. La Cooperativa ha adottato una corretta valutazione dei rischi ed un sistema di deleghe per i Responsabili della sicurezza.

Come prevedibile l'andamento degli infortuni e delle malattie nel 2020 è stato principalmente segnato dagli effetti del Covid-19: ben 16 dei 41 casi di malattia rilevati dalla Cooperativa sono dovuti al coronavirus, per 332 giorni complessivi di assenza. Si rilevano, inoltre, 8 casi di infortunio a seguito di movimentazione del paziente, 7 situazioni di infortunio in itinere, 4 casi di infortunio causato dal paziente, 3 circostanze dovute a urti, schiacciamenti o contusioni, 2 casi di scivolamento e 1 situazione di taglio. Non sono invece rilevate situazioni collegate alla movimentazione di carichi, punture, cadute o contatto con sostanze bio tossiche. Inoltre non sono riscontrate malattie professionali.

VALUTAZIONE DEL CLIMA AZIENDALE INTERNO DA PARTE DEI DIPENDENTI

A fine dicembre 2020 è stato somministrato ai lavoratori e lavoratrici della Cooperativa un questionario di valutazione dal quale emerge che il clima aziendale interno è generalmente positivo nonostante la situazione di pressione esterna dovuta agli effetti del Covid-19.

Si conferma la generale condivisione della mission e dei valori di Azalea, mentre l'87% dei rispondenti afferma di sentirsi accolto/a dalla Cooperativa nelle proprie criticità e osservazioni. In particolare risulta significativo che l'89% dei rispondenti al questionario si dica soddisfatto del proprio ruolo lavorativo all'interno di Azalea, nonché giudica positivamente il lavoro organizzativo del proprio superiore.

ATTIVITÀ SVOLTE DAI VOLONTARI

I volontari e le volontarie sono una risorsa preziosa che la Cooperativa ritiene importante valorizzare per poter continuare a crescere insieme con la società civile. Al 31.12.2020 sono presenti 18 volontarie e 18 volontari, mentre molti di più hanno offerto il loro supporto durante l'anno.

In particolare durante il 2020 i nostri volontari, nel rispetto delle normative vigenti, hanno continuato a mettere a disposizione il proprio supporto, adeguando il loro intervento alle richieste della Cooperativa e degli utenti. Hanno dunque contribuito al sostegno nel lavoro di rete nel territorio a favore degli utenti della salute mentale, oltre che con persone fragili, partecipando a momenti di incontro e socializzazione. Nei centri educativi hanno supportato il lavoro di educatrici/tori nell'aiuto nello svolgimento dei compiti con ragazzi e ragazze.

Un particolare ringraziamento va riservato ai volontari che con la propria passione per lo sport e il movimento negli spazi aperti hanno permesso ad alcuni utenti di poter approfittare di momenti ricreativi outdoor.

Attività di tirocinio

Per la particolare situazione dell'anno, non sono stati effettuati percorsi di tirocinio. Azalea in ogni caso si è sempre messa a disposizione con gli enti di formazione e altre realtà territoriali per sostenere apprendimenti on the job, in una logica di continuità e vicendevole dialogo tra il mondo del lavoro e l'offerta formativa.

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate

Secondo l'art. 13 del DL 112/2017 "tra lavoratori dipendenti dell'impresa sociale non può essere superiore al rapporto uno ad otto, da calcolarsi sulla base della retribuzione annua lorda". Nel nostro caso il rapporto si ferma al 2,69, dimostrando una marcata vicinanza tra gli estremi retributivi della Cooperativa.

Retribuzione annua lorda minima: € 15.795,00

Retribuzione annua lorda massima: € 42.483,34

Viene riconosciuto alle amministratrici un compenso complessivo di € 7.800,00 annui senza distinzione di carica tra presidente e consiglieri. Al Collegio dei Sindaci vengono riconosciuti € 18.330,00 annui per l'attività di sindaci effettivi e di revisori.

Nel 2020 le retribuzioni della dirigenza corrispondono a:

- Direzione Generale: € 42.483,34
- Direzione Amministrazione/Finanza/Controllo: € 21.621,59
- Direzione Innovazione e Sviluppo: € 28.633,44
- Direzione Risorse Umane: € 26.477,40

Ai nostri 166 volontari che a vario titolo si sono messi a disposizione delle attività della Cooperativa è stato corrisposto un totale di rimborsi spesa annuali di € 47.286.

Formazione

Azalea considera la formazione del proprio personale, inclusa quella rivolta ai lavoratori e lavoratrici svantaggiati, come un volano per il miglioramento continuo della qualità nei servizi. In particolar modo nel 2020 il piano formativo ha dovuto riadattarsi alle mutate esigenze di carattere emergenziale dettate dalla pandemia andandosi a declinare soprattutto in un'ottica di salvaguardia della salute e della sicurezza del personale e della nostra utenza.

È stata altresì favorita una formazione a distanza (FAD), laddove impossibilitati a trovarsi in presenza, sostenendo percorsi volti al rafforzamento delle funzioni trasversali di programmazione economica e finanziaria dei servizi, nonché di rafforzamento delle competenze nell'ambito educativo, con particolare riferimenti ai servizi per la prima infanzia.

Complessivamente nel 2020 sono state erogate 301 ore di formazione per 355 lavoratori formati.

Il 70% dei partecipanti si sono ritenuti soddisfatti del percorso formativo intrapreso durante l'anno.

QUALITÀ DEI SERVIZI

Il principale fattore che ha rischiato di compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali è stato certamente l'esplosione della pandemia da Covid-19, che ha interessato tanto la Cooperativa nel suo complesso quanto l'erogazione dei singoli servizi. In particolare si rileva che tale evento straordinario e di portata mondiale ha comportato la chiusura temporanea o permanente di alcuni servizi, la difficoltà nel reperimento di personale per l'erogazione di servizi socio-sanitari a causa di assunzioni repentine e di massa da parte degli Enti Pubblici, nonché l'organizzazione e erogazione di nuovi servizi per rispondere alle richieste di supporto emergenziale da parte di alcune realtà socio-assistenziali locali.

Azalea ha comunque saputo mantenere attivi tutti i servizi essenziali per gli utenti, nonché ha posto in essere una serie di procedure per contenere e prevenire l'aggravamento degli effetti della pandemia. In special modo si è provveduto a rimodulare prontamente i servizi alla luce delle procedure di sicurezza e a reperire i dispositivi di sicurezza individuale adeguati alla tutela degli utenti e del personale impiegato nei servizi.

Carattere distintivo nella gestione dei servizi

Utenti e committenti riconoscono ad Azalea la qualità dei servizi che eroga, individuando i nostri punti di forza nella correttezza, trasparenza, accoglienza e capacità di rispondere ai loro bisogni. Nel tempo abbiamo voluto comunque rendere palpabile questa qualità attraverso il conseguimento non solo della certificazione UNI EN ISO 9001:2015, ma anche attraverso ulteriori forme di verifica e controllo dei processi, come ad esempio la rispondenza al D.Lgs. 231/2001 sulla responsabilità amministrativa dell'ente e il conseguimento della certificazione Family Audit in tema di rispetto della conciliazione vita-lavoro.

Il nostro impegno quotidiano è quello di continuare lungo questo percorso al fine di portare a valore le competenze e le esperienze maturate in quasi trent'anni di servizio al territorio.

Le Filiere

I servizi di Azalea si declinano all'interno di tre grandi filiere Cure Primarie, Inclusione, Educazione e Cultura e dell'area Gran Can. Ciascuna di queste accoglie diversi servizi, sia pubblici che privati.

Filiera Cure Primarie

I servizi di quest'area rispondono ai bisogni sanitari primari delle persone, e sono erogati sia a enti pubblici che a privati, fornendo assistenza socio-sanitaria, infermieristica e fisioterapia in strutture o a domicilio. Alla base di questa filiera vi è un'idea di cura che crea le condizioni per un superamento, laddove è possibile, di una logica riparatoria e puramente assistenziale a favore di una logica preventiva e proattiva. Questo approccio è capace di leggere i bisogni e d'intervenire con progetti mirati, flessibili e quanto più possibile partecipati (per approfondimenti vedi www.azalea.coop).

Poliambulatorio Punto Salute

Dal 2019 Azalea ha dato nuovo impulso ai servizi ambulatoriali e specialistici, strutturando una più ampia gamma di opportunità per i propri clienti.

Punto Salute è un poliambulatorio medico specialistico che coniuga l'erogazione di prestazioni mediche e sanitarie di alto livello con l'attenzione alla persona, protagonista attiva del proprio progetto di salute, e alla relazione con la comunità locale, risorsa del territorio (per approfondimenti vedi www.puntosalutelugagnano.it).

Filiera Inclusione

La Filiera Area Inclusione raggruppa tutti quei servizi che si occupano nello specifico di persone con problemi di salute mentale, disabilità, autismo e, più in generale, di persone con problemi di marginalità sociale. Quest'area spazia dai servizi territoriali di assistenza domiciliare ai servizi residenziali, dai laboratori pre-lavorativi ai percorsi d'inclusione residenziali-riabilitativi. Un'area pensata in ottica di filiera e di riabilitazione diffusa: i nostri percorsi riabilitativi partono dalla logica che al centro del processo stiano le competenze e le risorse della persona, prima ancora delle sue difficoltà, e che i desideri siano importanti almeno quanto i bisogni. Rientra in questa filiera il servizio di Mediazione linguistico culturale (per approfondimenti vedi www.azalea.coop).

Filiera Educazione e Cultura

La filiera dell'Area Educazione e Cultura di Azalea Cooperativa Sociale include sia servizi dedicati all'infanzia e all'adolescenza che quelli riservati all'intergenerazionalità, ai progetti anti tratta e anti violenza. La logica educativa, alla base di questa filiera, è che fin dai primi anni è importante iniziare un'azione educativa che inneschi processi di consapevolezza e rispetto, di superamento degli stereotipi, di rispetto delle diversità, di prevenzione alla violenza. Processi quindi che producano una cultura inclusiva che mette al centro la valorizzazione delle differenze di cui le persone sono portatrici, siano esse di genere, età, abilità, ruolo, cultura, lingua, religione o etnia (per approfondimenti vedi www.azalea.coop).

AREA GRAN CAN

Azalea offre servizi integrati e ad elevata inclusione sociale che sono modellati sui bisogni di utenti e territorio. In particolare già dal 2019 la Cooperativa ha potenziato le proprie attività nell'ambito ristorativo e sociale attraverso lo sviluppo di nuove iniziative imprenditoriali.

Hotel Ristorante Gran Can

Azalea considera la comunità come l'elemento fondamentale attraverso il quale permettere una maggiore efficacia nella risposta ai bisogni delle persone e per favorire la massima integrazione con le risorse del territorio.

L'Hotel Ristorante GranCan rappresenta, in questo senso, un luogo fondamentale della Cooperativa, ma anche per il territorio di Pedemonte di San Pietro in Cariano (VR) dove si trova. Infatti, il GranCan Hotel Ristorante è più di un semplice albergo e di un ristorante tradizionale: è un progetto sociale di Azalea, che dal 1994 promuove turismo inclusivo e percorsi di riabilitazione e inclusione attiva (per approfondimenti vedi www.hotelgrancan.it).

Osteria La Coopera 1945

La Coopera 1945 costituisce un nuovo progetto di Azalea. L'Osteria si trova nei locali rinnovati in via Stella, 40 ad Arbizzano di Negrar di Valpolicella (VR) e non offre solo un rinomato servizio di ristorazione, ma costituisce anche un progetto di sviluppo sociale a favore del contesto locale. Il progetto nasce dal passaggio di testimone tra la Cooperativa dei lavoratori di Arbizzano, nata il 23 ottobre 1945, ed Azalea Cooperativa Sociale in una ideale staffetta al servizio della comunità (per approfondimenti vedi www.lacoopera1945.it).



Utenti per tipologia di servizio

Servizi	Utenti	Descrizione
Asili e servizi per l'infanzia (0-6)	405	Nei nostri nidi e servizi per la prima infanzia, presenti nelle province di Verona e Vicenza, accogliamo bambine e bambini nella fascia d'età 0-3 anni, con una particolare attenzione all'accoglienza dell'intero nucleo familiare.
Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo	321	I servizi rivolti ai più giovani puntano al sostegno e all'incentivazione del protagonismo di ogni ragazzo e ragazza nel processo di crescita e di realizzazione personale.
Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio	800	Azalea è attiva nell'assistenza domiciliare di minori e adulti fragili, oltre che essere un punto di riferimento nel territorio per il sostegno a domicilio delle persone anziane e dei loro familiari.
Servizi residenziali	365	La Cooperativa opera all'interno di diverse strutture residenziali, accompagnando quotidianamente minori, adulti con disabilità o problemi di salute mentale e anziani nei loro percorsi di vita. Durante il 2020 la Cooperativa ha risposto alla richiesta di supporto di ulteriori tre strutture residenziali per anziani del territorio, dando un concreto sostegno nelle fasi più drammatiche della pandemia.
Servizi semiresidenziali	285	Il personale di Azalea accoglie ogni giorno con professionalità e calore minori e adulti disabili o con problemi di salute mentale nei centri diurni presenti nel comune e nella provincia di Verona.
Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi	850	La Cooperativa è sensibile alle esigenze della comunità, anche in termini di accoglienza e risposta alle necessità specialmente di chi rischia di non essere visto o di rimanere incompreso. In questo senso Azalea offre servizi di mediazione linguistico culturale e di accompagnamento delle vittime di sfruttamento sessuale e lavorativo.
Servizi Sanitari	1000	Azalea crede fermamente nel carattere diffuso della salute come bene comune. Ha investito pertanto nel Poliambulatorio Punto Salute a Lugagnano di Sona (VR) considerandolo come un hub di promozione della salute nel territorio. Inoltre la Cooperativa gestisce un servizio di assistenza domiciliare integrata con l'ausilio di infermieri professionali.

Servizi	Utenti	Descrizione
Istruzione e Servizi scolastici	12	La scuola è un ente fondamentale da sostenere in ogni circostanza. Dopo le chiusure dovute al Covid-19, la Cooperativa confida nella possibilità di tornare ad affiancare le istituzioni nel favorire la crescita personale e scolastica dei nostri ragazzi e ragazze.
Altri Servizi	6000	La Cooperativa si impegna a favore della collettività nel tentativo di giungere a tutte le persone, cercando sempre di offrire servizi innovativi e soprattutto in grado di dare una risposta alle esigenze di ognuna/o. Per questo, ad esempio, presta la sua opera a favore di donne che segnalano avvenimenti di violenza domestica, promuove interventi di recupero sociale in carcere, gestisce luoghi di incontro e di integrazione presso l'osteria La Coopera 1945 nel cuore di Arbizzano di Negrar (VR).

Percorsi di inserimento lavorativo

Con riferimento ai lavoratori svantaggiati ai sensi dell'art.4 della legge 381/1991 la Cooperativa applica le medesime forme di inserimento lavorativo previsto per i lavoratori normodotati, applicando in senso inclusivo forme di agevolazione all'inserimento come attività generali e non riferite ad una specifica categoria.

Inoltre Azalea mette in atto progetti di inserimento personalizzati per utenti che vengono gestiti in accordo con gli stessi e con i servizi inviati, seguendo una pianificazione che si fonda sul rispetto di impegni condivisi.

La Cooperativa propone percorsi individuali o di gruppo con il supporto di personale specializzato (tutor), in base alle esigenze personali.

Durante il 2020 i percorsi di gruppo hanno risentito di una riduzione a favore di supporti individuali a causa delle particolari circostanze pandemiche.

Come esito dei percorsi di inserimento lavorativo si registra che nel 2020 vi sono state 8 cessazioni, di cui in due casi per avanzamento attraverso il SIL o per assunzione in azienda esterna, e in sei per mancato raggiungimento degli obiettivi fissati. Inoltre 6 attivazioni risultano in sospeso al 31.12 a causa degli effetti della pandemia.

38

percorsi di inserimento in corso
di cui 7 attivati nell'anno in corso*

8

operatori dedicati
all'inserimento lavorativo*

*Al 31.12.2020

IMPATTI DELL'ATTIVITÀ

Ricadute sull'occupazione territoriale

Nel 2020 la Cooperativa si è distinta per la propria resilienza, dimostrata dalla capacità di rispondere ai bisogni consolidati ed emergenti degli utenti e del territorio di cui ci prendiamo cura. Nonostante le chiusure e il susseguirsi delle ondate di contagio che hanno messo a dura prova i nostri servizi, la Cooperativa, anche appoggiandosi alle misure messe in campo dal Governo nazionale e regionale, ha profuso ogni sforzo possibile per assicurare ai propri lavoratori e lavoratrici il mantenimento del rispetto degli accordi contrattuali. Inoltre la Cooperativa ha cercato il dialogo con le organizzazioni sindacali al fine di mantenere trasparente l'impegno a favore dei lavoratori e delle lavoratrici anche in questo periodo di difficoltà complessiva del sistema paese.

Rapporto con la collettività

Azalea fonda la sua mission sulla relazione con la comunità e lo dimostra con i fatti.

Nel 2020 la Cooperativa ha voluto contribuire al sostegno delle persone in difficoltà sia nelle prestazioni in appalto sia nei propri servizi privati.

Con questo spirito e attraverso La Coopera 1945, Azalea ha offerto, quindi, non solo servizi di asporto e consegna a domicilio, oltre che attività culturali online e in presenza nel pieno rispetto delle norme di sicurezza, ma ha anche promosso attività gratuite di portierato sociale in stretta collaborazione con le associazioni locali. Tra le altre iniziative citiamo:

- CooperAmica: una linea telefonica dedicata all'ascolto dei bisogni delle persone in difficoltà durante la prima fase della pandemia;
- Pubblicazione di pillole informative sul Decreto "Cura Italia";

- Rigenerazione e dono di computer usati a chi ne fosse sprovvisto;
- Sportello ACLI e Sportello Genitori&Lavoro per venire incontro alle esigenze delle famiglie in presenza e online;
- Formazione e creazione dell'orto sinergico negli spazi di La Coopera 1945.

Non da meno, presso il Poliambulatorio Punto Salute a Lugagnano di Sona, Azalea ha coinvolto i propri medici a favore della comunità. Abbiamo così organizzato:

- Sportelli gratuiti virtuali e in presenza, come il supporto psicologico attivato a partire dal 3 marzo e l'orientamento ai servizi;
- Produzione di articoli divulgativi sui temi connessi con la cura della propria salute in fase pandemica da Covid-19;
- Webinar gratuiti sui temi dell'endometriosi e della fitoterapia;
- Rimodulazione di alcune specialità con possibilità di appuntamenti online (logopedia, psicologia dell'età dello sviluppo);
- Accessi sicuri e protetti alle visite specialistiche, in particolare durante i momenti di maggiore pressione sul sistema sanitario nazionale.

La Cooperativa ha inoltre stretto nuove collaborazioni tra cui la relazione nata a marzo 2020 con l'associazione di volontariato "Quattro Chiacchiere" e l'Azienda Ospedaliera Universitaria di Verona da cui è nato un nuovo progetto che prevedeva il supporto educativo e scolastico a domicilio per i figli dei medici e inferieri dell'A.O.U.I.

Lo vogliamo ribadire: lavorare con e per la comunità non sono solo belle parole, ma azioni concrete che intendiamo continuare a mettere in campo insieme a tutta la collettività.

RAPPORTO CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Il fatturato da Pubblica Amministrazione corrisponde a circa i quattro quinti del fatturato annuale di Azalea.

È indubbio quindi che il principale partner di Azalea è la Pubblica Amministrazione, con la quale, in virtù della relazione di fiducia costruita negli anni, è stato possibile unire le forze per far fronte all'emergenza sanitaria e sociale in atto. Questa sinergia tra pubblico e privato si è concretizzata non solo nei servizi già in gestione nei quali si è intensificato l'impegno nel continuare a erogare servizi di qualità a tutti gli utenti, ma ha portato anche a fornire un ausilio di emergenza in nuovi contesti locali, come:

- Servizio di baby sitting per i figli degli operatori sanitari dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona;
- Convenzione per soccorrere nelle sostituzioni in una comunità per minori;
- Convenzione temporanea con tre strutture residenziali locali e affidamento diretto di un servizio socio assistenziale in una terza struttura;
- Sostegno nella consegna dei pasti a domicilio alle persone fragili nel comune di Verona.

In prospettiva, tuttavia, il rapporto storico di dipendenza che la cooperazione sociale ha nei confronti dell'ente pubblico va necessariamente ridimensionato, lavorando sull'implementazione dei servizi privati. Tale orientamento trova fondamento negli effetti di tale relazione che presenta alcune annose complessità legate, da un lato, alla difficoltà di farsi riconoscere gli aumenti contrattuali del CCNL delle Cooperative Sociali (il costo del lavoro rappresenta più del 75% dei costi della Cooperativa), e dall'altro dalle diffuse politiche di massimo ribasso da noi rilevate nella nostra esperienza, che rendono sempre più difficile per le cooperative mantenere la sostenibilità economica.

Nel 2020 Azalea ha intensificato, quindi, il suo sforzo comunicativo, da una parte, per sensibilizzare sulle conseguenze di queste politiche di massimo ribasso sulla qualità dei servizi alle persone, dall'altra parte, il CdA ha lavorato a fianco delle centrali cooperative, le altre cooperative del territorio e le organizzazioni sindacali per il riconoscimento di quanto dovuto.

Ci auguriamo che il rapporto di fiducia con la Pubblica Amministrazione testato una volta ancora nel momento del bisogno possa portare al giusto riconoscimento degli sforzi della cooperazione al servizio del bene comune.

IMPATTI AMBIENTALI

Azalea sostiene attivamente tutte le buone pratiche a favore dell'ambiente. Crediamo infatti che un ambiente di vita più sano e curato sia la condizione essenziale per maturare come società e permettere una maggiore consapevolezza della nostra comune responsabilità verso il contesto in cui viviamo.

Questo impegno si sostanzia in una serie di piccole e grandi abitudini che Azalea ha messo in atto durante il 2020:

- Promozione della raccolta differenziata e del consumo consapevole negli uffici e nelle strutture della Cooperativa;
- Attenzione alla corretta applicazione delle norme di smaltimento dei rifiuti;
- Riciclo, rigenerazione e riuso del materiale (es. rigenerazione e dono dei PC inutilizzati);
- Preferenza e promozione dei prodotti biologici e a km0 nelle nostre attività ristorative private e nei nostri servizi in appalto, a partire dagli asili nido;

- Collaborazione con le associazioni locali per l'organizzazione di eventi formativi e di condivisione di stili di vita sani e rispettosi dell'ambiente;
- Specialmente nei nostri servizi educativi scegliamo materiali naturali e favoriamo attività a contatto e nel rispetto della natura;
- Utilizzo di fonti di energia rinnovabile (pannelli fotovoltaici).

La Cooperativa ritiene di proseguire in questo senso, intensificando gli sforzi a favore di una riduzione degli sprechi energetici e dei materiali non riciclabili, promuovendo anche azioni comuni con i partner locali rivolti alla promozione di una società ecosostenibile. In tal senso Azalea si è posta un obiettivo per il 2021, ovvero quello di ottenere la certificazione ambientale, attraverso una consapevole revisione dei processi e dei servizi della Cooperativa in ottica green.

3. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA



ATTIVITÀ E OBIETTIVI ECONOMICO-FINANZIARI

Nel 2020 Azalea ha dovuto fronteggiare la crisi sanitaria dovuta al Covid-19. Questo ha comportato una riduzione dei fatturati, motivata principalmente dalle disposizioni restrittive che hanno portato alla chiusura di alcune attività soprattutto nel periodo marzo-agosto 2020. Si è resa quindi necessaria una riorganizzazione delle attività di assistenza sociosanitaria, degli asili nido, dei centri diurni e della ristorazione.

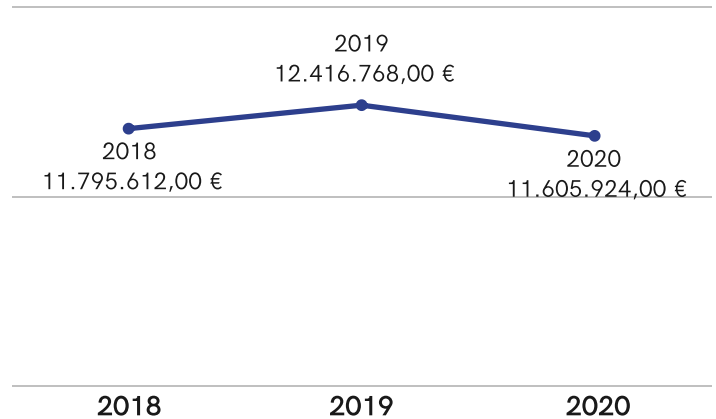
La Cooperativa per fronteggiare l'anno più difficile ha adottato tutte le misure economiche previste dalle normative vigenti. Grazie al lavoro e allo sforzo di tutti i soci e socie della Cooperativa Azalea chiude il 2020 con un valore della produzione pari a 11.605.924,00 euro e un utile d'esercizio pari a 1.177,00 euro dimostrando una tenuta su tutti i principali indicatori economici.

Fatturato	€ 11.233.312,00
Attivo patrimoniale	€ 3.761.204,00
Patrimonio proprio	€ 281.417,00
Utile di esercizio	€ 1.177,00

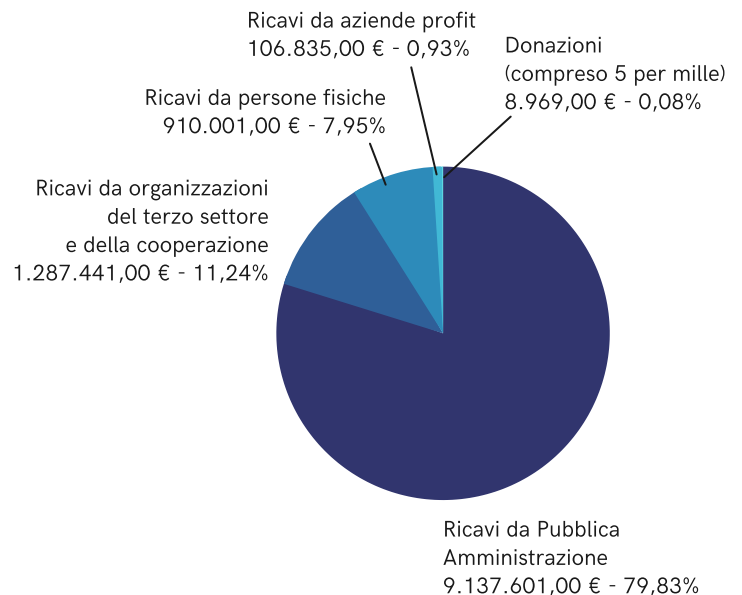
L'andamento negli ultimi tre anni del valore della produzione rende evidente l'interruzione dell'aumento della crescita dovuto anche agli effetti del Covid-19.

Risulta inoltre evidente come i ricavi da Pubblica Amministrazione rappresentino quasi l'80% dell'intero valore della produzione, mentre le altre voci si attestano complessivamente al 20%.

Variazione del valore della produzione

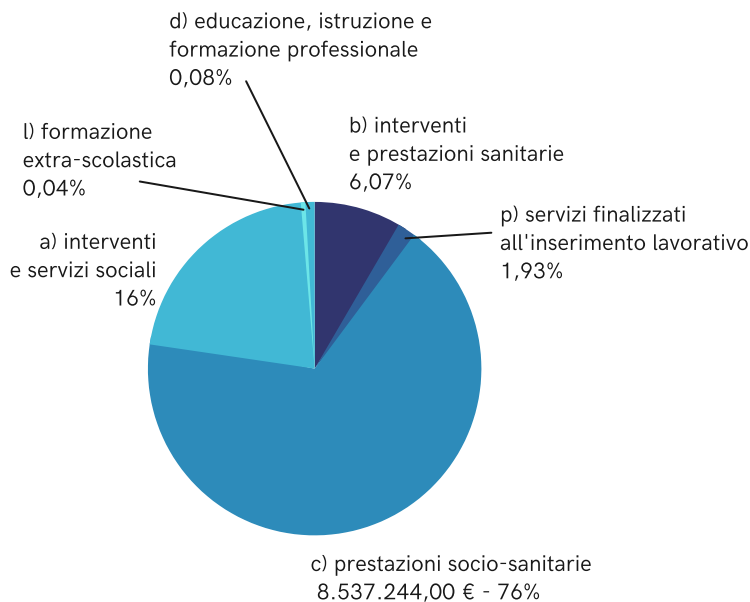


Composizione del valore della produzione



FATTURATO PER SERVIZIO (EX ATTIVITÀ DI INTERESSE GENERALE EX ART. 2 DEL D.LGS. 112/2017)

Vengono di seguito forniti i dati di fatturato per l'anno 2020 suddivisi in base alle attività di interesse generale previste dalla normativa, come previsti nello Statuto della Cooperativa. Emerge che l'attività prevalente della Cooperativa è quella rientrante nella categoria delle prestazioni socio-sanitarie (76%), seguito dagli interventi di carattere sociale (15,88%).



Variazione del valore della produzione

Tipologia servizi	Fatturato
a) interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, ed interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni, e di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni	1.783.478,00 €
b) interventi e prestazioni sanitarie	681.483,00 €
c) prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni	8.537.244,00 €
d) educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa	9.524,00 €
l) formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo ed al contrasto della povertà educativa	4.406,00 €
p) servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone di cui al comma 4	217.177,00 €
TOTALE	11.233.312,00 €

4. RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA



RESPONSABILITÀ SOCIALE E AMBIENTALE

In linea con i propri principi e valori, Azalea opera con responsabilità, competenza e professionalità nell'interesse generale della comunità, ponendo al centro i bisogni delle persone e del territorio. Per raggiungere queste finalità, anche nel 2020 la Cooperativa si è spesa su più livelli:

- **miglioramento delle procedure interne:**

è proseguito l'impegno connesso al rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 231/2001, oltre che nel processo di certificazione dei servizi secondo gli standard di qualità UNI EN ISO 9001:2015. Nonostante i nefasti effetti pandemici, abbiamo cercato di facilitare la conciliazione vita-lavoro secondo quanto definito nella certificazione Family Audit;

- **politiche e attività di responsabilità sociale:**

Azalea ha intensificato i suoi sforzi a favore delle persone e della comunità promuovendo azioni di solidarietà e di inclusione in grado di sostenere chi si fosse trovato in situazione di bisogno a causa del Covid-19. Tra le buone prassi messe in campo segnaliamo in particolare l'attivazione degli sportelli gratuiti di orientamento e sostegno psicologico presso Poliambulatorio Punto Salute, la disponibilità del numero telefonico CooperAmica, la rigenerazione e il dono di pc usati, l'avvio del servizio di baby sitting per i figli degli operatori sanitari dell'AOUI di Verona. Non da ultimo è degna di essere rilevata la progettualità con A.Ulss 9 Scaligera come capofila per lo sviluppo di una "Domiciliarità 2.0" nei comuni dei Distretti 4 e 3;

- **parità di genere:**

da qualche anno come Cooperativa stiamo riflettendo sui temi legati alla parità di genere e siamo convinti che è necessario l'impegno di tutti, donne e uomini, ad agire verso un cambiamento sia strutturale che culturale. Tale cambiamento si concretizza nel riconoscimento del merito delle donne anche nei ruoli apicali della Cooperativa, sostenendo politiche di smart working e di conciliazione vita-lavoro in grado di garantire davvero un effettivo raggiungimento dell'obiettivo posto anche dall'Agenda 2030 dell'ONU;

- **welfare a sostegno delle lavoratrici e dei lavoratori:**

Azalea sta portando avanti un progressivo potenziamento dell'offerta di sostegno e supporto a favore del proprio personale, adottando modelli di organizzazione aziendale sempre più adeguati e rispondenti alle diverse esigenze emergenti.

PARTNERSHIP E COLLABORAZIONI CON ALTRE ORGANIZZAZIONI

Azalea collabora attivamente con le altre organizzazioni del territorio, proponendosi come partner affidabile e orientata, da una parte, al raggiungimento dell'obiettivo, dall'altra, tesa a valorizzare il benessere complessivo della comunità. Indichiamo di seguito le partnership maggiormente significative strette nel corso del 2020.

Componenti Partnership	Tipologia attività
A.Ulss 9 Scaligera, Comuni del Distretto 4 e 3, Cooperative e Centri Servizi	Con il finanziamento della Fondazione Cariverona è stato lanciato nel 2020 il progetto "Domiciliarità 2.0" che vede Azalea come partner e componente del Tavolo della Governance. Le attività del progetto sono rivolte all'integrazione ed implementazione dei servizi per gli utenti anziani e fragili al fine di agevolare la permanenza e il benessere presso il proprio domicilio.
Associazione Gaspolicella, AIA SpA	Grazie alla donazione da parte di AIA SpA di alcuni pc usati e alla collaborazione con i volontari dell'associazione Gaspolicella che hanno rigenerato i computer, è stato possibile sostenere 8 situazioni familiari seguite dai nostri servizi educativi fornendo loro i necessari strumenti tecnologici per la didattica a distanza.
ANTS Onlus per l'autismo, Comune di Sona	Nato con la collaborazione di ANTS Onlus per l'autismo e con il patrocinio del comune di Sona è stato presentato e attivato uno sportello informativo gratuito di orientamento e prevenzione, in affiancamento alle altre iniziative del Poliambulatorio Punto Salute di Lugagnano di Sona, fornendo così una risposta concreta ai familiari di persone con autismo.
Associazione Gaspolicella	Grazie all'esperienza dei volontari dell'associazione Gaspolicella, abbiamo organizzato un workshop gratuito aperto alla cittadinanza focalizzato sui temi dell'agricoltura sinergica. Presso l'orto dell'osteria La Cooperera 1945 ad Arbizzano di Negrar, i partecipanti hanno potuto apprendere i fondamenti di uno stile di coltivazione e di vita più rispettoso dell'ambiente, mentre l'orto così creato è diventato poi uno dei laboratori inclusivi della Cooperativa.
Associazione 4 chiacchiere	Una sinergia stretta nel pieno della pandemia ha consentito il sostegno educativo domiciliare ai figli degli operatori socio sanitari occupati in prima fila nella risposta all'emergenza sanitaria.
Patronato ACLI	Si tratta di una collaborazione su più livelli che ha come punto focale il fatto di fornire servizi accessibili, locali e corrispondenti ai bisogni del territorio. In particolare il rapporto proficuo con il patronato ACLI è a disposizione dei cittadini presso il Poliambulatorio Punto Salute a Lugagnano di Sona e presso gli spazi de La Cooperera 1945. I servizi offerti sono innumerevoli, tra cui, per esempio, il supporto amministrativo-legale sul tema genitori e lavoro (es. erogazione bonus baby sitter).
Sportello gratuito Baby Pit Stop Unicef e supporto allattamento	Già dal 2019, il Poliambulatorio Punto Salute ha ricevuto l'accreditamento Unicef come "Baby Pit Stop" ovvero un luogo confortevole e organizzato dove fermarsi quando si ha bisogno di allattare e cambiare il proprio bambino. In una zona riservata del poliambulatorio sono presenti una poltrona con cuscino per l'allattamento, un fasciatoio e una piccola zona dedicata a fratelli e sorelle maggiori. A completamento di questa offerta gratuita c'è la possibilità di avere un appuntamento con una mamma alla pari formata secondo il modello OMS-Unicef che in grado di fornire consigli e suggerimenti mirati sull'esperienza dell'allattamento al seno.

Coinvolgimento degli stakeholder

Azalea crede nel valore aggiunto apportato da un corretto coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni. Per questo ha individuato ben quattro livelli di stakeholder engagement:

- **Livello interno:**

verso le proprie socie e soci la Cooperativa ha agito su più piani attraverso non solo le Assemblee attuate secondo le norme vigenti in materia di prevenzione dal contagio, ma anche per mezzo di informative e mail periodiche, nonché offrendo l'opportunità di incontri dialogici online e in presenza con il CdA. In questo senso sono stati organizzati 15 incontri pre-Assemblea con la presenza di 250 soci/e e 3 Assemblea soci/e nel 2020. E' stato inoltre somministrato il questionario annuale sulla soddisfazione delle socie e dei soci lavoratori della Cooperativa;

- **Primo livello:**

coinvolge tutti gli stakeholder che sono direttamente interessati dalle attività di Azalea e comprende i lavoratori autonomi, gli/le utenti, i familiari e caregiver, i clienti e le associazioni degli operatori e degli utenti. Essendo la platea di persone più prossima verso cui la Cooperativa orienta i propri servizi, gli stakeholder di questa fascia sono coloro con i quali Azalea si interfaccia maggiormente al fine di promuovere l'incremento della propria qualità. Per questo durante il 2020: sono stati somministrati questionari di soddisfazione specie nei servizi certificati UNI EN ISO 9001:2015, sono state condivise comunicazioni e informazioni sull'andamento dei servizi rispetto alle variabili situazioni pandemiche, sono stati ascoltati ed accolti i diversi punti di vista giunti ai coordinatori e alla Cooperativa;

- **Secondo livello:**

si riferisce a tutte le realtà istituzionali e del territorio con cui Azalea collabora ai fini del conseguimento dei propri obiettivi statutari. La tipologia di coinvolgimento di questa fascia di stakeholder dipende dal grado più o meno strutturato del rapporto con la Cooperativa. Infatti se per tutti valgono le informazioni veicolate attraverso i principali canali di comunicazione (sito web, pagine social), in taluni casi sono previste anche azioni di tipo consultivo (es. invio di questionario di valutazione) come per esempio nei confronti dei committenti pubblici. L'impegno di Azalea è in ogni caso quello di mantenere una comunicazione fluida e trasparente con tutti i propri stakeholder, accogliendo i suggerimenti utili per il miglioramento continuo della propria performance;

- **Terzo livello:**

racchiude la cornice all'interno della quale si sviluppa l'azione della Cooperativa, ovvero nei confronti della comunità e dell'ambiente. Verso questi stakeholder Azalea ha promosso nel 2020 una campagna di comunicazione sia di tipo informativo attraverso comunicati stampa, interviste e campagne social, sia di coinvolgimento per mezzo di 26 eventi formativi/informativi online e in presenza rivolti a diversi target di popolazione.

Azalea ritiene inoltre altrettanto importante promuovere modalità diversificate di coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni in base alla tipologia di rapporto in essere. In particolare si fa riferimento ad azioni di tipo consultivo (es: invio del questionario di valutazione); "bidirezionali" (es.: focus group gli stakeholder); "collettive" (es. eventi, giornate di sensibilizzazione); modalità "monodirezionali" di tipo informativo (es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder).

Stakeholder	Tipologia di rapporto	Livello di coinvolgimento	Modalità di coinvolgimento
Soci, Lavoratori	Decisionale e di coinvolgimento, Scambio mutualistico.	Generale: attività complessiva della cooperativa	Azioni di tipo consultivo, bidirezionali, collettive, monodirezionali di tipo informativo
Committenti, Utenti	Coinvolgimento, Qualità dei servizi, Beneficiari servizi, Co-progettazione, Promozione	Generale: attività complessiva della cooperativa	Modalità monodirezionali di tipo informativo, consultivo, collettive
Associazioni di categoria	Coinvolgimento, Tutela beni e servizi, Scambio mutualistico, Promozione	Generale: attività complessiva della cooperativa; Specifico: confronto su un'attività specifica/settore specifico della cooperativa (es. politiche di welfare, inserimento lavorativo)	Azioni collettive, modalità monodirezionali di tipo informativo
Sindacati	Contratti di lavoro, Coinvolgimento	Generale: attività complessiva della cooperativa	Azioni bidirezionali
Partner	Co-progettazione, Affidamento servizi	Specifico: confronto su un'attività specifica/settore specifico della cooperativa (es. politiche di welfare, inserimento lavorativo)	Azioni bidirezionali, modalità monodirezionali di tipo informativo
Fornitori	Acquisto prodotti e servizi, Coinvolgimento	Generale: attività complessiva della cooperativa	Modalità monodirezionali di tipo informativo
Associazioni	Co-progettazione, Coinvolgimento, Scambio mutualistico, Tutela beni e servizi, Promozione, Scambio servizi	Generale: attività complessiva della cooperativa	Azioni bidirezionali, modalità monodirezionali di tipo informativo
Istituti di credito, Assicurazioni	Acquisto prodotti e servizi, Coinvolgimento	Generale: attività complessiva della cooperativa	Modalità monodirezionali di tipo informativo

Cura della comunicazione

«Le avventure accadono a chi le sa raccontare» (J.S. Bruner)

Sapersi raccontare è per Azalea fondamentale, in quanto è necessario rendere chiaro e fruibile a tutti il nostro lavoro quotidiano al servizio del bene comune. Per questo, specialmente nel 2020, abbiamo potenziato la nostra presenza nei nuovi canali di comunicazione, sicuri che questo ha e avrà sempre più un ritorno positivo per la Cooperativa.



La nostra visibilità



Azalea cooperativa sociale
Persone raggiunte: 285.157
Mi piace: 3678

GranCan Hotel Ristorante:
Persone raggiunte: 20.457
Mi piace: 3478

La Coopera 1945 Arbizzano
Persone raggiunte: 74.450
Mi piace: 1712

Azalea Home
Persone raggiunte: 5293
Mi piace: 1246

Poliambulatorio Punto Salute
Persone raggiunte: 70.015
Mi piace: 562



La Coopera 1945 Arbizzano
Persone raggiunte: 4785
Followers: 1031

Azalea Home
Persone raggiunte: 2497
Followers: 605

5. INNOVAZIONE, COOPERAZIONE, MIGLIORAMENTO



ATTIVITÀ DI RICERCA E PROGETTUALITÀ INNOVATIVE INTRAPRESE E SVOLTE

Essere innovazione, fare comunità. Questa è la definizione e al contempo l'obiettivo che Azalea si continua a dare fin dal festeggiamento del suo venticinquesimo anno di vita. Innovare nel sociale non è facile, perché significa riuscire a coinvolgere le persone attorno ad un'idea, un progetto e con loro costruire le condizioni perché possa crescere.

Anche nel 2020, nonostante la pandemia, abbiamo continuato ad alimentare, in particolare, due progetti diversi per contenuti, ma accomunati dalla volontà di essere innovazione nella e con la comunità.

La Coopera 1945

È un luogo inclusivo e di aggregazione, promotore di cittadinanza, aperto alla comunità e al territorio, presente ad Arbizzano di Negrar in Valpolicella. Oltre alla tradizionale osteria, sono disponibili alcuni spazi interni gratuiti, tra cui uno spazio di co-networking dedicato al lavoro e allo studio come a incontri e riunioni per i cittadini e le associazioni, un'area per i bambini attrezzata con giochi e una saletta per laboratori. L'osteria è anche un luogo di incontro e cultura, che ospita appuntamenti tematici, eventi musicali e teatrali, all'esterno nei mesi più miti dell'anno.

E' offerta la possibilità di organizzare eventi privati pure nell'ampia corte esterna, dove trova spazio anche un orto sociale aperto a tutta la comunità, in particolare agli anziani. Sono a disposizione inoltre numerosi altri i servizi attivi e gratuiti, tra cui il "portierato sociale" per i cittadini che hanno bisogno di essere orientati nell'accesso ai servizi del territorio e aiutati nella gestione di pratiche come nella soluzione di bisogni quotidiani: un vero e proprio punto di ascolto e di riferimento per tutta la comunità.

Per saperne di più: www.lacoopera1945.it

Poliambulatorio Punto Salute

È un poliambulatorio medico specialistico sito a Lugagnano di Sona che coniuga l'erogazione di prestazioni mediche e sanitarie di alto livello con l'attenzione alla persona, protagonista attiva del proprio progetto di salute, e alla relazione con la comunità locale, risorsa del territorio. Si tratta di un'offerta che risponde ai bisogni delle persone e delle famiglie, e grazie al lavoro di équipe multidisciplinari comprende anche percorsi di cura e riabilitazione personalizzati. Sono proposti ai cittadini incontri di informazione e formazione gratuiti, anche online, su specifici argomenti in collaborazione con enti e associazioni locali, sui temi richiesti dalle persone e dal territorio.

Inoltre Punto Salute ha attivato alcuni sportelli gratuiti e continuativi di orientamento e prevenzione, come per esempio, lo sportello di orientamento ai servizi sanitari, sportello di patronato, sportello autismo, sportello per le difficoltà di apprendimento, il baby pit stop e sportello allattamento.

Per saperne di più: www.puntosalutelugagnano.it



Punto
Salute

PERCORSI DI CURA E SALUTE

COOPERAZIONE

Azalea partecipa ai valori della cooperazione iscrivendosi all'associazione di categoria Legacoop fin dal 1992 e promuovendo presso i propri soci e socie e nel territorio il senso dell'appartenenza ad un universo valoriale fondato sulla crescita e sviluppo sostenibile della comunità e delle persone che la abitano.

Nel 2019 si è svolto il Congresso di Legacoop Veneto con il rinnovo degli organi sociali dell'Associazione e la nostra Presidente è stata nominata come componente della Presidenza regionale di Legacoop.

La stretta collaborazione con Legacoop (Lega Nazionale delle Cooperative e Mutue), associazione di tutela e rappresentanza delle cooperative ad essa aderenti, rende possibile un proficuo scambio di buone pratiche, grazie alla partecipazione a numerose iniziative di interesse sociale.

Azalea collabora inoltre all'interno di associazioni temporanee di imprese con diverse cooperative sociali, al fine di gestire in maniera ottimale numerosi progetti e servizi a favore delle comunità territoriali in cui opera.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO DELLA RENDICONTAZIONE SOCIALE

La rendicontazione sociale è lo strumento attraverso cui la Cooperativa riesce a quantificare e qualificare il suo impegno quotidiano al servizio della comunità e del territorio. Per questo Azalea ritiene di proseguire nel suo investimento in questo senso promuovendo il raggiungimento di obiettivi di medio termine legati al perfezionamento dell'utilizzo del Bilancio Sociale come strumento condiviso e proficuo per il miglioramento complessivo della Cooperativa.

Obiettivi	Descrizione
Migliorare il livello di approfondimento del Bilancio sociale attraverso l'affinamento degli indicatori di performance	L'obiettivo è quello di migliorare le modalità di raccolta interna dei dati per riuscire a raccontarci sempre meglio. Per raggiungere questo obiettivo verrà valutato il processo di selezione, raccolta e archiviazione delle informazioni utili ai fini del Bilancio Sociale, in una logica di semplificazione e di continuità con le procedure UNI EN ISO 9001:2015.
Realizzare un Bilancio Sociale sempre più partecipato	L'obiettivo è di coinvolgere sempre più gli stakeholder interni nello sviluppo e gestione del processo di rendicontazione sociale, uniformando le modalità di raccolta dei dati. Si prevede quindi di organizzare incontri periodici in particolare con le responsabili di filiera e referenti dei servizi durante l'anno, al fine di rendere chiari e semplici gli item richiesti per la compilazione del Bilancio Sociale.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO STRATEGICI

Azalea ritiene strategico puntare ad una crescita non solo economica, ma soprattutto sociale, convinta del valore della sostenibilità e dell'equilibrio socio-economico ed ecologico del tessuto territoriale in cui è inserita. Per questo la Cooperativa si pone alcuni obiettivi a medio e lungo periodo che puntano, da una parte, all'efficientamento dei processi esistenti, dall'altra parte focalizzano sugli elementi ritenuti premianti per il futuro in rapporto alla diversificazione dei servizi e alla crescita professionali delle proprie socie e soci. Inoltre, in linea con i valori espressi nella propria mission, Azalea continuerà ad investire nella relazione con la comunità e con il territorio al fine di contribuire al superamento degli effetti della pandemia.

Obiettivi	Descrizione
Crescita professionale interna	La Cooperativa punta al miglioramento del piano della formazione interno, attraverso un più puntuale utilizzo degli strumenti tecnologici adottati (software Zucchetti) e mettendo a valore le competenze e le conoscenze maturate dal proprio personale.
Promozione e ricerca e sviluppo di processi innovativi	La Cooperativa ritiene fondamentale continuare nella sfida di investimento in servizi privati e innovativi che permettano una progressiva diminuzione della dipendenza dalla committenza pubblica, permettendo di raggiungere nuovi equilibri a servizio del bene comune.
Certificazioni e modelli organizzativi, rating di legalità, Miglioramento performance sociali e ambientali	Azalea crede nei processi di certificazione che permettono da una parte di rendere visibile un impegno già presente, dall'altro aiutano a fare crescere l'organizzazione nella consapevolezza di prassi più rispettose dell'ambiente e del lavoro. Per questo la Cooperativa si pone come obiettivo quello di far emergere tali processi attraverso il conseguimento delle certificazioni in ambito ambientale UNI EN ISO 14001 e della certificazione per la sicurezza e salute sul lavoro OHSAS 18001.
Promozione e ricerca e sviluppo di processi innovativi e di comunicazione efficace	La Cooperativa ritiene essenziale continuare ad impegnarsi nel promuovere una comunicazione efficace in grado di sapere raccontare la cultura del sociale. Azalea si pone quindi l'obiettivo di accrescere la conoscenza dei temi della cooperazione anche ai non addetti ai lavori, attraverso interventi significativi di sensibilizzazione con diversi mezzi di comunicazione.

Azalea cooperativa sociale a r.l. Onlus

Sede legale:

Pedemonte di San Pietro in Cariano (VR)
via Campostrini, 60 - 37029

Sede operativa:

Settimo di Pescantina (VR)
via W. Fleming, 13 - 37026

Numero di telefono:

045 575388

Numero di fax:

045 575272

E-mail di riferimento:

info@azalea.coop

E-mail dell'Organo di Vigilanza:

odv231@azalea.coop

E-mail per informazioni sul Bilancio Sociale:

bilancio.sociale@azalea.coop

GranCan Hotel Ristorante

Pedemonte di San Pietro in Cariano (VR)
via Campostrini, 60 - 37029
045 7701911 - info@hotelgrancan.it
www.hotelgrancan.it

Osteria di comunità La Coopera 1945

Negrar di Valpolicella (VR)
via Stella, 40 - 37024
393 0799994 - info@lacoopera1945.it
www.lacoopera1945.it

Poliambulatorio Punto Salute

Lugagnano di Sona (VR)
via Manzoni 15 - 37060
045 8699728 - info@puntosalutelugagnano.it
www.puntosalutelugagnano.it

Azalea Home

punto espositivo e vendita presso La Coopera 1945
045 575388 - azalea.home@azalea.coop
www.azalea.coop/azalea-home/

