BILANCIO SOCIALE 2022

Documento predisposto ai sensi Decreto Legislativo n. 117/2017 - Codice Terzo Settore
in base alle linee guida Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 4 luglio 2019

Bilancio Sociale 2022

INDICE

1. LETTERA DEL PRESIDENTE	pag. 4
2. INTRODUZIONE	pag. 5
3. **NOTA METODOLOGICA E MODALITÀ DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE**	pag. 9
4. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	pag. 11
✓ **Informazioni generali**	pag. 11
✓ **Contesto di riferimento e Storia dell'organizzazione**	pag. 12
✓ **Valori e finalità perseguite** (missione dell'ente – come da statuto/atto costitutivo)	pag. 38
✓ **Attività statutarie individuate e oggetto sociale** (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991)	pag. 38
✓ **Collegamenti con altri enti del Terzo Settore** Reti associative Consorzi Altre reti associative Altre partecipazioni e quote	pag. 40
5. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	pag. 41
✓ **Consistenza e composizione della base sociale/associativa**	pag. 41
✓ **Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi** Dati amministratori – CDA Descrizione tipologie componenti CdA Modalità di nomina e durata carica N. di CdA/anno + partecipazione media Persone giuridiche Tipologia organo di controllo Partecipazione dei soci e modalità (ultimi 3 anni)	pag. 41

✓ **Mappatura dei principali stakeholder** Tipologia di stakeholder Livello di influenza e ordine di priorità	pag. 44
✓ **Tipologia di collaborazioni** Collaborazioni attive con soggetti (Consorzio, Contratti di rete, ATI, ATS e altre forme) anche non appartenenti al terzo settore, collaborazione e interscambi economici o progettuali ecc.	pag. 46
6. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE	pag. 47
✓ **Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario)** Occupazioni/Cessazioni Assunzioni/Stabilizzazioni	pag. 47
✓ **La situazione della Cooperativa dopo il 30.11.2022**	pag. 47
✓ **Composizione del personale** Personale per inquadramento e tipologia contrattuale Composizione del personale per anzianità aziendale Tipologia lavoratori con svantaggio certificato e non Livello di istruzione del personale occupato	pag. 49
✓ **Volontari** Natura delle attività svolte dai volontari	pag. 51
✓ **Contratto di lavoro applicato ai lavoratori** Tipologie contrattuali e flessibilità	pag. 51
✓ **Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari "emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo"** Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente	pag. 52
7. OBIETTIVI E ATTIVITÀ	pag. 53
✓ **Dimensioni di valore e obiettivi di impatto**	pag. 53
✓ Capacità di generare occupazione, sviluppo e valorizzazione dei soci, vita associativa, partecipazionee inclusione dei lavoratori, coinvolgimento e crescita professionale dei lavoratori	pag. 53

✓ Benessere dei lavoratori svantaggiati e riduzione dello svantaggio, crescita personale delle persone svantaggiate, formazione, attività esterne, eventi di socializzazione organizzati a contatto con la comunità locale	pag. 57
✓ Rapporti con istituzioni pubbliche, sviluppo tecnologico, utilizzo di ict, competenze ict e aumentodell'efficacia e dell'efficienza del sistema attraverso l'utilizzo di tecnologie, attività di formazione evalorizzazione realizzate	pag. 78
8. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	pag. 80
✓ **Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati** Ricavi e provenienti Patrimonio Conto economico Composizione Capitale Sociale Valore della produzione	pag. 80
✓ **Costo del lavoro**	pag. 83
✓ **Capacità di diversificare i committenti** Fonti delle entrate 2020 Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione 2020	pag. 84
9. INFORMAZIONI AMBIENTALI	pag. 85
✓ **Tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte. Politiche e modalità di gestione di tali impatti**	pag. 85
10. INFORMAZIONI SU RIGENERAZIONE ASSET COMUNITARI	pag. 85
✓ **Descrizione sintetica delle attività svolte in tale ambito e dell'impatto perseguito attraverso la loro realizzazione**	pag. 85
11. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE	pag. 86
✓ **Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale** ✓ **Modello della L. 231/2001, Rating di Legalità** ✓ **Certificazioni di qualità dei prodotti** ✓ **Altre informazioni**	
12. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE (modalità di effettuazione degli esiti)	pag. 89
✓ **Relazione organo di controllo**	

1. LETTERA DEL PRESIDENTE

La redazione del *Bilancio Sociale* costituisce l'occasione per fare il punto sullo stato di salute della Cooperativa, dopo 25 anni di vita e a 6 mesi dalla conclusione del *Contact Center Integrato* SuperAbile Inail, il Servizio ideato e gestito per oltre venti anni dalla Cooperativa stessa – insieme ad altri soggetti del Terzo Settore e all'INAIL – come modello di ascolto, co-progettazione e co-programmazione con un'utenza di cittadini particolarmente *fragili*, quali sono le persone con disabilità. Il percorso proposto nell'evoluzione di SuperAbile è fortemente innovativo per l'approccio *bottom up* adottato, per la *consulenza alla pari* sperimentata e per la modalità di orientamento ed accompagnamento nella risoluzione della risoluzione di bisogni specifici e personalizzati.
In 25 anni di storia, la Cooperativa è diventata uno dei riferimenti più importanti a livello nazionale ed europeo per l'accessibilità dell'informazione (chiara, verificata e adeguata alle difficoltà in entrata del cittadino/utente), favorendo la partecipazione e la condivisione in reciprocità di coloro che troppo spesso, ancora oggi, vengono considerati come succubi pazienti, a cui erogare un Servizio deciso dall'alto. In tal senso, la Cooperativa ha portato il proprio contribuito al movimento di autodeterminazione della persona con disabilità, rinforzando con la propria azione il motto ***"Niente su di noi senza di noi"***, che, a livello mondiale, le Associazioni delle persone con disabilità propongono ai Tavoli di confronto e concertazione sui diritti e sulle politiche socio-culturali.
Purtroppo, la dura legge delle Gare di Appalto ha catapultato la Cooperativa all'improvviso in un baratro di incertezza e insicurezza per il futuro.
Dopo avere perso la maggior parte dei soci lavoratori e dei dipendenti all'inizio del mese di Dicembre 2022, per effetto di licenziamenti per giusta causa ovvero di dimissioni di coloro che sono stati ricollocati nel nuovo RTI che gestisce il nuovo SuperAbile, siamo in attesa da oltre sei mesi che si concretizzi la proposta di INAIL di una progettualità sul *Collocamento Mirato* per un gruppo di 9 persone con disabilità intellettivo-relazionali, psichiche e disagio psichiatrico, al fine di una ricollocazione sociale, culturale e lavorativa, che recuperi i percorsi di inclusione che, proprio INAIL e SuperAbile – insieme alla Cooperativa – hanno avviato, approfondito e consolidato in oltre 20 anni di attività insieme.
Le difficoltà amministrative nel mettere insieme in breve tempo più soggetti pubblici – oltre INAIL, Regione e Roma Capitale, con i Servizi dei Centri per l'Impiego – ha "congelato" il futuro prossimo della Cooperativa, delle 9 persone con disabilità potenzialmente interessate al *Collocamento Mirato* e di altre 2 persone – insieme all'opera di alcuni soci volontari – che finora hanno richiesto un'aspettativa retribuita, nella speranza di una imminente proposta di ricollocazione lavorativa, sopravvivendo grazie al provvisorio supporto economico della Cooperativa.

La redazione del *Bilancio Sociale* 2002 è il tentativo di fare il punto della situazione oggi, sul senso del *"fare cooperazione sociale"*… ancora
Mettere insieme in poche pagine la nostra storia, i successi e i fallimenti, i numeri e le Persone di 25 anni di storia e di progettualità è l'occasione di presentare ancora una volta un gruppo – sensibilmente ridotto rispetto al passato – che scommette ancora nella possibilità di ***creare assieme*** condizioni adeguate ***perché nessuno resti indietro***.

2. INTRODUZIONE

Il **Rapporto 2020** di *Caritas Italiana* su **povertà e esclusione sociale**, *"Gli anticorpi della solidarietà"*, restituisce una fotografia dei gravi effetti economici e sociali dell'attuale crisi sanitaria legata alla pandemia da *Covid-19*.
I dati della statistica pubblica definiscono lo scenario entro il quale ci muoviamo: il nostro Paese registra nel secondo trimestre del 2020 una marcata flessione del PIL, la più preoccupante dall'avvio delle serie storiche (-12,8%); l'occupazione subisce un duro scossone, registrando un calo di 841.000 occupati rispetto al 2019; diminuisce, inoltre, il tasso di disoccupazione a favore di una vistosa impennata degli inattivi (in questo tempo, dunque, si smette di cercare un lavoro). Sembra dunque profilarsi il tempo di una grave recessione economica, che diventa terreno fertile per la nascita di nuove forme di povertà, proprio come avvenuto dopo la crisi del 2008. E i dati dei centri di ascolto Caritas vanno proprio in questa direzione: da un anno all'altro l'incidenza dei "nuovi poveri" passa dal 31% al 45% (quasi una persona su due che si rivolge alla Caritas lo fa per la prima volta). Aumenta in particolare il peso delle famiglie con minori, delle donne, dei giovani, dei nuclei di italiani e delle persone in età lavorativa; cala di contro la grave marginalità.
Si intravede dunque l'ipotesi di una nuova fase di "normalizzazione" della povertà, come per effetto dello shock economico del 2008. A fare la differenza, tuttavia, rispetto a dodici anni fa è il punto dal quale si parte: nell'Italia del pre-pandemia (2019) il numero di poveri assoluti è più che doppio rispetto al 2007, alla vigilia del crollo di Lehman Brothers.

Il **Rapporto 2021** di *Caritas Italiana* su **povertà e esclusione sociale**, *"Oltre l'ostacolo"*, si cala in un momento cruciale della vita del nostro Paese, ancora alle prese con la persistenza di un'emergenza sanitaria, che ha colpito duramente il tessuto sociale ed economico, evidenziando tuttavia grandi esempi di risposta e resilienza, da parte di tanti attori, pubblici e privati.
Il *Rapporto 2020* e quattro monitoraggi nazionali avevano evidenziato la capacità della Comunità di farsi carico delle situazioni di marginalità e vulnerabilità affiorate nel corso della pandemia. Tale capacità si è andata a incrociare con le risposte istituzionali offerte a livello nazionale ed europeo, dando luogo ad una serie di triangolazioni positive, che hanno evidenziato una grande capacità di lavorare in rete, assumendo responsabilità diverse, ma condivise.
Un capitolo del *Rapporto 2021* illustra lo scenario dei prossimi mesi da un punto di vista economico-finanziario. La pandemia di *Covid-19*, che ha colpito il pianeta a partire dai primi mesi del 2020, ha avuto conseguenze nefaste sul piano umano, sociale ed economico. Il Fondo Monetario Internazionale ha stimato per il 2020 un calo del Prodotto mondiale del 3,3%, la più forte diminuzione dalla Seconda Guerra Mondiale. Il commercio mondiale, causa le restrizioni alla circolazione e mobilità di merci e persone, si è ridotto dell'8,9%.
In questo contesto difficile si intravvedono per le famiglie italiane ombre e segnali di speranza:

- la crisi pandemica ha colpito pesantemente il mercato del lavoro: le ore lavorate hanno toccato il livello più basso degli ultimi 40 anni scendendo dell'11%; la discesa del numero degli occupati in misura più ridotta (il 2,1%) ha beneficiato delle misure di sostegno presenti nel sistema e di quelle nuove introdotte dal Governo. È stata estesa la *Cassa Integrazione Guadagni* (CIG) anche ai settori e alle imprese che non ne usufruivano, contribuendo così a mantenere 900.000 occupati in forza alle imprese;
-

- gli ultimi dati dell'Istat relativi al secondo trimestre certificano la ripresa del mercato del lavoro con un passaggio del testimone dall'industria e dal settore delle costruzioni ai servizi. La ripresa aumenta sia gli occupati (+ 2,3% sul secondo trimestre 2020), che i disoccupati (+27%). Nello stesso tempo aumentano le ore lavorate e diminuisce l'incidenza della CIG;
- il tasso dei posti vacanti nelle imprese è pari all'1,8% degli occupati: il livello più alto dal 2016. Le imprese per il reclutamento continuano a rivolgersi prevalentemente alle Agenzie di lavoro in somministrazione: l'aumento dei lavoratori coinvolti è pari al 5,3% nel secondo trimestre 2021 rispetto al primo trimestre e del 38% su base annua. Nella ricerca del lavoro invece le persone continuano ad usare il canale informale: il 75,2% si rivolge a parenti, amici e conoscenti, il 63,6% invia domande e curriculum e il 28,4% risponde ad annunci o pubblica inserzioni. Da ultimo dichiarano di rivolgersi al Centro per l'Impiego il 18,1%, con +3 ,1% di aumento dovuto alle regole per usufruire di alcune misure assistenziali;
- dopo cinque trimestri consecutivi di crescita il numero degli inattivi si riduce scendendo a 13.494.000 nella fascia dai 15 ai 64 anni. Il calo di 1.253.000 rappresenta un segnale positivo. Purtroppo il tasso di inattività continua a rimanere tra i più alti nell'UE;
- il lockdown e le misure di contenimento della vita sociale hanno prodotto effetti sul consumo e sul risparmio;
- nel primo trimestre 2021 l'indebitamento delle famiglie per spese ipotecarie è aumentato, raggiungendo il 65,1% del reddito disponibile: futuri aumenti dei redditi possono abbassare questi valori, mentre un aumento dei tassi di interesse può mettere in difficoltà le famiglie, che si sono indebitate scegliendo i tassi di interesse variabili piuttosto che quelli fissi.

L'impresa sociale in Italia cresce e resiste rispondendo alle nuove esigenze dettate dalla pandemia. I numeri parlano chiaro: sono più di 22.000 le imprese sociali di fatto che danno occupazione a quasi 650.000 dipendenti, pari rispettivamente al 6,3% delle istituzioni e al 71% dei dipendenti del settore non profit. Di queste, oltre la metà (57,5%) sono cooperative sociali, precisamente 12.956, seguite dalle associazioni (15,4%).
È questo il quadro definito nella IV edizione del **Rapporto sull'impresa sociale** di *Iris Network – L'impresa sociale in Italia. Identità, ruoli e resilienza*, un lavoro di indagine costruito a partire dall'elaborazione dei dati Istat (*Censimento permanente delle Istituzioni non profit del 2020*, anno di riferimento 2018).
In questa quarta edizione del volume, sono state esaminate le dimensioni e le caratteristiche del settore, il contributo alla crescita economica/occupazionale, al benessere dei destinatari dei servizi e alle politiche sociali e la reazione alla pandemia da *Covid-19*. Su quest'ultimo tema è stata realizzata una ricerca originale tesa a verificare le strategie di resilienza e le loro determinanti, a partire dall'analisi di 120 casi di resilienza e oltre 50 interviste a responsabili nazionali e regionali. Da qui è emerso che molte imprese sociali hanno mostrato un comportamento resiliente.
Chiamate a rispondere ad esigenze nuove e urgenti, e a reinventarsi, hanno saputo trasformarsi per portare avanti le attività e continuare ad essere "punti di riferimento per i propri utenti e le comunità".
Nello specifico, le imprese sociali hanno messo in atto tre strategie di resilienza: il mantenimento e il rafforzamento dei propri servizi, sostenendo spesso direttamente l'aumento dei costi; la riprogrammazione delle attività, che spesso si è tradotta nel passaggio al digitale dei servizi prima

previsti in presenza; l'ampliamento dell'offerta per far fronte alle aumentate fragilità che la pandemia ha portato con sé.
Tra i fattori determinanti per la resistenza del settore, la solidità organizzativa delle imprese sociali, i loro valori di riferimento, la capacità connettiva con il territorio e l'investimento in competenze.

Il presente *Bilancio Sociale* ripropone nell'Introduzione le stesse riflessioni di un anno fa, quando intravedevamo un orizzonte di ripresa economica e lavorativa per la nostra Cooperativa, che aveva saputo "resistere" in periodo di pandemia, non rinchiudendosi in uno sterile *smart working*, ma con una presenza costante e raggiungibile ininterrottamente nella gestione del *Contact Center Integrato* SuperAbile, quando durante il periodo di *lockdown* totale e di massimo grado dell'*emergenza Covid-19* – da marzo a dicembre 2020 e poi nel 2021 fino all'inizio di maggio – *SuperAbile* (ma leggasi: la Cooperativa) si è trasformato in un contenitore e in un collettore di istanze, con il compito di facilitare flussi e relazioni, essendo a contatto diretto con l'utenza, un'utenza *fragile* fatta di persone che si sono ritrovate dopo un infortunio, una malattia professionale o un'invalidità civile a fare i conti con una vita che muta improvvisamente, senza averne più le coordinate.
La relazione è sempre stata centrale nel *Servizio SuperAbile*: in tale periodo, la quotidiana richiesta di consulenza e accompagnamento al call center si è ulteriormente approfondita come richiesta specifica di vicinanza, condivisione e reciprocità.
Il *Contact Center Integrato* SuperAbile Inail – nella sua totalità - ha dovuto in tale periodo, gradualmente, seguire, adattarsi, plasmarsi alle mutate esigenze degli utenti.
Le domande sono state tante e, soprattutto, le più svariate, perché non ci sono stati solo quelli che si sono informati sulle misure messe in atto dai vari DPCM e sugli effetti di tali disposizioni sulle proprie vite e su quelle dei propri cari. Tanti hanno chiamato per confidare agli operatori, che conoscono da anni, i dubbi, le ansie e le paure più remote.
Nella distanza sociale imposta dai vari DPCM, gli operatori specializzati del call center (in *smart working*, in quanto essi stessi categoria a rischio di contagio per le proprie disabilità) e gli utenti con gravi disabilità si sono quotidianamente incontrati telefonicamente, cercando insieme di decodificare un tempo indecifrabile nella sua essenza pandemica, inaspettata e senza riferimenti di confronto con il passato più recente.
I fruitori del *Servizio SuperAbile* non sono mai stati semplici clienti di un servizio informativo sulla disabilità. Il principio di base (richiesto dal committente Inail ed "esploso" negli anni in nuove e successive declinazioni dalla Cooperativa) è stato sempre il saper accogliere chi è dall'altra parte del telefono. Un'attitudine, quest'ultima, indispensabile durante il periodo dell'emergenza, dove con la telefonata al Call Center molti utenti hanno tentato di "esorcizzare", in modo fantasioso, bizzarro e ironico non soltanto il *Covid-19*, ma anche un'altra minaccia assai insidiosa: la solitudine.

Il nostro Bilancio Sociale 2021 poneva la Cooperativa in campo insieme ad altri soggetti consapevoli e responsabili per una nuova ipotesi di Comunità in grado di ri-definirsi e quasi ri-crearsi, a partire dalla "debolezza" e dalla "fragilità" intrinseca dei suoi componenti (nessuno escluso, nessuno emarginato, nessuno discriminato), non malgrado le difficoltà rappresentate, ma come centro di ricerca di nuovi linguaggi e nuovi percorsi ed itinerari *nella e sulla diversità* di ciascuno, ricchezza in interscambio costante nella Comunità. A tutto ciò è sotteso il

riconoscimento di ciascuna Persona umana come "portatrice di cultura", cultura come sintesi e percorso *in divenire* delle proprie personali e peculiari esperienze di vita e di relazione, di malattia e di benessere, di sogni e di desideri.

A fronte della situazione che si era venuta a creare con la pandemia, ci si era posti allora l'obiettivo di sviluppare innovativi modelli di vicinanza, che - attraverso la creatività e l'espressività – potessero aiutare gli utenti nella elaborazione del nuovo trauma che vivevano a causa della pandemia, una nuova situazione di segregazione forzata, minaccia alla propria fragilità e negazione di un futuro inclusivo. La consapevolezza di essere cooperativa sociale, quindi attenta alle fragilità esistenziali con proposte di superamento della paura e di recupero della dignità umana, aveva stimolato la nostra fantasia ed avevamo inventato eventi on-line, animazioni speciali sui Social e sul *Magazine SuperAbile*, forme di ascolto empatico dell'utenza.
Quello che abbiamo imparato anche con l'esperienza *SuperAbile* è di avere rispetto dell'*altro*, sia esso disabile o normodotato, per poter arrivare a trasmettere loro delle storie, dei contenuti.
Tante sono le esperienze, i percorsi e le testimonianze quotidiane di inclusione sociale e culturale in Italia e nel mondo, che coinvolgono le persone con disabilità, sempre più protagoniste di una vera e propria rivoluzione delle arti espressive e creative, non malgrado le proprie presunte carenze fisiche, intellettive o sensoriali, ma proprio a partire dalla capacità di elaborare nuovi linguaggi e nuove modalità di relazione, che possono contribuire alla rifondazione di una Comunità umana a misura di tutti e di tutte.

Purtroppo, questo potrebbe essere l'ultimo Bilancio Sociale della *Cooperativa Sociale Integrata* TANDEM. Superato il 25° anno di vita, persa definitivamente l'unica Commessa – *SuperAbile* – in cui erano confluite tutte le idealità del singolo socio lavoratore e del dipendente, insieme alla opportunità di un reddito costante e adeguato nel tempo, in un lavoro che si ridefiniva e si ricreava periodicamente, nell'ascolto dei nuovi bisogni che si presentavano giorno per giorno, in un modello che superava la struttura di un Servizio chiuso e definitivo nei suoi standard e nelle sue performance, per modellarsi secondo le esigenze dell'utenza.
Nei vari capitoli che seguono, accanto alla storia e ai numeri importanti raccolti in 25 anni di storia, si presenta anche la situazione attuale della Cooperativa, in cui pochi soci lavoratori e dipendenti, per la maggior parte con gravi fragilità esistenziali e disabilità psichiche, stanno aspettando da diversi mesi - in aspettativa non retribuita e con la disponibilità provvisoria della Cooperativa ad anticipare rate di TFR – una proposta di *Collocamento Mirato* da parte di INAIL, che si è posto il problema del ricollocamento lavorativo e dell'inclusione sociale di Persone, che costituivano lo spirito e il senso più profondi del Contact Center Integrato SuperAbile (e della Cooperativa stessa).
Il ***Protocollo per il Collocamento Mirato*** – che vuole coinvolgere tanti attori istituzionali – ancora non decolla per la difficoltà di dialogo e di tempi di convergenza delle diverse Amministrazioni Pubbliche, che potrebbero essere coinvolte.
Pertanto, mentre responsabilmente proprio coloro che sono rimasti più soli e senza prospettive lavorative attuali approvano il Bilancio Economico e il Bilancio Sociale, il nostro residuo gruppo di Cooperativa Sociale Integrata si trasforma in potenziale utenza dei Servizi Socio-Sanitari, che gestivamo da operatori specializzati fino a qualche mese fa.

3. NOTA METODOLOGICA E MODALITÀ DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Con il **Decreto Legislativo n. 112/2017** e il **Decreto Legislativo n. 117/2017** è stato previsto che le Imprese Sociali - e quindi anche le Cooperative Sociali Integrate - debbano redigere un Bilancio Sociale. Il Bilancio Sociale è uno *"strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte da un'organizzazione"*. Il fine ultimo è quello di presentare una informazione sistematica dell'Ente, comprendendo altre indicazioni, rispetto ai normali dati economici e finanziarie tipici di un Bilancio, che riportino una visione complessiva delle attività, dei risultati, delle scelte gestionali e decisive e definire infine il valore originato, comparabile nel tempo del soggetto in esame.
Pertanto, l'auspicio è che il presente **Bilancio Sociale** possa essere lo strumento di sintesi per comunicare ai diversi interlocutori della Cooperativa (i cosiddetti *"stakeholders"*) il quadro e gli esiti delle attività svolte, aprendo la possibilità di una partecipazione più consapevole e presente e facilitando processi di comunicazione interna ed esterna.
Gli *stakeholder* sono gli individui/organizzazioni che sono coinvolti nelle attività, hanno interessi o scambi di vario genere con la Cooperativa ovvero tutti quei soggetti fisici e giuridici, che hanno nei confronti della nostra Cooperativa interessi, aspettative e bisogni, che in qualche modo influenzano le nostre scelte e le nostre attività attraverso diversi tipi di relazioni significative.

La nostra Cooperativa predispone un Bilancio Sociale, comunicando all'esterno l'insieme dei dati raccolti riferiti all'esercizio 2022 ed evidenziando gli esiti delle attività svolte nell'esercizio indicato. I dati che non riguardano solo l'esercizio 2022 sono riferiti ai risultati presenti alla data del 31 dicembre. Il presente Bilancio Sociale sarà diffuso mediante presentazione in Assemblea dei soci e pubblicazione nelle pagine del sito web della Cooperativa.
Per arrivare alla compilazione del presente Bilancio Sociale, è stato incaricato un gruppo di lavoro interno alla raccolta dei dati per la rendicontazione e l'individuazione degli obiettivi da perseguire, delle fonti a disposizione e delle informazioni da reperire dove non presenti. Sono stati effettuati colloqui specifici – con somministrazione di questionario – con i soci lavoratori e i dipendenti, al fine del monitoraggio del clima aziendale.

Il presente documento è redatto ispirandosi ai principi di redazione del Bilancio Sociale previsti dalle normative vigenti, relativi Decreti attuatori e Linee Guida (**DM 4 luglio 2019**) e cerca di offrire a coloro che ne sono interessati la possibilità di conoscere la nostra Cooperativa negli aspetti non solo contabili e patrimoniali, ma anche da altri punti di vista, quali ad esempio:

- la compagine sociale, organigramma e *governance*, presentando dati e informazioni rilevanti per la comprensione della struttura della Cooperativa e il suo andamento economico, sociale, ambientale;
- la completezza dei dati, per consentire agli stakeholders di valutare l'impatto sociale della Cooperativa;
- la trasparenza, fornendo dati di facile e comprensibile lettura e provenienza;

- la neutralità, con informazioni rappresentate in maniera indipendente ed imparziale;
- la competenza di periodo, con i risultati e le attività dell'anno attinente;
- la comparabilità, con dati confrontabili sia temporalmente che con altri Enti con simili caratteristiche;
- la chiarezza, cercando di utilizzare una presentazione dei dati semplice e comprensibile da chiunque;
- la veridicità e verificabilità, riportando le fonti da cui sono stati ricavati i dati;
- l'attendibilità, senza sovrastimare o sottostimare i dati esposti sia nel caso fossero positivi o negativi;
- l'autonomia dalle terze parti dove presenti, garantendone autonomia e indipendenza di giudizio;
- tutti gli elementi che restituiscano un'informazione più completa possibile della Cooperativa.

4. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Informazioni generali

Nome dell'ente	TANDEM Cooperativa Sociale Integrata
Codice fiscale	05416551009
Partita IVA	05416551009
Forma giuridica e qualificazione ai sensi del Codice del Terzo Settore	Cooperativa Sociale di tipo B
Indirizzo sede legale	Via delle Canapiglie 136/A - 00169 - ROMA (RM)
Indirizzo sede operativa	Via di Torricola 87 – 00178 – ROMA (RM)
N° Iscrizione Albo Cooperative	A100563
Telefono	06.93380717
Altro recapito telefonico	348.0806822
Sito Web	www.tandem.coop
Email	tandem@tandem.coop
PEC	tandem@pec.it
Codici Ateco	codice 82.2 – attività dei call center codice 82.19.09 – servizi di fotocopiatura, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio codice 62.01 – produzione di software non connesso all'edizione codice 62.02 – consulenza nel settore delle tecnologie dell'informatica codice 62.09 – altre attività dei servizi connessi alle tecnologie dell'informatica codice 70.22.09 – altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale

Contesto di riferimento e Storia dell'organizzazione

La Cooperativa nasce nel 1997 con la partecipazione a un *programma Horizon*, allora finanziato dall'Unione Europea e dal Ministero del Lavoro, con la presentazione del progetto *"Turismo per Tutti"*, promosso come capofila dall'Associazione consortile Co.In. Cooperative Integrate.
Il progetto *"Turismo per Tutti"* prevedeva, nella sua ampia articolazione, la nascita di una realtà lavorativa, nello specifico una Cooperativa Sociale, specializzata nel settore dei servizi turistici alle persone con esigenze specifiche (persone con disabilità di varie tipologie, persone anziane, persone temporaneamente con scarsa mobilità a causa di infortunio, persone con difficoltà di orientamento, frequente affaticamento e con analfabetismo di ritorno, donne in gravidanza ovvero con passeggino, bambini, etc.).
All'interno del progetto fu organizzato un percorso formativo per *"Specialisti di destinazioni turistiche accessibili"*, che fu frequentato da n. 10 persone con disabilità.
Altri output del progetto furono la realizzazione di una banca dati europea sull'accessibilità di strutture di interesse turistico e uno specifico Sito Web, che metteva a disposizioni tutte le informazioni raccolte e periodicamente aggiornate sulle destinazioni turistiche europee accessibili, a cura di un partenariato di progetto, che comprendeva altri 8 Paesi europei, oltre l'Italia.
Il progetto nacque dalle idealità di un gruppo di persone già operative nel mondo del sociale e esperte di cooperazione sociale. Si voleva lanciare un messaggio chiaro e incontrovertibile sulla possibilità di un reale inserimento lavorativo, e non solo, della persona con disabilità basato sulla conoscenza della sua disabilità e da qui, determinando e strutturando quel tipo di attività, che permettesse l'utilizzo migliore delle sue capacità.

Alla data di costituzione, il 16 Dicembre 1997, la compagine sociale era formata da n. 19 soci di cui n. 10 con disabilità.

La Cooperativa comincia a svolgere le proprie attività, concentrandosi su cinque aree strategiche, che hanno caratterizzato nel tempo la propria *vision* e la propria *mission*:

- Consulenza per la disabilità
- Turismo, mobilità e tempo libero senza barriere
- Formazione e Rapporti Internazionali
- Progettare per Tutti
- Informatica

Tra i principali avvenimenti della storia imprenditoriale di TANDEM si ricordano i seguenti:

a) **1997** - partecipazione per conto del *Comitato Roma 2004* alla stesura del ***Dossier Paralimpiadi*** per la candidatura di Roma nel 2004 al C.I.O. con l'illustrazione dei temi della ricettività della città di Roma e le condizioni di accesso nel previsto nuovo Villaggio Olimpico

b) **1997** - per il Comune di Roma, servizio di visite guidate a Monumenti, Musei e Parchi della città di Roma destinato a persone con disabilità

c) **1997** - per il Comune di Roma, aggiornamento e ristampa della **Guida *"Roma Accessibile"*** in quattro lingue". Il progetto ha riguardato l'aggiornamento di una analoga Guida edita nel 1994 con l'aggiunta di informazioni sull'accessibilità delle strutture di interesse per il Giubileo. La Guida è stata realizzata e stampata in 5000 copie

d) **Settembre 1998** - organizzazione per conto dell'Assessorato alle Politiche per la Salute del Comune di Roma del **Convegno di Psichiatria *"Tutti in gioco"*** - presso l'Università degli Studi "La Sapienza" di Roma

e) **1998** - **su incarico dell'Azienda Tranviaria ATAC di Roma**, in collaborazione con la Facoltà di Ingegneria dell'Università Tor Vergata di Roma – Facoltà di Ingegneria Civile, ESRI Italia, BEST Engineering, MAIOR, ha messo a punto la **metodologia di rilevazione dell'accessibilità dei percorsi pedonali e urbani per informare gli utenti con disabilità sulla raggiungibilità dei punti di fermata accessibili dei mezzi di trasporto pubblico**.

f) **maggio 1999** - organizzazione per conto dell'Assessorato alle Politiche per la Salute del Comune di Roma del **Convegno internazionale di Psichiatria *"L'obbligo di prendersi cura"*** - presso Sala Lancisi Ospedale S. Spirito di Roma

g) **maggio 2000** - organizzazione per conto dell'Ufficio Speciale per la Sicurezza Urbana del Comune di Roma del **Seminario Europeo *"Sicurezza urbana nelle capitali Europee"*** - presso Residenza Santa Maria (ex Ospedale Psichiatrico di Roma), fornendo l'assistenza convegnistica e i servizi di interpretariato.

h) **aprile 2002** – organizzazione, in collaborazione con il Comune di Roma, il Segretariato Sociale RAI, la fondazione Santa Lucia, la LEDHA, l'Associazione Nazionale Sociologi, **Seminario *"Il Cinema racconta la diversità"*** - su come la *diversità* possa raccontarsi, essere sperimentata e raffigurata attraverso il linguaggio cinematografico - alla quale hanno preso parte gli attori Giancarlo Giannini, Giulio Scarpati e Giuliana De Sio - presso Sala degli Arazzi della sede RAI di Viale Mazzini.

Da marzo 2000 al 30 settembre 2013 - TANDEM ha realizzato, in ATI con la Cooperativa Sociale Integrata Capodarco, promosso dal Comune di Roma - Assessorato alle Politiche Sociali, il **progetto "Roma per Tutti"**, finalizzato alla gestione di uno ***Sportello informativo per il turismo delle persone con bisogni speciali riguardante la città di Roma***. Il Servizio era già operativo con continuità dal 1996, quando furono messe a sistema una serie di attività che il Co.In. Cooperative Integrate aveva in precedenza sviluppato sul territorio di Roma, grazie al finanziamento dell'Amministrazione Comunale.

La storia del ***Servizio "Roma per Tutti"*** è paradigmatica della modalità di realizzazione dei percorsi di inserimento lavorativo di persone con disabilità in Servizi di utilità pubblica da parte della Cooperativa: affinché il posto di lavoro non fosse fittizio e ridotto a semplice "laboratorio protetto", la scelta di TANDEM è stata sempre quella di coniugare le opportunità lavorative e/o di formazione *on the job* alla realizzazione di concreti e reali Servizi alla Comunità e al Territorio.
La dotazione del personale alle rispettive aree del *Servizio "Roma per Tutti"*, nei vari anni, è sempre avvenuta (come avviene tuttora in tutte le attività, secondo un modello sperimentale sperimentato e consolidato nel tempo) in modo non rigidamente schematico, in maniera da poter contare su operatori polivalenti in grado di svolgere diverse funzioni all'interno dell'Ufficio, tenendo però presente le capacità professionali dei singoli, le esigenze specifiche del Servizio, la valorizzazione delle capacità residue degli operatori con disabilità. Ciò è stato reso possibile grazie alle esperienze già maturate in precedenza dai singoli soci nel campo del Servizio e, nello stesso tempo, ha favorito nel tempo, sul piano delle motivazioni, il raggiungimento di qualifiche professionali superiori, garantendo anche una migliore distribuzione delle forze.
A tal fine, va rilevato che i lavoratori con disabilità sono stati impiegati nelle attività con orari ridotti, in maniera da permettere loro la partecipazione ad attività formative nel campo specifico del turismo, attività di aggiornamento e altre attività lavorative connesse allo specifico settore di intervento.
Sono state, inoltre, sviluppate attività di supporto all'inserimento lavorativo con operatori sociali, con psicologhe del lavoro, con esperti nell'organizzazione delle risorse umane e nell'adeguamento del posto di lavoro.
In tal senso, il *Servizio "Roma per Tutti"* è divenuto, oltre che riferimento costante e puntuale per la cittadinanza, luogo ed occasione di formazione, confronto ed aggiornamento per gli operatori impegnati, laboratorio di sviluppo di competenze superiori, la cui acquisizione ha consentito loro di migliorare il proprio inserimento lavorativo con mansioni di responsabilità. In particolare, alcuni degli operatori con disabilità impegnati nel *progetto "Roma per tutti"* hanno sviluppato competenze nei settori dell'informatica, del turismo e dei call-center, tali da divenire essi stessi formatori di nuovi lavoratori in entrata nei servizi di call-center.

Le attività del progetto sono state indirizzate ad assicurare nella città di Roma il consolidamento ed il funzionamento di un ***Centro-Servizi per la mobilità ed il turismo delle persone con disabilità***.
Tali attività erano state progettate in relazione al Documento di linee guida per l'attuazione del *programma "Vacanze per tutti"* (1998/2000) nel testo approvato dalla Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome (Decreto 10 marzo 1998 - Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento del Turismo).
I principali obiettivi ispiratori del *programma "Vacanze per tutti"* erano così individuati:
a) sostegno e promozione del turismo in favore di soggetti a ridotte capacità motorie e sensoriali;
b) promozione di misure per l'accoglienza, ospitalità e informazione del turista con ridotta capacità motoria e sensoriale, nonché di tutti i soggetti che in ragione del proprio status presentino particolari esigenze;
c) sensibilizzazione dei cittadini ed in particolare degli operatori del settore turistico riguardo alle esigenze del turista portatore di esigenze speciali
Con tale Documento, la Conferenza si proponeva di ridurre le situazioni di disagio e di migliorare la qualità dell'offerta turistica, con particolare riguardo alle esigenze dei soggetti a ridotta capacità motoria e sensoriale e di altri turisti con bisogni speciali, con la realizzazione delle seguenti iniziative:
1. attivazione di servizi per l'informazione, l'accoglienza e l'ospitalità del turista con particolari esigenze;
2. individuazione e promozione di itinerari turistici accessibili;
3. ascolto telefonico del turista in difficoltà ed eventuale attivazione, soprattutto nelle aree a maggiore vocazione turistica, di speciali numeri verdi telefonici;
4. redazione in ciascuna Regione di un elenco di referenti per singole aree territoriali e per settori di utenza con relativi indirizzi, numeri telefonici ed orari di funzionamento;
5. realizzazione di campagne pubblicitarie mirate alla sensibilizzazione dell'opinione pubblica;
6. realizzazione di manuali di comportamento rivolti agli operatori del settore turistico relativi all'accoglienza delle varie tipologie di persone con disabilità;
7. realizzazione di guide modulari sui sistemi turistici accessibili;
8. realizzazione di centri informazione sull'accessibilità turistica situati in punti strategici del territorio

Il Servizio di sportello informativo per la mobilità turistica delle persone con disabilità era in funzione per cinque giorni alla settimana (dal lunedì al venerdì – esclusi festivi) dalle 9.00 alle 17.00. Lo Sportello forniva informazioni in più lingue, intervenendo in un'area che garantisce il *"Diritto all'Informazione"* delle persone con disabilità anche in tema di turismo e tempo libero.

Il progetto prevedeva anche un **Servizio di Visite Guidate con pulmini attrezzati per persone con disabilità** a Monumenti, Musei, Chiese e Basiliche, Parchi e aree archeologiche

Altra azione svolta nell'ambito del *progetto "Roma per tutti"* è stata un'attività di **animazione nelle Scuole dell'obbligo**.
Dal 30.06.2007 al 29.02.2012, il Servizio ha previsto anche una specifica attività denominata ***"Roma per Tutti – Laboratorio delle diversità sul territorio"***, articolata in una serie di azioni di animazione nelle Scuole dell'obbligo (Elementari e Medie) di Roma sui temi della *diversità*, della disabilità, delle barriere architettoniche e culturali, dell'inclusione sociale, culturale e lavorativa.
L'attività si è articolata in visite culturali con guida su sedia a ruote, al fine di individuare le barriere architettoniche esistenti e che pregiudicano la fruizione delle persone con disabilità, a cui sono seguiti studi di progettazione e proposte di recupero e valorizzazione dei patrimoni archeologici-architettonici-paesaggistici non accessibili alle persone con disabilità. In particolare, gli alunni delle Classi scolastiche sono stati coinvolti nell'intero ciclo di ripresa, montaggio e produzione di video inerenti barriere architettoniche, barriere culturali e *diversità*.

Il percorso didattico proposto ha inteso offrire agli alunni momenti di riflessione sul legame tra il turismo, il tempo libero, la cultura, il lavoro e le barriere architettoniche, attraverso l'accostamento alla "diversità"; la "sperimentazione" di itinerari turistici; la ricerca di strumenti per creare "spazi per tutti"; la proposta di idee per una reale e concreta integrazione sociale. L'attività ha coinvolto, nel periodo 30.06.2007- 29.02.2012, circa **800 alunni** inseriti in **32 Classi** scolastiche, per un totale di **oltre 200 incontri** complessivi.
Tale attività ha portato, in particolare, alla realizzazione di n. 13 Video da parte delle Classi di Scuola Media e di n. 11 Video da parte delle Classi di Scuola Elementare. I materiali elaborati sono confluiti in Mostre finali/Eventi pubblici di presentazione dell'iniziativa e proiezione dei video realizzati.

Dal 2000 a febbraio 2015, la Cooperativa ha partecipato con proprio personale alle attività previste dal **"Presidio del Lazio – Centro Servizi per l'autonomia e le diverse abilità"**, finanziato dalla Regione Lazio - Assessorato alle Politiche Sociali.
Il progetto ha previsto anche la gestione di un **"Numero Verde" di informazione sul turismo accessibile, sui servizi socio-sanitari e sulle leggi ed opportunità per una Vita Indipendente delle persone con bisogni speciali**. Altresì, la Cooperativa è stata coinvolta nella realizzazione dell'azione progettuale denominata ***"Iniziative di integrazione sociale"***, che si è articolata in azioni di animazione territoriale e di sostegno alle reti territoriali del Terzo Settore per la divulgazione delle esperienze, attraverso convegni ed eventi specifici sui vari territori provinciali, la predisposizione di contenuti specifici e di un albero per l'attivazione di una piattaforma di web tv, con messa in onda quotidiana per diversi mesi di trasmissioni dedicate alle buone prassi socio-culturali dei territori laziali.

La principale attività della Cooperativa, che ha sostenuto economicamente e finanziariamente il reddito di soci lavoratori e dipendenti, è stata quella del *Contact Center Integrato* **SuperAbile INAIL**.

SuperAbile Inail è un ecosistema accessibile a 360° dedicato alla disabilità, che la Cooperativa (dal 2000 al 2016 come soggetto esecutore per conto del capofila del RTI di gestione della commessa Consorzio Sociale COIN – e **dal 2017 al 30 novembre 2022** come capofila di un nuovo RTI con *Agenzia Redattore Sociale*) ha contribuito con le proprie idee, le proprie proposte e l'eccellenza dell'impegno lavorativo a sviluppare e consolidare, esempio unico nel panorama italiano ed internazionale di Servizio di ascolto, accompagnamento, informazione, consulenza e prossimità per le persone con disabilità, le famiglie, gli addetti ai lavori, in un'ottica di inclusione socio-culturale, che recepisce appieno le indicazioni della ***Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità*** e il principio di ***"tutela globale integrata"*** (derivato da **ICF**) dell'INAIL nell'approccio alla tutela e alla cura della persona infortunata sul lavoro.

INAIL avviò nel 2000 la sperimentazione di un nuovo *Servizio di call center per l'informazione e la consulenza sulla disabilità*, denominato **SuperAbile**.
Si è trattata di un'esperienza straordinaria, che ha permesso nel tempo di migliorare sia la qualità che la quantità dei servizi forniti, portando **SuperAbile**, ad oltre 20 anni di distanza, ad essere un irrinunciabile strumento di informazione e comunicazione a livello nazionale sul tema della disabilità.

Dal 2006, il *Servizio* ha assunto la veste di ***Contact Center Integrato*** **SuperAbile**

Attualmente, il ***Contact Center Integrato*** **SuperAbile** si articola secondo più filoni paralleli e trasversali tra loro:

- ✓ **Numero Verde 800.810.810**
- ✓ **Portale** www.superabile.it
- ✓ **Rivista *SuperAbile Magazine***
- ✓ **azioni di disseminazione e animazione** del Territorio

Il **Call-Center SuperAbile** è un servizio telefonico, che non si limita a dare risposte *veloci* alla domanda dell'utente, ma, attraverso un colloquio con tempi medio-lunghi, si cerca di far sviscerare all'utente il suo *effettivo bisogno*, spesso non espresso completamente ovvero nascosto dietro una domanda malposta.

Gli operatori del **Numero Verde 800.810.810** – nella gestione della Cooperativa fino al 30.11.2022 - erano in gran parte persone con disabilità e, in quanto tali, hanno spesso avuto a che fare con analoghe situazioni, incontrando spesso analoghi problemi nel rapporto con la Pubblica Amministrazione e con il privato sociale. Pertanto, erano in grado di accompagnare in un percorso adeguato gli utenti. L'INAIL, d'altra parte, non ha mai chiesto di rispondere "in fretta" all'utente, ma ha quasi imposto al *Servizio* di utilizzare appieno il **tempo dell'ascolto**.
Il *team* di personale del **Call-Center SuperAbile** – nella gestione della Cooperativa fino al 30.11.2022 - era costituito da persone qualificate nel fornire *"consulenza alla pari"*, capacità di consultazione delle principali banche dati inerenti la disabilità e aggiornamento dei *data base* realizzati con un'attività incessante di ricerca nel campo della disabilità. L'affiatamento, il reciproco supporto, la capacità di lavorare per un obiettivo comune degli operatori sono affiancate dal possesso di competenze specifiche ottenute attraverso una intensa formazione in aula sulle varie tematiche:

- Ausili, riabilitazione e supporti tecnologici
- Automobilità
- Inserimento/Reinserimento al lavoro
- Barriere architettoniche e domotica
- Normativa
- Viaggi, sport e tempo libero
- Scuola e Formazione
- Previdenza e Assistenza
- INAIL

Le medesime tematiche erano oggetto di una formazione continua, *on the job*, degli operatori e degli esperti di Aree tematiche, di Seminari e aggiornamenti. Il *team* al suo interno aveva, inoltre, la capacità di fornire informazioni, consulenza e risposte all'utenza in lingua inglese, francese, tedesca, spagnola, rumena, russa, arabo e cinese.
Il **Call-Center SuperAbile** – nella gestione della Cooperativa fino al 30.11.2022 - era in grado di gestire il servizio in termini di appropriatezza, efficacia ed efficienza, facilitando la gestione delle risposte e garantendo il controllo delle informazioni.

Il **Portale SuperAbile** – nella gestione della Cooperativa fino al 30.11.2022 - era conforme ai requisiti di accessibilità e usabilità previsti dalla legge. Pertanto, tutte le pagine del Sito erano navigabili e fruibili nei contenuti agli utenti con disabilità sensoriali, motorie e cognitive.
Sempre in linea con notizie in materia di disabilità, anteprime di lavori parlamentari e di buone prassi, banche dati, schede informative e di approfondimento, il Portale era molto visitato non solo dagli "addetti ai lavori", ma da chiunque utilizzasse quotidianamente Internet come opportunità di informazione e comunicazione esterna.

L'**INAIL** ha puntato su 3 concetti fondamentali e fondanti per l'integrazione e l'inclusione sociale:

- **informazione**
- **accessibilità**
- **partecipazione**

SuperAbile – nella gestione della Cooperativa fino al 30.11.2022 - proponeva una informazione concreta, attendibile e verificata quotidianamente e la erogava all'utente in modalità di **consulenza "alla pari", ascolto ed accompagnamento**.

SuperAbile – nella gestione della Cooperativa fino al 30.11.2022 - proponeva un **Call-Center accessibile a tutti**, a cui si poteva accedere tramite operatore, fax, DTS, e-mail; un **Call-Center** che poteva rispondere anche in varie lingue straniere; un **Call-Center** che accoglieva il bisogno e cercava insieme all'utente di elaborarlo e costruire insieme il percorso per la risoluzione della domanda.

L'informazione e l'accessibilità garantiscono la partecipazione, che diviene vera ed effettiva lì dove si crea un reale confronto/scambio con tutte le *diversità*, senza la tentazione di relegare la disabilità in uno spazio solo per gli "addetti ai lavori": la proposta "culturale" di **SuperAbile** è in ciò.
SuperAbile – nella gestione della Cooperativa fino al 30.11.2022 - intendeva fornire **informazione, orientamento ed accompagnamento** alla risoluzione di problematiche emergenti, ma intendeva soprattutto ***"fare cultura della diversità"***, perché accanto al miglioramento nell'erogazione dei Servizi (efficienza/efficacia), si garantisse a tutti i cittadini (comprese le persone con disabilità) opportunità di partecipazione alla vita collettiva, alla discussione politica e alla cittadinanza attiva.
Il ***Contact Center Integrato*** **SuperAbile** – nella gestione della Cooperativa fino al 30.11.2022 - si è consolidato definitivamente come "**Laboratorio permanente delle diversità sul territorio**", con l'obiettivo di attivare un sistema integrato di intervento sui vari territori, informale, rispettoso delle identità di ognuno, disponibile al dialogo e attento a valorizzare la **"diversità"** come aspetto innovativo del sistema, come variabile creativa nella risoluzione delle problematiche sociali-culturali e strutturali del territorio. Un ***Laboratorio*** per promuovere percorsi, per valorizzare le *diversità* e **garantire diritti di cittadinanza**.

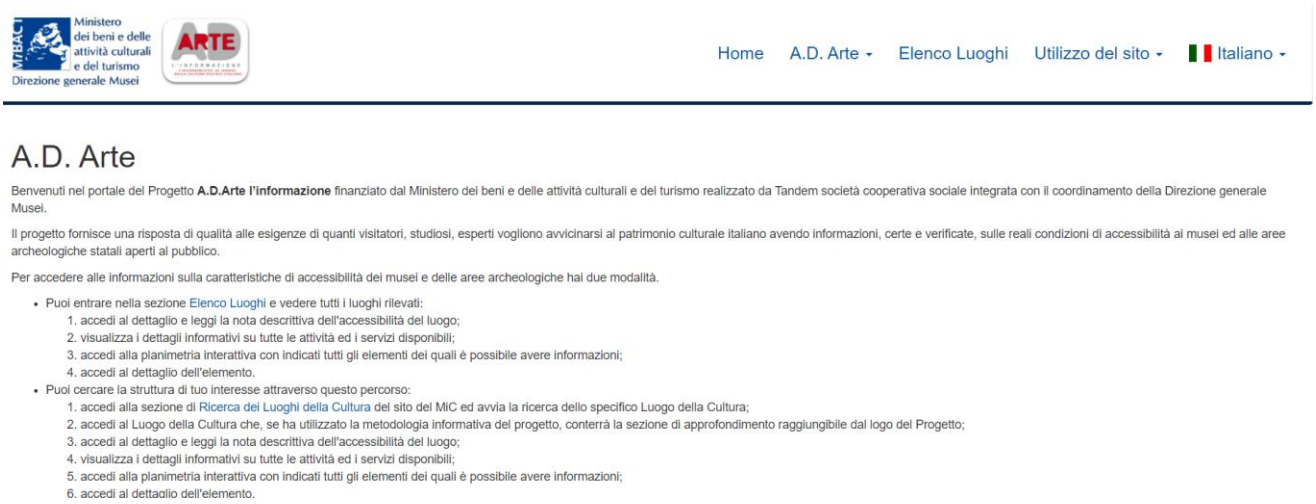
Il **progetto "A.D. Arte – L'informazione. Un sistema informativo per la qualità della fruizione dei Beni Culturali da parte di persone con esigenze specifiche"** è stato promosso dal *Ministero per i Beni e le Attività Culturali* (ora MIC *Ministero della Cultura*) e realizzato nell'ambito delle iniziative della *Direzione Generale per la Valorizzazione del Patrimonio Culturale* (ora nella *Direzione Generale Musei*), sulla base di una proposta della Cooperativa approvata nel 2007 e poi avviata nel febbraio del 2010, con successivi aggiornamenti e implementazioni fino al 2019.
Il progetto è scaturito dal sempre maggiore riconoscimento della centralità del fruitore che sta modificando le iniziative e gli ambiti di intervento della Amministrazione Pubblica nel rapporto

tra bene culturale e pubblico, volto all'innalzamento del livello di gradimento dei servizi proposti. Per la realizzazione del progetto, la Cooperativa si è avvalsa della consulenza di un prestigioso gruppo di esperti selezionati tra varie Associazioni di settore, che rappresentano condizioni diverse di disabilità, come pure di un Osservatorio europeo.
La valorizzazione, come definita dal **Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio**, si riferisce infatti a tutte le attività dirette a promuovere la conoscenza del patrimonio culturale e ad assicurare le migliori condizioni di utilizzazione e fruizione pubblica del patrimonio.
L'***Atto di Indirizzo del 2001***, al riguardo, considerava come requisito preliminare ad ogni altro la raggiungibilità del bene culturale, attraverso l'analisi dei percorsi, come pure le condizioni dell'accesso. In particolare l'accessibilità fisica e culturale appaiono requisiti rilevanti per rendere pienamente fruibili i siti culturali ad una ampia fascia di pubblico, che può presentare condizioni di disabilità temporanee o permanenti.
L'abbattimento delle barriere architettoniche ha rappresentato, infatti, negli ultimi anni uno degli interventi di maggiore spessore messo a frutto dal *Ministero della Cultura*, anche attraverso l'istituzione di una Commissione Ministeriale che nel 2008 ha pubblicato le ***linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale***.
Il bene culturale, infatti, è oggi chiamato dalla Collettività a rispondere costantemente delle proprie finalità. Non è più sufficiente - com'era tradizione – limitarsi ad esporre. L'impegno è riuscire a comunicare adeguatamente, essere al servizio dell'utenza e provvedere ad identificare e a soddisfare i bisogni espressi dai fruitori, specie laddove vi siano esigenze specifiche. Diventa prioritario cioè definire ed esplicitare una capillare "politica dei pubblici".

Attraverso il percorso progettuale proposto, è stato definito un sistema integrato interamente accessibile a tutti, in grado di fornire un supporto informativo a persone con esigenze specifiche lungo tutto il processo di fruizione dei beni culturali nei principali luoghi della cultura statali italiani aperti al pubblico.
Il target di riferimento, le "persone con esigenze specifiche", si basa sul fatto che le necessità che si possono presentare sono molto diversificate in considerazione delle condizioni individuali, dell'età o di specifici momenti della vita di ciascuno di noi.
Tenendo conto di tutti i diversi fattori che possono limitare la possibilità di visitare i siti culturali statali italiani, si è rilevato che gli utenti interessati dal progetto spesso non affrontano spostamenti per visitare il patrimonio nazionale, soprattutto perché i sistemi di informazione e di comunicazione attualmente disponibili non consentono loro di accertarsi sull'effettiva accessibilità di strutture e servizi lungo l'intero processo di fruizione. Processo che inizia con la prenotazione, il trasferimento, i servizi in loco e si conclude con l'effettiva percezione e godibilità del patrimonio. I modelli di comportamento e la propensione all'esperienza culturale dei pubblici con esigenze specifiche, infatti, non sono dissimili da quelli di altri segmenti di visitatori già abituati a muoversi: si viaggia in compagnia della propria famiglia, di amici, di accompagnatori, con un significativo effetto moltiplicatore; è quindi evidente che gli istituti in grado di garantire adeguati livelli di fruibilità ed una capacità di servizio rispondente alle attese dell'utenza dovranno fornire un significativo apporto informativo.
La "godibilità" dei Beni Culturali da parte di persone con esigenze specifiche necessita, infatti di tutta una serie di opportunità di accesso, intese in senso lato, che permettano a tutti di scegliere, decidere ed organizzarsi in totale autonomia.

Obiettivo del progetto è stato quindi quello di concepire e realizzare un sistema di analisi e rilevazione delle condizioni di accessibilità di siti culturali statali italiani, che permettesse la messa in rete sul sito istituzionale del Ministero di un sistema informativo di elevata efficienza ed efficacia atto a garantire, attraverso l'adozione di una metodologia condivisa, la completa affidabilità del dato che sarà reso disponibile al pubblico.

Nell'ambito del progetto è stato anche realizzato un corso di formazione-informazione rivolto ai dipendenti dell'Amministrazione, erogato in modalità FAD su piattaforma moodle del MiBACT, costituito da **22 moduli didattici su temi legislativi e tecnici inerenti l'accessibilità al patrimonio culturale**.
A.D. Arte mira a mettere in rete le schede di musei e aree archeologiche statali, aperti al pubblico, ed è supportato anche da planimetrie parlanti, che consentono una facile "lettura" dei luoghi interessati dal progetto.
Le schede di accessibilità dei primi 150 luoghi sono consultabili in italiano e in inglese sul sito **www.accessibilitamusei.beniculturali.it**



Nell'ambito della progettazione comunitaria e gestione di progetti europei, fin dalla sua fondazione la Cooperativa ha mantenuto la sua vocazione comunitaria (che aveva dato luogo anche alla sua costituzione), consolidando la propria presenza nei principali network europei ed italiani in tema di turismo accessibile, attraverso la partecipazione a specifiche iniziative promosse da partner, lo scambio ed il confronto su tematiche specifiche, la predisposizione e/o l'adesione a nuove iniziative a carattere europeo. In tal senso, la vocazione iniziale alla base della creazione della Cooperativa stessa è stata confermata nello spirito e nella specifica intrapresa sociale.
La Cooperativa fa parte di **Cooproute** – *European Route of Cooperative Culture*, una importante rete europea utile per lo scambio ed il partenariato europeo su cultura e turismo.
Inoltre, collabora con **AITR** *Associazione Italiana Turismo Responsabile*. Inoltre, dal 2008 al 2017 è stata socio effettivo e membro del consiglio di amministrazione di **ENAT** *European Network for Accessible Tourism*, con la presidenza nel 2013.

I più recenti progetti con il finanziamento dell'Unione Europea – conclusi entro il 2018 – che la Cooperativa ha realizzato sono i seguenti:

a) **APP TOUR YOU**, finanziato dal *programma Erasmus plus* (KA2, partenariati strategici per l'educazione e la formazione professionale), si è proposto di qualificare gli operatori del turismo attraverso la progettazione e lo sviluppo di una serie di strumenti formativi incentrati sui temi dell'accessibilità ed indirizzati principalmente alle piccole e medie imprese turistiche.

b) **ELEVATOR**, finanziato dal *programma Erasmus plus* (KA2, partenariati strategici per l'educazione e la formazione professionale), per lo scambio di buone pratiche in materia di educazione degli operatori turistici, in particolare le guide turistiche, per il turismo accessibile e lo sviluppo e la diffusione di tre strumenti formativi innovativi.

c) **ALL**, finanziato dalla *Commissione Europea* (EASME, COSME, Supporting Competitive and Sustainable Growth in the Tourism Sector), ha avuto come obiettivo la creazione e la promozione di un prodotto turistico accessibile transnazionale sulla base di un patrimonio comune europeo rappresentato dal popolo dei Longobardi, che, nella loro migrazione dal nord al sud dell'Europa, ha svolto un ruolo importante nello sviluppo spirituale e culturale dell'Europa nel suo passaggio dal classicismo al Medioevo. Il progetto ha sviluppato, nelle destinazioni campione selezionate in Italia e Slovenia (dove i Longobardi lasciarono più testimonianze della loro cultura) e con il coinvolgimento delle autorità pubbliche locali e le piccole e medie imprese, un'offerta turistica in cui l'accessibilità sia integrata in tutti i segmenti della filiera.

d) **ATTIMO**, finanziato dalla *Commissione Europea* (EASME, COSME, Supporting Competitive and Sustainable Growth in the Tourism Sector), combina il concetto di attività all'aria aperta per tutti e di turismo culturale. A questo scopo, il progetto ha sviluppato itinerari culturali e per il tempo libero, concentrandosi su accessibilità e intermodalità, sulla base di una offerta turistica esistente in Veneto nella zona dei Colli Berici, in Italia, e nella regione meridionale e occidentale della Stiria, in Austria, combinando percorsi all'aperto e piste ciclabili. L'idea del progetto è stato quello di rafforzare la cooperazione tra imprenditori turistici (soprattutto PMI) del territorio, attraverso la sensibilizzazione in materia di accessibilità come strumento per lo sviluppo del business e nello sviluppo di un modello di turismo transnazionale basato sui concetti di intermodalità; dando ai turisti la possibilità di scegliere i servizi offerti e gli itinerari in base alle loro specifiche esigenze.

e) **CareVET**, finanziato dal *programma Erasmus plus* (KA2, partenariati strategici per l'educazione e la formazione professionale), ha avuto come obiettivo principale quello di estendere l'offerta di apprendimento di alta qualità, offrendo un curriculum moderno e di avanguardia nel campo dell'assisted living, che tenga conto dei più recenti sviluppi tecnologici nel campo dell'assisted living, così come competenze di role-play e self advocacy da parte degli operatori di assistenza

Alla fine del 2019, è stato firmato un nuovo Contratto con un nuovo partenariato, che vede come capofila un partner greco e che ha coinvolto la Cooperativa **dal 01.01.2020.**
Il **progetto DDSKILLS** doveva concludersi al 31.12.2022, ma è stato prorogato dalla Commissione Europea **al 30.06.2023**, al fine di recuperare azioni e attività che non è stato possibile svolgere a causa della pandemia.
Il **progetto DDSKILLS** mira a sviluppare corsi di formazione per le competenze digitali dei *caregiver* professionali, in modo che possano fare un uso migliore delle nuove tecnologie e supportare le persone con disabilità nell'uso di tali tecnologie. Il rapido progresso tecnologico degli ultimi decenni ha innescato un notevole progresso nell'utilizzo della tecnologia per scopi assistenziali e formativi. Poiché la vera inclusività e il processo di deistituzionalizzazione riguardano tutti i professionisti coinvolti nella cura delle persone con disabilità, dai livelli più bassi a quelli più alti, cresce la necessità di integrare le competenze esistenti, con nuovi approcci e competenze digitali, in grado di affrontare queste nuove sfide.
Il **progetto DDSKILLS** mira a sviluppare un'alleanza per lo sviluppo di un nuovo e aggiornato curriculum formativo per rispondere alle esigenze dei beneficiari dei servizi di cura e sfruttare adeguatamente le nuove opportunità offerte dalle tecnologie.
Il capofila del progetto **"To Ergastiri"** è un'organizzazione senza scopo di lucro, che mira a favorire l'inclusione sociale e il benessere generale degli adulti con disabilità di apprendimento.

Il progetto viene realizzato con un ampio partenariato internazionale di alto livello:

✓ Federation of European Social Employers (Social Employers)
che rappresenta i datori di lavoro nel campo dei servizi sociali a livello europeo. La Federazione conta 26 membri in 16 Paesi europei che insieme impiegano diversi milioni di dipendenti.

✓ EASPD – *European Association of Service Providers for Persons with Disabilities*
un'ampia rete europea con 160 membri, che rappresentano circa 17.000 servizi in tutta Europa e in tutte le disabilità. L'obiettivo principale di EASPD è promuovere l'equalizzazione delle opportunità per le persone con disabilità attraverso sistemi di servizi efficaci e di alta qualità. Il lavoro dell'Organizzazione si basa su tre pilastri interconnessi di Impatto (Politica Europea), Innovazione (Ricerca e Sviluppo e implementazione di progetti internazionali) e Informazione (per i membri).

✓ M.M.C Management Center Ltd

fondata nel 2002, fornisce corsi di formazione per l'apprendimento degli adulti e per l'IFP. Il dipartimento di formazione utilizza strumenti specializzati per l'implementazione dell'analisi dei fabbisogni formativi di diversi gruppi target e per la valutazione dei risultati della formazione.

✓ Omega Technology

è un'azienda di provider IT, fondata nel 1985, esperta e ben nota in Grecia. La Società serve Enti pubblici, Imprese e altre Organizzazioni greche con tecnologia e servizi resi possibili dai suoi 34 anni di esperienza. Le sue soluzioni includono e-learning, applicazioni di realtà virtuale, soluzioni di vita assistita, applicazioni su misura per persone con disabilità, nonché applicazioni di e-commerce, documenti e sistemi di gestione della conoscenza.

✓ SenseWorks

è una nuova azienda startup, che offre soluzioni innovative per il mercato delle applicazioni di monitoraggio intelligente. L'azienda si sta concentrando sulle esigenze degli utenti, che non sono ancora integrate nei nuovi prodotti.

✓ Fondazione Santa Lucia (FSL)

è un Istituto per la Ricerca Scientifica e l'Assistenza Sanitaria (IRCCS), conferito dal Ministero della Salute a riconoscimento del suo costante impegno nelle attività cliniche, di ricerca e didattiche nel campo della riabilitazione neurologica e delle neuroscienze. Si caratterizza anche con un ospedale di fama nazionale per la riabilitazione neuromotoria e centro di ricerca e insegnamento.

✓ Cyprus Certification Company (CCC)

è un'organizzazione di certificazione di proprietà del Governo fondata nel 2001 e operante come società privata con il Governo come unico azionista.

✓ JDC Jaunuoliu Dienos Centras (JDC) - Lituania

è un'Istituzione di servizi sociali pubblica, con attività diurne per la disabilità fisica e intellettuale grave e moderata dei giovani di età superiore ai 18 anni.

Il qualificato partenariato è integrato da due Università statali:

✓ Università di Scienze Applicate di Francoforte

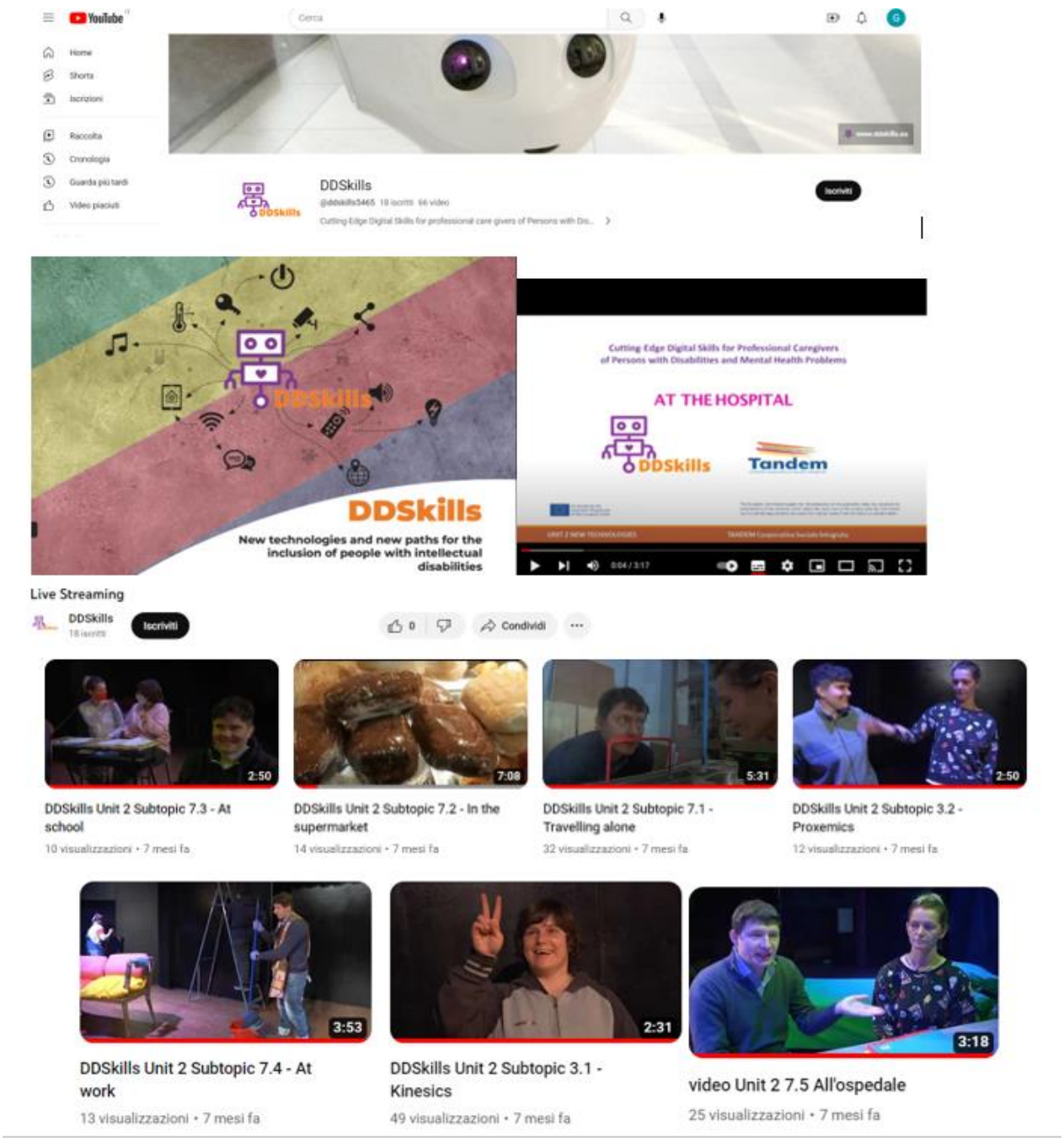
un'eccellenza tedesca dove la scienza e la ricerca sono supportate da una vasta gamma di laboratori, tra cui l'esposizione permanente e il centro di ricerca *"Independent Living Centre"*, che ha ricevuto il riconoscimento del *Premio nazionale dell'Assia per il design universale*.

✓ Università Nazionale d'Irlanda Galway (NUIG)

che è la sede dell'*Irish Centre for Autism and Neurodevelomental Disabilities* (ICAN), che è un centro di eccellenza dedicato alla ricerca per il miglioramento della vita delle persone con disturbi dello spettro autistico.

In particolare, **nel 2022**, la Cooperativa ha realizzato una serie di n. 7 video destinati all'autoformazione degli operatori socio-sanitari dedicati alle buone prassi *educative* per le persone con disabilità intellettive e/o relazionali – grazie anche alla collaborazione della Cooperativa Sociale Integrata MATRIOSKA - che sono ora pubblicati sul *Canale YouTube del progetto DDSkills,* disponibili anche con i sottotitoli delle lingue dei partner del progetto.

L'intero percorso formativo transnazionale del ***progetto DDSkills*** è stato presentato a Roma il giorno **4 ottobre 2022** presso il **Teatro San Gaspare** di Roma, che è stato proposto anche in diretta streaming (link https://www.youtube.com/channel/UCwTV0K0L2Q7WnocH9eVJL3g).
Successivamente all'evento, su richiesta del partenariato, è stato ri-editato il video della diretta streaming, con una post-produzione personalizzata, che è stata pubblicata sul *Canale YouTube del progetto*.



Organizzazione e gestione Comunicazione – Consorzio Sociale COIN

Dal **4 Ottobre 2022 al 31 Gennaio 2023**, la Cooperativa – in sinergia con la Cooperativa Sociale Integrata MATRIOSKA - ha svolto attività di Comunicazione e Marketing per il Consorzio Sociale COIN, in un'ottica di rilancio e ristrutturazione del *Consorzio* dopo alcuni anni di blocco delle attività a causa di un interdittiva antimafia ricevuta a seguito dell'indagine denominata *"Mafia Capitale"* – da cui - dopo oltre 6 anni - il *Consorzio* è risultato totalmente estraneo, con Sentenza definitiva.
Al fine di recuperare un riposizionamento nell'ambito del Terzo Settore, il *Consorzio* ha aperto una *Call* destinata alle Cooperative consorziate per collaborare ad alcune azioni di rilancio individuate.
La Cooperativa si è offerta su alcune specifiche attività di Comunicazione, che le sono state affidate dal *Consorzio*.
In particolare, nel periodo contrattuale, la Cooperativa si è occupata di:

a) Restyling dell'immagine del *Consorzio* attraverso la rivisitazione dell'attuale logo, che fosse in grado da inizio incarico di interpretare i cambiamenti del mercato e funzionale a rappresentare la realtà associativa e ai prodotti e servizi offerti.
   Creazione di una rinnovata linea di presentazione della struttura consortile, che rappresentasse al meglio la *mission* e la nuova dimensione aziendale funzionale agli obiettivi societari e al potenziamento della rete di collegamenti

b) Pubblicazione quotidiana sul Portale www.sociale.it - dal lunedì al venerdì - di rassegna stampa su buone prassi su disabilità

c) Rilancio del Portale www.sociale.it e della comunicazione sui social network

d) Animazione Sito Internet – come occasione di incontro tra diversità culturali, filosofiche, politiche e religiose, ma soprattutto per valorizzare positivamente anche l'handicap come storia personale e collettiva, nonché la persona con disabilità come *portatrice di cultura*, intendendo per "cultura" quel taglio specifico, che ciascuna persona ha sulla realtà (il modo di vedere e percepire il mondo) e che è determinato dalle proprie storie familiari, dai propri percorsi filosofici o religiosi, da una eventuale militanza politica oppure anche da una esperienza di disabilità e/o di disagio sociale.

e) Organizzazione di eventi per comunicare la *mission* sui temi dello sviluppo, dell'integrazione e dell'impresa sociale

   Vedi in particolare: Convegni sul Turismo Accessibile nei Comuni di Sambuci e Grottaferrata;
   Concerto per la Pace a Roma con il gruppo *EasyPop*

Per il periodo in oggetto, oltre alle attività di gestione ordinaria del sito – produzione di contenuti redazionali e multimediali e gestione delle pagine e dei profili social associati - il contratto stipulato, in sintesi, ha previsto:

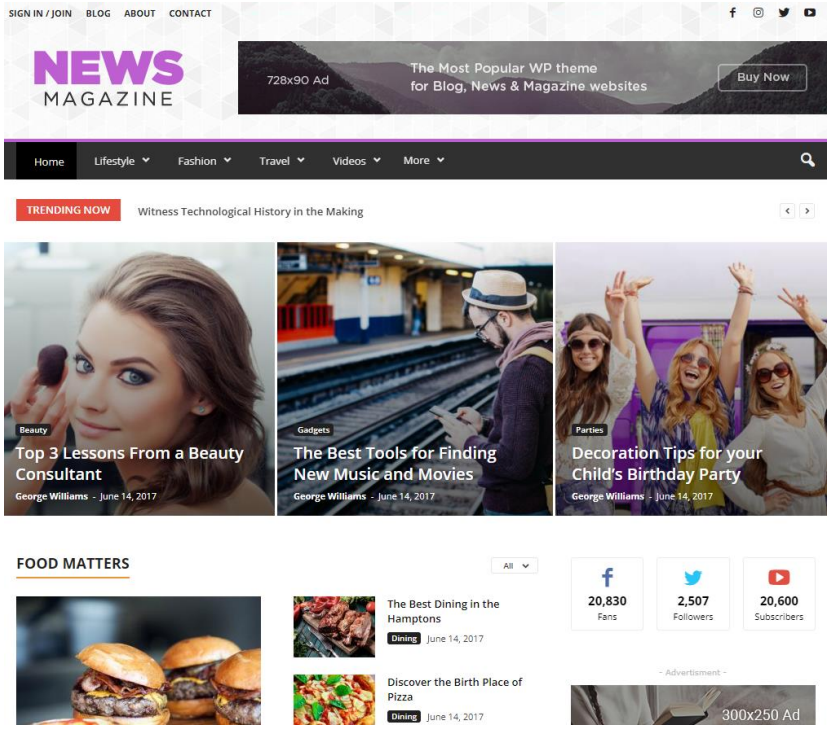
- Trasferimento del sito su nuovo hosting;
  - Aggiornamento e ottimizzazione del sito, delle pagine e dei profili social collegati;
- Raccolta dei prerequisiti e delle esigenze necessarie per la progettazione esecutiva:
  - Rebranding (nuovo logo, mission e vision);
  - Riprogettazione esecutiva dell'interfaccia e dell'esperienza utente;
  - Riprogettazione esecutiva dell'organizzazione dei contenuti e della loro navigazione;
  - Restyling grafico del sito;
  - Definizione della linea editoriale;
  - Stesura delle regole redazionali;
  - Social media strategy;
- Sviluppo, messa in produzione del nuovo sito in base alle attività di progettazione esecutiva svolte;
- Search engine optimization;

Trasferimento del sito esistente sul nuovo hosting

Come richiesto dal Committente, nel corso della prima settimana di attività, il Sito è stato trasferito dall'hosting in dismissione ad uno nuovo.
L'hosting acquistato per l'occasione, come concordato con il committente, è Hosting Wordpress Gestito Premium del provider Aruba.it, che è ottimizzato per il CMS Wordpress ed offre spazio di staging e email illimitate.

L'attività ha comportato:

- Back-up dell'hosting esistente e relativi test di controllo;
- Dump del database esistente e relativi test di controllo;
- Installazione e test del vecchio sito su nuovo hosting;
  - Pubblicazione del vecchio sito;
- Correzione ed ottimizzazione del sito;
- Attivazione dello staging;
  - Installazione del sito sullo staging;
  - Aggiornamento del CMS, del tema e dei plugin;
  - Installazione e ottimizzazione del nuovo tema sullo staging;
- Creazione e impostazione delle caselle di email per i redattori e per i servizi del sito (webmaster, postmaster, info, redazione)



Si precisa che il nuovo tema si è reso necessario perché il precedente, risalente al 2013, non veniva più aggiornato dagli sviluppatori e risultava quindi esposto a problemi di sicurezza, stabilità e continuità tali da impedire l'aggiornamento del CMS e moltiplicare così rischi per il sicuro e corretto funzionamento del sito.

D'accordo con il committente, si è deciso di acquistare il tema NewsMag di tagDiv, progettato per prodotti editoriali on line e utilizzato da centinaia di migliaia di siti nel mondo, tra cui organizzazioni internazionali, aziende e testate on line, con un successo tale da ricevere numerosi riconoscimenti dal mondo dello sviluppo web.

Con l'installazione del nuovo tema, mentre rimaneva on-line il vecchio sito in pubblicazione e l'attività redazionale che non si è mai interrotta fin dall'inizio della Commessa, il nuovo sito era quindi pronto per essere sviluppato sullo staging, in base alla raccolta delle esigenze e dei requisiti del committente e alle relative attività di progettazione esecutiva. Questa fase, insieme ai necessari test e collaudi, ha richiesto circa una settimana di attività, inclusi i test.

Progettazione esecutiva

Sulla base ai prerequisiti e alle esigenze raccolti, sono state elaborate le proposte progettuali esecutive, in particolare per:

- Interfaccia e esperienza utente, organizzazione dei contenuti e della loro navigazione;
- Restyling grafica del sito;
  - Rebranding:
  - Nuova testata e logo;
  - Mission e vision;
- Definizione della linea e del piano editoriali;
- Stesura delle regole redazionali.

Interfaccia e esperienza utente, organizzazione dei contenuti e della loro navigazione

Allo scopo di sviluppare l'interfaccia di navigazione sono stati realizzati 3 modelli wireframe per desktop e mobile (tablet e smartphone) dei principali elementi del sito, in particolare per:

- viewport:
  - home page
  - pagina
  - articolo
  - pagine archivio
- header (testata)
- footer (piè di pagina)
- home page, pagine, articoli
- sezioni di home page, pagine, articoli

Inoltre, sono state elaborate delle proposte per l'organizzazione dei contenuti in categorie per la navigazione attraverso menu.

Rebranding

Sono state sviluppate delle proposte per il nuovo logo del sito, grafica testo, e di copy per i testi di *branding*, in particolare la *vision* e la *mission*.

Restyling grafica del sito

Sono stati realizzati 3 mock-up degli elementi del sito con varianti di combinazioni di colori principali dimensione e tipografia, in particolare per:

- viewport:
  - home page
  - pagina
  - articolo
  - pagine archivio
- header (testata)
- footer (piè di pagina)
- home page, pagine, articoli
- sezioni di home page, pagine, articoli

Alberatura della navigazione

Sempre in base alle indicazioni del committente, i contenuti statici, ovvero quelli di generale descrizione del sito, inclusi quelli da includere per le normative vigenti, sono stati organizzati nel menù della top-bar:

- Home
- Chi siamo
  - L'editore
  - La redazione
  - Mission
- Contatti
- Sitemap
- Disclaimer
- Privacy e cookies policy

Per quanto riguarda i contenuti dinamici, ovvero gli articoli e gli elementi multimediali, su indicazione del committente, sono state individuate le seguenti aree tematiche, offerte dal menù principale di navigazione posto nell'header:

- Cooperazione Sociale
- Dalle Associazioni
- Ausili e Nuove Tecnologie
- Cultura
- Turismo per Tutti
- Autonomia e accessibilità

Per quanto concerne questo menù, su esplicita indicazione del committente, si è scelto di semplificare la navigazione con un solo livello di voci tematiche (nel CMS definite nella tassonomia categorie genitore), senza la loro declinazione in argomenti (nel CMS definite nella tassonomia categorie figlie).

Attività di sviluppo in staging

Gradualmente, mentre le proposte realizzate e presentate in fase di progettazione esecutiva venivano approvate dal Committente, con o senza richiesta di correzioni e/o modifiche, le soluzioni individuate sono state trasferite sul sito in staging.
Nel corso di questa fase, il Committente ha avuto sempre pieno accesso al sito in implementazioni, allo scopo di consentirgli di valutare ciascuno step e di offrire altre indicazioni di sviluppo fino alla realizzazione della versione finale del sito e alla sua approvazione

Trasferimento degli elementi di mockup e di tipografia sul nuovo sito

Contemporaneamente alle attività finora, si è provveduto a creare e a implementare sul sito gli elementi grafici approvati dal Committente e a predisporre la tipografia del sito sulla base delle sue indicazioni.

Contenuti statici

Una volta individuate le voci di menù si è provveduto alla creazione, ove necessario, dei relativi contenuti grafici, testuali e multimediali e all'attività di copy e di seo-copy su essi e su quelli esistenti.

Contenuti dinamici

Poiché le voci di menù indicate dal committente non corrispondevano a quelle preesistenti nel sito, si è resa necessaria un'attività di revisione e nuova categorizzazione dei circa 2500 contenuti esistenti all'atto del trasferimento, verso la nuova organizzazione delle categorie definita per i contenuti dinamici.
Inoltre, si è provveduto a creare sulla home le aree di pubblicazione di ciascuna area tematica in base alle voci di menu.

Regole redazionali

Si provveduto a creare delle regole editoriali per la pubblicazione degli articoli, anche in funzione Seo e Copy Seo. In particolare, si è stabilita la lunghezza minima dei titoli (in numero di caratteri), dei testi (in numero di parole), dei riassunti (in numero di caratteri), lunghezza dei riassunti (in numero di caratteri), la titolazione e la lunghezza massima dei paragrafi del corpo del testo (in

numero di parole), l'uso delle enfasi (maiuscolo, maiuscoletto, grassetto, corsivo, sottolineato), uso delle parole chiave e utilizzo delle immagini e di contenuti multimediali correlati al testo.
Inoltre, in relazione all'accessibilità, sono state create regole per la formazione di descrizioni testuali di elementi grafici (didascalie, descrizioni, titolazioni e testi alternativi) e multimediali (sottotitolazione). È utile osservare che le regole redazionali non impattano positivamente solo sulla pertinenza dei testi in relazione all'ottimizzazione dei contenuti per i motori di ricerca per avere una migliore visualizzazione in relazione alle parole chiave nel ranking dei contenuti restituiti nelle serp, ma anche, e soprattutto sulla leggibilità complessiva dei contenuti e sull'usabilità (esperienza utente) e sull'accessibilità del sito.

Linea editoriale

La linea editoriale è stata definita in collaborazione con il Committente per individuare i temi e gli argomenti oggetto dell'attività di produzione editoriale.
Essa riflette, nella sostanza, le voci di menu e le categorie individuate e stabilisce, in base alle priorità di contesto, soprattutto territoriale (il sito punta a riscuotere rilevanza a livello regionale nelle tematiche scelte) per ottenere i migliori risultati possibili i termini di pubblico in un'ottica reputazionale.

Accessibilità

Per favorire l'accessibilità del sito a una platea di utenti più vasta possibile, si è provveduto all'installazione di apposita applicazione, nello specifico Userway, che offre una consolle con vari servizi che facilitano la fruizione del sito a persone con diverse tipologie di disabilità, incluse quelle motorie, cognitive e neurosensoriali.

Portabilità

Il sito è stato sviluppato tenendo conto dell'esigenza degli utenti di poterlo utilizzare da differenti dispositivi, in particolare quelli mobili. Ciò ha comportato una lunga serie di test per l'ottimizzazione di questa caratteristica.
A questo scopo, inoltre, il sito è stato implementato in base alle specifiche del linguaggio html AMP, il che ha richiesto ulteriori batterie di test e di ottimizzazione.

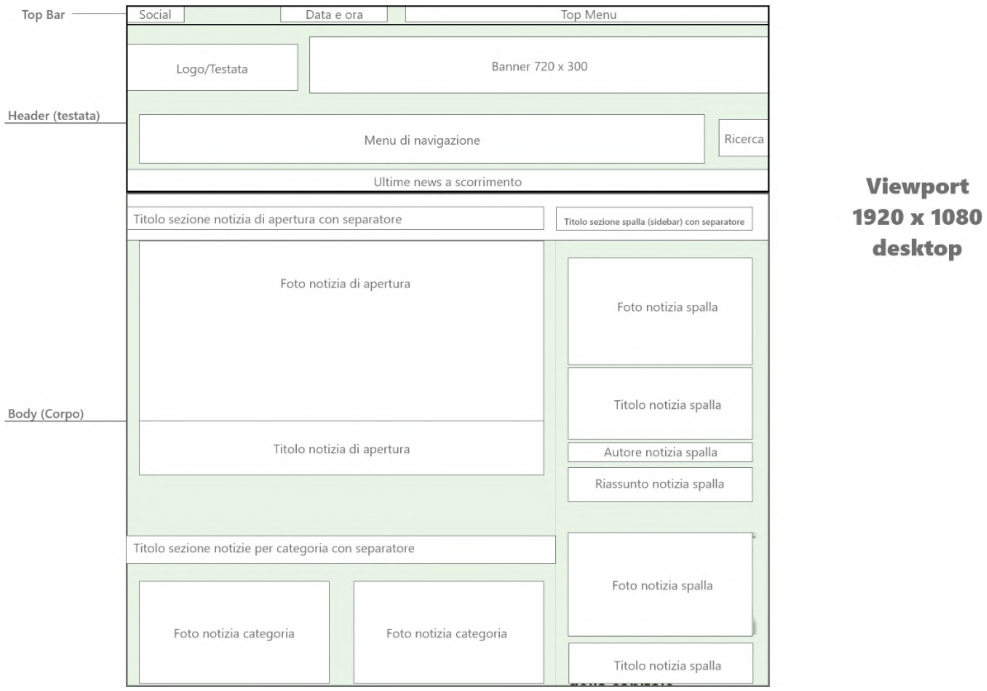
Test e ottimizzazione del sito in staging

Ultimate le attività di sviluppo sono state applicate ulteriori batterie di test sul sito e in altri ambienti, in particolare *Google Webmaster Consolle*, per verificarne il funzionamento e le performance nel suo complesso. Una volta conclusa questa fase, il sito è stato presentato al Committente per l'approvazione finale e, effettuate le ultime modifiche e correzioni richieste, si è provveduto alla sua pubblicazione nei termini previsti dalla proposta progettuale presentata.

Messa in produzione del sito

Per la messa in produzione del sito sviluppato, come logico e necessario, si è provveduto ad allineare i contenuti redazionali prodotti e pubblicati sul sito pubblico dal momento del suo trasferimento sul nuovo hosting e a tassonomizzarli in base alle nuove aree tematiche (categorie) con quelli dello staging. Effettuata questa operazione, dopo un'ulteriore batteria di test e collaudi, il sito in staging è stato sovrascritto su quello pubblico e, in pochi minuti, reso disponibile per le attività di produzione redazionale.

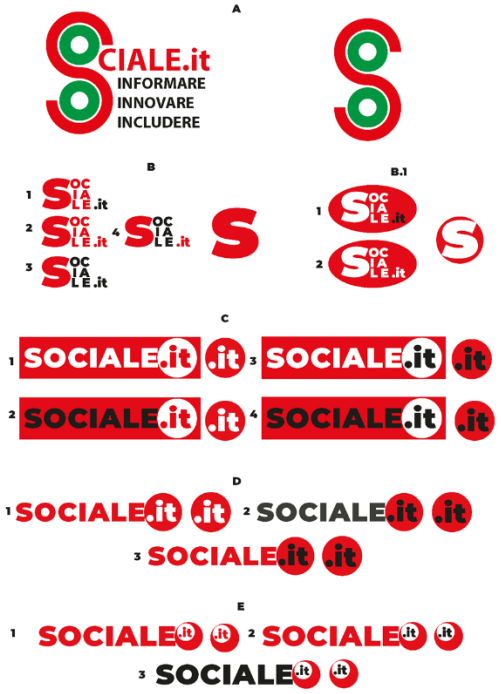
Di seguito alcuni dei prodotti realizzati nel corso dell'attività di riprogettazione e restyling di **Sociale.it**

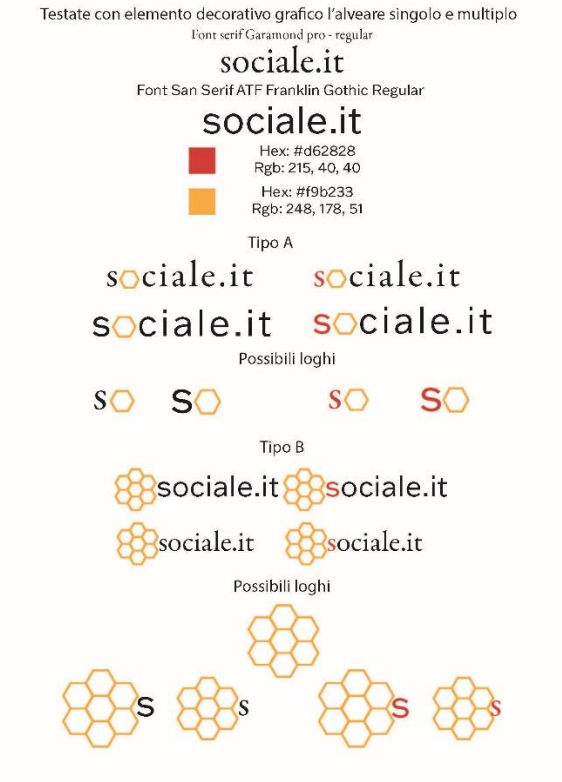


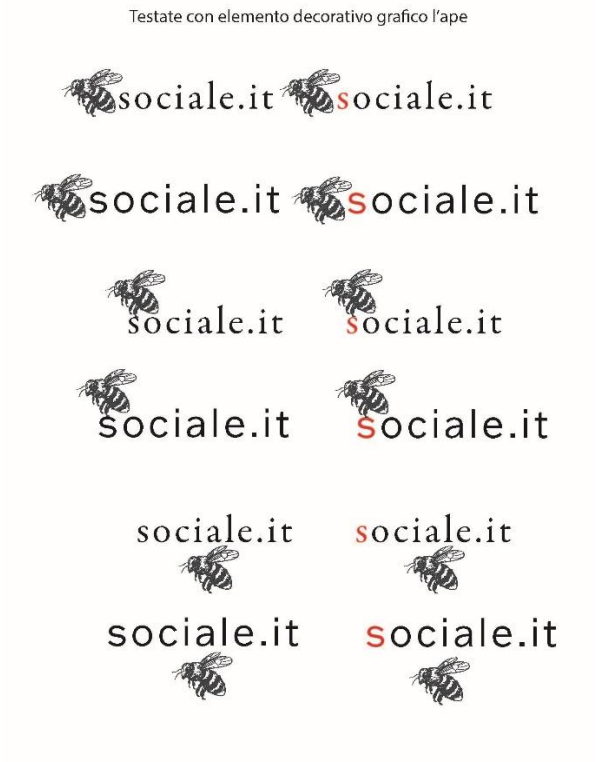
wireframe definitivo viewport desktop

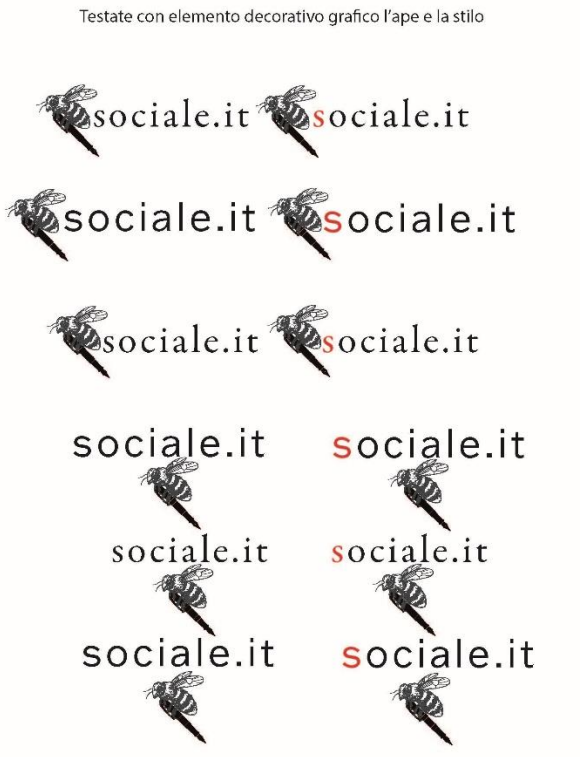
mockup definitivo viewport desktop

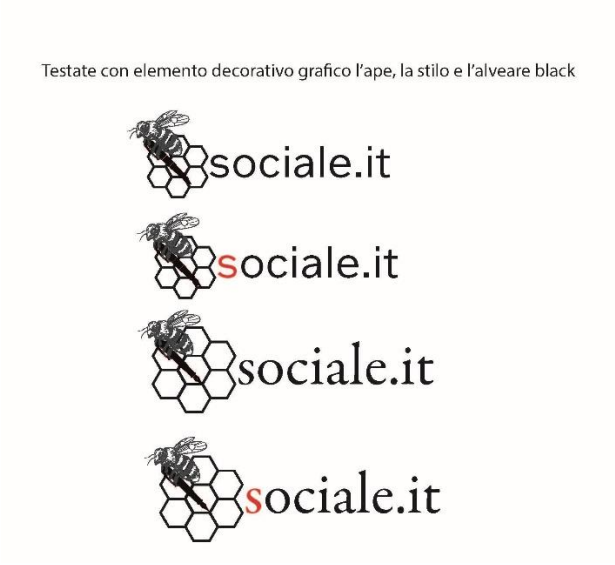
Serie di proposte di logo/testata





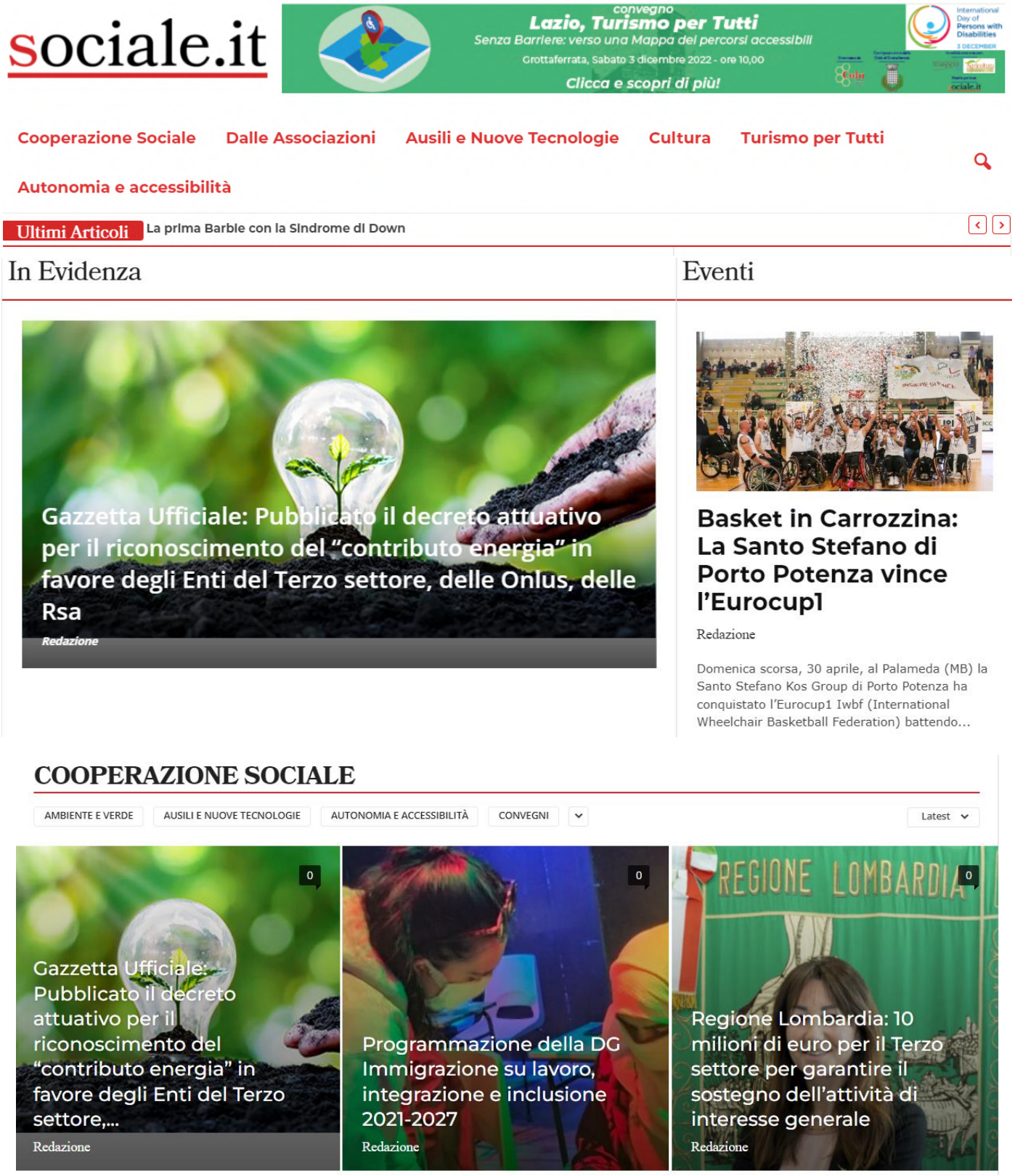






Testata e logo approvati e definitivi

Attività redazionali realizzate



sociale.it
@socialeit-km5me 12 iscritti 43 video
Informare per crescere insieme >

Personalizza canale | Gestire i video

Giornata Internazionale Persone con Disabilità - Convegno La...

40 visualizzazioni • 4 mesi fa

INTERVISTE
Mario Dany De Luca
Marco Marcocci
Umberto Mantegna
Salvatore Stingo
Piero Famiglietti
Irene Ranaldi...
ULTERIORI INFORMAZIONI

Convegno Grottaferrata 3 dicembre 2022 ▶ Riproduci tutti

Mario Dany De Luca - Presidente Consorzio COIN ...
sociale.it
27 visualizzazioni • 4 mesi fa

Mirko Di Bernardo - Sindaco Città Grottaferrata -...
sociale.it
24 visualizzazioni • 4 mesi fa

Marco Marcocci - Presidente Confcooperative Lazio -...
sociale.it
17 visualizzazioni • 4 mesi fa

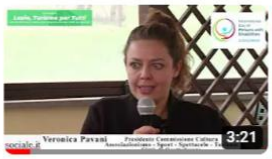
Marco Gatti - Associazione Agenda Onlus - Convegno...
sociale.it
3 visualizzazioni • 4 mesi fa

Umberto Mantegna - Ass. Famiglie Disabili Eugenio...
sociale.it
7 visualizzazioni • 4 mesi fa

Convegno Grottaferrata 3 dicembre 2022 ▶ Riproduci tutti

Stefania Marson - operatrice turistica - Convegno Lazio,...
sociale.it
6 visualizzazioni • 4 mesi fa

Piero Famiglietti - cittadino delegato PEBA - Convegno...
sociale.it
13 visualizzazioni • 4 mesi fa



Veronica Pavani - Commissione Turismo...
sociale.it
22 visualizzazioni • 4 mesi fa

Maurizio Panzironi - Cooperativa Sociale Tande...
sociale.it
17 visualizzazioni • 4 mesi fa

Irene Ranaldi - Direttrice Responsabile Sociale.it -...
sociale.it
11 visualizzazioni • 4 mesi fa

Giovanni Sansone - Presidente Coop Sociale...
sociale.it
70 visualizzazioni • 4 mesi fa

Salvatore Stingo-Presidente Coop Agricoltura Capodarc...
sociale.it
23 visualizzazioni • 4 mesi fa

Organizzazione e gestione Progettazione – Consorzio Sociale COIN

Dal **4 Ottobre 2022 al 31 Gennaio 2023**, la Cooperativa ha svolto – in sinergia con la Cooperativa Sociale Maggio 82 - attività di Progettazione per il Consorzio Sociale COIN, in un'ottica di rilancio e ristrutturazione del *Consorzio* dopo alcuni anni di blocco delle attività a causa di un interdittiva antimafia ricevuta a seguito dell'indagine denominata *"Mafia Capitale"* – da cui - dopo oltre 6 anni - il *Consorzio* è risultato totalmente estraneo, con Sentenza definitiva.
Al fine di recuperare un riposizionamento nell'ambito del Terzo Settore, il *Consorzio* ha aperto una *Call* destinata alle Cooperative consorziate per collaborare ad alcune azioni di rilancio individuate.
La Cooperativa si è offerta su alcune specifiche attività di Progettazione, che le sono state affidate dal *Consorzio*.

In particolare, nel periodo contrattuale, la Cooperativa si è occupata di:

a) analisi quotidiana dei bandi di interesse per le associate con la redazione di specifiche schede di opportunità e analisi congiunta dei requisiti di partecipazione.
   Tale attività ha previsto la realizzazione preliminare di un censimento di tutte le Cooperative aderenti al Consorzio Sociale COIN, al fine di identificare le singole aree di interesse strategico/imprenditoriale, le caratteristiche e le competenze proprie delle associate e lo studio delle possibili interazioni tra cooperative, al fine di poter meglio rispondere alle richieste del mercato di riferimento.
   L'analisi dei bandi e delle gare pubbliche e, più in generale, delle opportunità che il mercato di riferimento offre, unitamente alla conoscenza approfondita delle singole Cooperative, ha portato alla realizzazione di proposte per partecipare a gare o intraprendere nuove iniziative offerte dal mercato, anche in forma congiunta, sfruttando le potenziali sinergie delle singole associate e sollecitando la partecipazione delle cooperative interessate.

b) predisposizione di tutta la documentazione e redazione della proposta progettuale, sia economica che tecnica, necessaria alla partecipazione al bando di gara, fornendo tutta l'assistenza che si è resa necessaria nelle varie fasi del progetto.

Valori e finalità perseguite
(missione dell'ente – come da statuto/atto costitutivo)

Statuto - Art. 3

La cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed alla integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi e di attività produttive, nelle quali realizzare l'integrazione lavorativa di persone socialmente svantaggiate. La cooperativa ha altresì lo scopo di ottenere, tramite la gestione in forma associata della azienda nella quale i soci lavoratori prestano la propria opera, continuità di occupazione lavorativa alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali possibili.
In relazione a ciò la cooperativa può gestire stabilmente o temporaneamente, in proprio o per conto terzi, la fornitura ad imprese ed enti pubblici e privati, di servizi finalizzati a favorire l'accoglienza, la mobilità e la fruizione del tempo libero delle persone, con attenzione particolare alle categorie di individui svantaggiati o con esigenze specifiche, ma sempre secondo i principi della mutualità così come definiti dall'art. 2514 e ss. C.C.

Attività statutarie individuate e oggetto sociale
(art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 L. n. 381/1991)

La nostra Cooperativa esercita in maniera principale e stabile attività d'impresa come previsto all'art. 5 comma 1 lettera c) (prestazioni socio-sanitarie) di cui al Decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117, una attività di interesse generale per il perseguimento di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale.
Per quanto previsto nello stesso Decreto, i ricavi dell'attività in esame sono superiori al 70% dei ricavi complessivi. La nostra Cooperativa occupa stabilmente persone svantaggiate o con disabilità in numero non inferiore al trenta per cento dei lavoratori presenti.

A puro titolo esemplificativo e tenuto conto dei requisiti e degli interessi dei soci, oggetto della Cooperativa sono le seguenti attività, da conseguirsi valendosi principalmente dell'opera dei soci cooperatori:

- attività di call center, back office, centro documentazione e ricerca finalizzati all'accompagnamento, orientamento e consulenza sulle tematiche inerenti la disabilità, al fine di favorire la Vita Indipendente e l'inclusione sociale, culturale e lavorativa delle persone con disabilità ovvero con svantaggio sociale e/o culturale;
- elaborazione di progetti di massima ed esecutivi inerenti la fruibilità e l'accessibilità di edifici, servizi, spazi interni ed esterni, arredo urbano, infrastrutture per la mobilità, aree verdi, ecc.;
- indagini demoscopiche, sondaggi e ricerche di mercato;
- valutazione e certificazione della qualità riguardo l'accessibilità;
- creazione di raccolte dati relativi all'accessibilità di luoghi e strutture di interesse pubblico e turistico,

- sviluppo e gestione di sistemi informativi e di comunicazione anche per via telematica;
- ideazione, realizzazione, sviluppo e vendita di servizi e programmi informatici e telematici per procedure informative e di gestione, archiviazione ottica e dematerializzazione documenti, conto proprio e conto terzi;
- organizzazione e gestione di sportelli e punti informativi;
- edizione di giornali, riviste, guide, opuscoli, manuali, mappe in forma multimediale, con esclusione della stampa quotidiana;
- progettazione e gestione di corsi di formazione e addestramento del personale e degli operatori;
- predisposizione di sussidi didattici e dispense;
- servizi di assistenza e di accompagnamento per la mobilità delle persone;
- organizzazione di Meeting e Congressi;
- organizzazione di manifestazioni fieristiche;
- organizzazione e vendita di visite turistiche guidate;
- noleggio di mezzi di trasporto adattati per persone con ridotta mobilità;
- servizio di gestione segreteria, interpretariato ed hostess per meeting e congressi;
- organizzazione e gestione di eventi culturali, sportivi e per il tempo libero;
- attività di pubbliche relazioni e gestione di servizi di segreteria, anche telefonici, nonché servizi di ricevimento del pubblico anche presso sportelli propri o della committenza.

La Cooperativa potrà svolgere altra attività connessa o affine a quelle sopra elencate, quali l'organizzazione di un periodo di tirocinio lavorativo a scopo terapeutico, e/o tirocinio post-laurea a scopo formativo, nonché compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni di natura immobiliare, mobiliare, produttiva, finanziaria, necessarie od utili alla realizzazione degli scopi sociali e comunque direttamente o indirettamente attinenti ai medesimi, ivi compresa la facoltà di partecipare ad altre società che abbiano oggetto affine o connesso al proprio, rilasciare fideiussioni od altre garanzie, raccogliere prestiti esclusivamente dai soci nel rispetto Decreto Legislativo 385/1993 e della Circolare C.I.C.R. del 3 marzo 1994.

La Cooperativa potrà inoltre costituire fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o il potenziamento aziendale, nonché adottare procedure di programmazione pluriennale finalizzato allo sviluppo o all'ammodernamento aziendale ai sensi della legge 31 gennaio 1992 n. 59 e partecipare allo sviluppo e al finanziamento alle Cooperative Sociali.

Collegamenti con altri enti del Terzo Settore
(inserimento in reti, gruppi di imprese sociali…)

Reti associative (denominazione e anno di adesione)

Denominazione	Anno
NESSUNA	

Consorzi

Nome
Consorzio Sociale COIN *Società Cooperativa Sociale*
Consorzio Gruppo Darco *Società Cooperativa Sociale*
Consorzio Leonardo Servizi e Lavori – CLSL

Altre reti associative (denominazione e anno di adesione)

Denominazione	Anno
Associazione Co.In. Cooperative Integrate Onlus	1997

Altre partecipazioni e quote (valore nominale)

Denominazione	Quota
CCFS *Consorzio Cooperativo Finanziario per lo Sviluppo* – Reggio Emilia	n. 1 quota di capitale sociale interamente versata pari a € 71,04

5. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

Consistenza e composizione della base sociale/associativa

al 31.12.2022	al 15.12.22	al 01.10.22	al 01.02.22	Tipologia soci
10	12	30	32	Soci cooperatori lavoratori
0	0	0	0	Soci cooperatori volontari
0	0	0	0	Soci cooperatori fruitori
0	0	0	0	Soci cooperatori persone giuridiche
0	0	0	0	Soci sovventori e finanziatori

N.B. – Al 31.12.2022, n. 3 soci non hanno rapporti di lavoro con la Cooperativa Sociale Integrata TANDEM, essendo stati licenziati per giusta causa al 30.11.2022.
Pertanto, perdurando tale situazione nei prossimi mesi, lì dove non avvenisse volontariamente da parte dei suddetti soci il recesso da socio, gli stessi con apposita Delibera CdA - verranno iscritti nel Libro Soci Volontari, che verrà istituito.

Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi

Dati amministratori – CDA

Nome e Cognome amministratore	Rappresentante di persona giuridica-società	Sesso	Età	Data nomina	Eventuale grado di parentela con almeno un altro componente CdA
Giovanni SANSONE	No	M	57	17/10/2020	No
Mauro UMORINI	No	M	59	17/10/2020	No
Fabio SCORRANO	No	M	55	15/12/2022	No

Nome e Cognome amministratore	Eventuale grado di parentela con almeno un altro componente CdA	Ruoli ricoperti in comitati per controllo, rischi, nomine, remunerazione, sostenibilità	Presenza in CdA di società controllate o del gruppo o della rete di interesse	indicare carica
Giovanni SANSONE	No	No	No	Presidente
Mauro UMORINI	No	No	No	Consigliere
Fabio SCORRANO	No	No	No	Consigliere

Descrizione tipologie componenti CdA

Numero	Membri CdA
3	totale componenti (persone)
3	di cui maschi
0	di cui femmine
1	di cui persone svantaggiate
2	di cui persone normodotate
2	di cui soci cooperatori lavoratori
0	di cui rappresentanti di soci cooperatori persone giuridiche
0	altro

Modalità di nomina e durata carica

Nominati con verbale Assemblea Ordinaria dei soci in data 17/10/2020
con durata in carica fino ad approvazione bilancio al 31/12/2022

Con Verbale di Assemblea Ordinaria dei soci in data 15/12/2022 – recependo e ratificando le dimissioni di n. 3 Consiglieri – il CdA è stato ridotto a n. 3 componenti – di cui n. 1 nominato in sostituzione, ferma restando la durata in carica fino ad approvazione bilancio al 31/12/2022
I suddetti n. 3 soci lavoratori hanno presentato dimissioni dalla carica di Consiglieri di Amministrazione, in quanto sono stati assunti dalla Cooperativa Sociale Ethos, società esecutrice in subappalto per Nethex (che gestisce l'attuale call center SuperAbile INAIL), con la clausola contrattuale obbligatoria di dimissione dalle cariche sociali di TANDEM.

N. di CdA/anno + partecipazione media

n. 15 verbali di riunione del CdA per l'anno 2020
n. 18 verbali di riunione del CdA per l'anno 2021
n. 10 verbali di riunione del CdA per l'anno 2022

La partecipazione dei Consiglieri è stata sempre continua e costante.

Persone giuridiche

Nominativo	Tipologia
NESSUNA	

Tipologia organo di controllo

La Cooperativa ha nominato nel 2017 un Revisore dei Conti per la revisione e il controllo, in sostituzione del Collegio Sindacale in scadenza, essendosi verificata una variazione di situazione societaria che permette tale deliberazione.
Il Revisore dei Conti è stato rinnovato nell'Assemblea ordinaria dei Soci del 17/10/2020 e confermato nell'Assemblea ordinaria dei Soci del 15/12/2022, fino alla scadenza naturale già fissata.

Partecipazione dei soci e modalità (ultimi 3 anni)

Anno	Assemblea	Data	Punti OdG	% partecipazione	di cui % deleghe
2020	Ordinaria	17/10/2020	1) Aggiornamento sulle attività della Cooperativa; 2) Esame ed Approvazione del Bilancio al 31/12/2019 – costituito da Stato Patrimoniale, Conto Economico, Nota Integrativa e Relazione del Revisore Unico dei Conti; 3) Sottoscrizione individuale quote di capitale sociale per copertura perdita; 4) Rinnovo cariche sociali; 5) Varie ed eventuali.	100%	28%
2021	Ordinaria	28/07/2021	1) Aggiornamento sulle attività della Cooperativa; 2) Esame ed Approvazione del Bilancio al 31/12/2020, costituito da Stato Patrimoniale, Conto Economico e Nota Integrativa e Relazione del Revisore Unico dei Conti; 3) Esame ed Approvazione Bilancio Sociale relativo all'anno 2020; 4) Varie ed eventuali.	70%	8,5%
2022	Ordinaria	26/07/2022	1) Aggiornamento sulle attività della Cooperativa; 2) Esame ed Approvazione del Bilancio al 31/12/2021, costituito da Stato Patrimoniale, Conto Economico e Nota Integrativa e Relazione del Revisore Unico dei Conti; 3) Esame ed Approvazione Bilancio Sociale relativo all'anno 2021; 4) Dimissioni di n. 2 componenti CdA ed eventuale sostituzione; 5) Varie ed eventuali.	78%	16%
2022	Ordinaria	15/12/2022	1) Aggiornamento sulle attività della Cooperativa; 2) Elezione componenti Consiglio di Amministrazione in sostituzione di Consiglieri dimissionari; 3) Varie ed eventuali.	64%	22%

Mappatura dei principali stakeholder

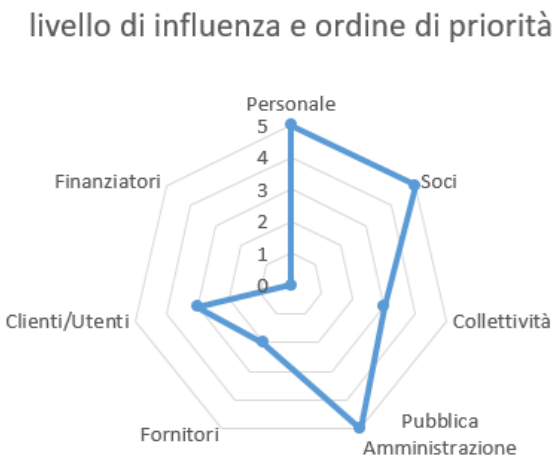
Tipologia di stakeholder

Tipologia Stakeholder	Modalità coinvolgimento	Intensità
Personale	I dipendenti sono informati direttamente o con email aziendale degli eventi e novità che riguardano la Cooperativa e lo svolgimento delle attività in corso. Partecipano all'organizzazione e gestione dei servizi. Spesso sono invitati a partecipare come uditori senza diritto di voto alle Assemblee dei soci. Periodicamente, ai dipendenti con anzianità aziendale e conclamate motivazioni e impegno lavorativo è stata proposta la possibilità di diventare soci della Cooperativa, da cui talora è derivata richiesta e ammissione.	5 - Co-gestione
Soci	I soci, tramite l'assemblea periodica, sono informati dei fatti riguardanti la Cooperativa e intervengono in sede decisionale sulle scelte che indirizzano la gestione. Altre Assemblee – di cui alcune formalmente trascritte nel libro delle assemblee vidimato dal Notaio – si svolgono nel corso dell'anno per definire la programmazione annuale delle attività e condividere scadenze sulle lavorazioni in corso, con l'apertura anche ai dipendenti.	5 - Co-gestione
Clienti/Utenti	Il cliente-stakeholder è coinvolto o ideatore stesso degli interventi e dei servizi. L'utente è il destinatario finale dei servizi da noi prestati.	3 - Co-progettazione
Fornitori	Comporta una collaborazione con soggetti diversi che si impegnano a fornire beni e servizi finalizzati alla gestione dei servizi erogati dalla Cooperativa. Si tratta soprattutto di utenze telefoniche, acquisto di prodotti per igiene e pulizia, pulizia e sanificazione *anti-Covid* della sede, manutenzione ordinaria e straordinaria dell'ascensore, estintori e impianti antincendio, sistema di sicurezza e allarme della sede. Le attività di call center sono state possibili grazie alla collaborazione di alcuni fornitori che hanno fornito la piattaforma tecnologica in cloud e le attrezzature necessarie per il lavoro. Infine, fondamentali sono i servizi esterni per l'organizzazione e la gestione della privacy e della qualità.	2 – Consultazione 3 - Co-progettazione
Pubblica Amministrazione	La Pubblica Amministrazione è stata fino al 30.09.2022 il riferimento principale per le entrate della Cooperativa. Come stakeholder è stata ampiamente coinvolto nelle fasi decisionali e di gestione degli interventi e dei servizi, per cui la Cooperativa ha dovuto presentare report periodici. La soddisfazione finale della singola Pubblica Amministrazione ha sempre coinciso con l'approvazione di	5 - Co-gestione

	relazione ed eventuale rendiconto amministrativo-economico finali, con la conseguente erogazione del saldo del contributo pubblico ovvero con l'autorizzazione all'emissione della fattura. In tale sezione, vanno compresi INAIL – MIC Ministero della Cultura – Commissione Europea.	
Collettività	Riferimento e richiesta delle attività che sono oggetto degli interventi sviluppati nei progetti degli Enti Locali. I progetti a contributo pubblico hanno previsto azioni di animazione di Comunità e di disseminazione con le Comunità locali, le Associazioni, le Cooperative Sociali, i gruppi spontanei. Dalla sua costituzione, la Cooperativa ha creato e consolidato reti sui territori delle varie regioni italiane e in Europa, con cui continua nel tempo un interscambio di idee, progettualità e percorsi di inclusione sociale e culturale.	3 - Co-progettazione

Percentuale di Partnership pubblico: 95,00%

Livello di influenza e ordine di priorità



SCALA:

1 - Informazione
2 - Consultazione
3 - Co-progettazione
4 - Co-produzione
5 - Co-gestione

Tipologia di collaborazioni

Collaborazioni attive con soggetti (Consorzio, Contratti di rete, ATI, ATS e altre forme) anche non appartenenti al Terzo Settore, collaborazione e interscambi economici o progettuali ecc.

Descrizione	Tipologia soggetto	Tipo di collaborazione	Forme di collaborazione
Consorzio Sociale COIN	Cooperativa sociale	Accordo	Il Consorzio Sociale COIN Società Cooperativa Sociale, cooperativa di secondo livello ai sensi della Legge n. 381/91, viene costituito nel 1995 da un gruppo di cooperative sociali con l'obiettivo di favorire lo sviluppo di imprese sociali che inseriscono al lavoro persone con disabilità e dare visibilità alla realtà del Terzo Settore della regione Lazio, ma anche in ambito nazionale. La Cooperativa aderisce al Consorzio in qualità di mandante per le eventuali commesse acquisite. Da Ottobre 2022 fino al 31 Gennaio 2023, la Cooperativa ha svolto per conto del Consorzio due incarichi su Progettazione e Comunicazione consortile.
Associazione Co.In. Cooperative Integrate	Associazione non lucrativa di utilità sociale	Iscrizione	Associazione per la promozione della cultura della cooperazione sociale e dell'inclusione con la quale sono organizzati periodicamente iniziative ed eventi tematici.
Consorzio Gruppo Darco	Cooperativa Sociale	Accordo	Consorzio che comprende altre tre Cooperative oltre TANDEM, che nacque per ottimizzare i costi, mettendo servizi, processi e professionalità in una comune centrale operativa. Dal 2017, le Cooperative aderenti stanno lavorando per arrivare ad una liquidazione del Consorzio entro breve tempo, essendo venuti meno i presupposti di Gruppo con cui era nato.
MATRIOSKA Cooperativa Sociale Integrata	Cooperativa sociale	Partenariato	La Cooperativa ha promosso nel 2006 la costituzione di MATRIOSKA con un progetto di start-up finanziato dal Ministero Sviluppo Economico. Alla costituzione alcuni soci di TANDEM furono presenti come fondatori e per tre anni TANDEM ha effettuato il monitoraggio e l'affiancamento di MATRIOSKA, come da previsione progettuale. TANDEM ha coinvolto la Cooperativa in azioni e servizi di comunicazione sociale, animazione interculturale e organizzazione eventi nei vari progetti e commesse che gestisce, con specifici incarichi professionali. MATRIOSKA a sua volta ha coinvolto TANDEM in partenariato su eventi e progetti socio-culturali e di promozione della cooperazione sociale, previsti nei propri progetti a contributo pubblico.
MAGGIO 82 Cooperativa Sociale Integrata	Cooperativa sociale	Accordo	Condivisione della sede operativa, dei servizi ad essa connessi e delle relative spese generali di gestione, organizzazione di eventi culturali e di promozione della cultura della cooperazione sociale e partenariato progettuale.

6. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario)

Il periodo pandemico legato al *Covid-19* ha ostacolato l'acquisizione di nuove Commesse e/o progetti da parte della Cooperativa. Pertanto, nell'arco dell'anno 2021 non sono state effettuate nuove assunzioni. Altresì, nel 2021 è venuta meno la Commessa per lo sviluppo della intranet Inail, in collaborazione con Ernst & Young, che non si è aggiudicata la Gara per il rinnovo del Servizio. Pertanto, n. 6 soci lavoratori in servizio presso tale Commessa si sono dimessi, con la prospettiva di essere assunti presso il nuovo gestore del Servizio.
La precarietà generale legata all'esito della nuova Gara per il Servizio SuperAbile, che ha portato a proroghe successive, in attesa di aggiudicazione, ha portato alle dimissioni di n. 1 socio. Altresì, per incomprensioni, n. 1 socio è stato licenziato con conciliazione sindacale.
La Direzione ha puntato a mantenere i Contratti in essere, alle stesse condizioni del periodo precedente alla pandemia, pur dovendo attivare la Cassa Integrazione parziale per tutti.
Purtroppo, a seguito del ricorso al TAR, conclusosi negativamente per la Cooperativa, nonché di proroghe successive del Servizio nel corso dell'anno, al 30 novembre 2022 si è chiuso il Contratto con INAIL per il *Contact Center Integrato* SuperAbile.

La situazione della Cooperativa dopo il 30.11.2022

A seguito della conclusione dell'unica Commessa significativa in essere, il *Contact Center Integrato* SuperAbile INAIL (al 30 novembre 2022), dal 1 dicembre 2022, n. 8 persone sono state assunte dalla Società Nethex/Cooperativa Ethos, che gestisce nel nuovo RTI affidatario il call center, anziché n. 11 (come da Accordo Sindacale), in quanto n. 3 non hanno accettato il Contratto proposto. Le suddette n. 3 persone sono state licenziate – insieme ad altre n. 9 persone - al 30 novembre 2022, essendo venuta meno l'unica Commessa in essere.
Dal 1 dicembre 2022, n. 9 persone hanno scelto di essere presenti in Cooperativa in aspettativa non retribuita, in attesa degli sviluppi di una proposta di INAIL e di colloqui preliminari effettuati da INAIL il 22 novembre 2022 presso la sede di Via di Torricola, finalizzata ad un **Protocollo per il Collocamento Mirato**, sottoscritto dalla Cooperativa, da Nethex/Coop Ethos, da INAIL e dall'Agenzia Spazio Lavoro della Regione Lazio. Le persone hanno accettato di attendere fino al 31 dicembre 2022 gli sviluppi del *Protocollo*.
Per quanto riguarda i due soci lavoratori non coinvolti nell'ipotesi del *Collocamento Mirato*, l'Assemblea ha deliberato – su richiesta degli interessati - anche per essi l'aspettativa non retribuita parziale, in alternanza allo svolgimento di un monte orario ridotto per lo svolgimento delle attività connesse al *progetto DDSkills*, delle attività di Comunicazione e Progettazione affidate dal Consorzio Sociale COIN (da Ottobre 2022 al 31 Gennaio 2023) e alle attività amministrativo-contabili della Cooperativa, nonché ad eventuali altre attività fossero intervenute. Altresì, l'Assemblea aveva stabilito che qualora il singolo lavoratore fosse addivenuto per motivi personali a nuova e diversa decisione, la Cooperativa sarebbe stata disponibile al licenziamento per giusta causa per mancanza di attività lavorative.
Pertanto, i singoli lavoratori non sono stati licenziati al 30 novembre 2022 e nemmeno in data successiva (se non in tre casi specifici), come avrebbe dovuto necessariamente fare la Cooperativa, non essendoci attività lavorative da affidare agli stessi, in attesa dell'esito dell'ipotesi di

Collocamento Mirato avanzata da INAIL, che comporta – come da ipotesi iniziale di INAIL - che TANDEM abbia in carico i lavoratori e le lavoratrici al momento della sottoscrizione del Protocollo con INAIL, Agenzia Spazio Lazio/Regione Lazio e Nethex.
In tal senso, la Cooperativa non ha disatteso ad un obbligo di legge dovuto, quale il licenziamento collettivo per giusta causa (come avvenuto al 30 novembre 2022 per i lavoratori che non sono stati assunti dal nuovo gestore del call center SuperAbile), ma ha rimandato ulteriormente tale adempimento al 30 giugno 2023 (come già fatto in precedenza al 31 dicembre 2022, al 31 gennaio 2023 e al 28 febbraio 2023). I lavoratori potenzialmente interessati al *Collocamento Mirato* sono stati edotti in tal senso e l'Assemblea ha approvato all'unanimità l'aspettativa non retribuita.
Il Presidente ha trasmesso diverse comunicazioni alla *Direzione Centrale Prestazioni Socio-Sanitarie* INAIL, relative ad una ipotesi di progettualità comune e condivisa sul *Collocamento Mirato*, rammentando ripetutamente a INAIL e agli altri potenziali soggetti pubblici sottoscrittori del *Protocollo*, che, in attesa di definizione dello specifico *Protocollo*, le persone con disabilità intellettivo-relazionali e/o psichiatriche potenzialmente interessate a tale ricollocamento lavorativo hanno concordato con la Cooperativa TANDEM successivi periodi di aspettativa non retribuita a partire dal 1 Dicembre 2022.
Le comunicazioni periodiche a INAIL via PEC hanno inteso sottolineare la grave situazione psicologica generale e personale, in cui versavano nei vari periodi le persone con disabilità medio-gravi (intellettivo-relazionali, psichiche e connesse a disagio psichiatrico), che, talora dopo anche oltre 20 anni di attività lavorativa, sono precipitate in un abisso di disperazione, disistima nelle proprie capacità, perdita delle competenze professionali e dell'autonomia, acquisite con tanta fatica ed impegno, grazie ad un progetto di ergonomia, valorizzazione delle residue capacità ed inclusione sociale/culturale/lavorativa come SuperAbile, così concepito da INAIL fin dal 2001, quale fiore all'occhiello di una Pubblica Amministrazione virtuosa.

La dimensione della Cooperativa si presenta come sotto rappresentato.
In considerazione, della considerevole variazione avvenuta alla data del 30.11.2022 (data di conclusione della unica Commessa in essere, il Contact Center Integrato SuperAbile INAIL), si rappresentano di seguito le situazioni al 30.11.2022 e al 31.12.2022.

Occupazioni/Cessazioni

LAVORATORI	al 30.11.2022	al 31.12.2022
Soci	26	8
TOTALI	**26**	**8**

Occupazioni/Cessazioni dal 01.10.2022 al 31.12.2022

N.	Occupazioni
41	Totale lavoratori subordinati occupati anno di riferimento
17	di cui maschi
16	di cui femmine
0	di cui under 35
25	di cui over 50

N.	Cessazioni
32	Totale cessazioni anno di riferimento
9	di cui maschi
15	di cui femmine
0	di cui under 35
32	di cui over 50

Assunzioni/Stabilizzazioni

N.	Assunzioni
0	Nuove assunzioni anno di riferimento
0	di cui maschi
0	di cui femmine
0	di cui under 35
0	di cui over 50

N.	Cessazioni
0	Totale cessazioni anno di riferimento
0	di cui maschi
0	di cui femmine
0	di cui under 35
0	di cui over 50

Composizione delle risorse in base al sesso

al 30.11.2022	N.	al 31.12.2022	N.
Maschio	15	Maschio	8
Femmina	17	Femmina	1
Totale risorse	**32**	***Totale risorse***	**9**

Composizione del personale

Personale per inquadramento e tipologia contrattuale al 30.11.2022

Contratti di lavoro	A tempo indeterminato	A tempo determinato
Totale	32	0
Dirigenti	0	0
Quadri	0	0
Impiegati	32	0
Operai fissi	0	0
Altro	0	0

Personale per inquadramento e tipologia contrattuale al 31.12.2022

Contratti di lavoro	A tempo indeterminato	A tempo determinato
Totale	9	0
Dirigenti	0	0
Quadri	0	0
Impiegati	9	0
Operai fissi	0	0
Altro	0	0

Composizione del personale per anzianità aziendale

Anzianità	in forza al 30.11.2022	in forza al 31.12.2022
Totale	32	9
< 6 anni	11	3
6-10 anni	3	2
11-20 anni	15	1
> 20 anni	3	3

N. dipendenti e soci lavoratori al 30.11.2022	N. dipendenti e soci lavoratori al 31.12.2022	Profili
32	9	Totale dipendenti e soci lavoratori
1		Responsabile di area aziendale strategica
1	1	Direttrice/ore aziendale
5		Coordinatrice/ore di unità operativa e/o servizi complessi
9		Capo ufficio / Coordinatrice/ore
0		di cui educatori
0		di cui operatori socio-sanitari (OSS)
0		operai/e
0		operatori/trici dell'inserimento lavorativo
16	8	impiegati

di cui dipendenti e soci lavoratori svantaggiati		
al 30.11.2022	**al 31.12.2022**	
32	9	Totale dipendenti e soci lavoratori
18	8	di cui Lavoratori con svantaggio certificato (n. 381/1991, ecc)
0	0	di cui lavoratori con altri tipi di svantaggio non certificato (disagio sociale)

Tipologia lavoratori con svantaggio certificato e non

N. totale al 30.11.2022	N. totale al 31.12.2022	Tipologia svantaggio	di cui dipendenti 30.11.2022	di cui dipendenti 31.12.2022	di cui in tirocinio stage
18	8	Totale persone con svantaggio	1	1	0
11	1	persone con disabilità fisica e/o sensoriale L 381/91	0	0	0
7	7	persone con disabilità psichica L 381/91	1	2	0
0	0	persone con dipendenze L 381/91	0	0	0
0	0	persone minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiare L 381/91	0	0	0
0	0	persone detenute e in misure alternative L 381/91	0	0	0
0	0	persone con disagio sociale (non certificati) o molto svantaggiate ai sensi del regolamento comunitario 651/2014, non già presenti nell'elenco	0	0	0

Al 20.12.2022 un socio lavoratore svantaggiato ha comunicato recesso da socio, rimanendo semplicemente lavoratore dipendente.

Livello di istruzione del personale occupato

N. Lavoratori al 30.11.2022	N. Lavoratori al 31.12.2022	
12	1	Laurea
17	8	Diploma di scuola superiore
2	0	Licenza media
1	0	Altro

Volontari

N. Volontari	Tipologia volontari
	NON PRESENTI

Natura delle attività svolte dai volontari

Non sono presenti volontari in Cooperativa

Contratto di lavoro applicato ai lavoratori

Tipologie contrattuali e flessibilità al 30.11.2022

N.	Tempo indeterminato	Full-time	Part-time
32	Totale dipendenti indeterminato	10	22
15	di cui maschi	5	10
17	di cui femmine	5	12

N.	Tempo determinato	Full-time	Part-time
0	Totale dipendenti determinato	0	0
0	di cui maschi	0	0
0	di cui femmine	0	0

N.	Autonomi
0	Totale lavoratori autonomi
0	di cui maschi
0	di cui femmine

Tipologie contrattuali e flessibilità al 31.12.2022

N.	Tempo indeterminato	Full-time	Part-time
9	Totale dipendenti indeterminato	2	0
8	di cui maschi	0	6
1	di cui femmine	0	1

N.	Tempo determinato	Full-time	Part-time
0	Totale dipendenti determinato	0	0
0	di cui maschi	0	0
0	di cui femmine	0	0

N.	Autonomi
0	Totale lavoratori autonomi
0	di cui maschi
0	di cui femmine

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari "emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo"

Rilevazione media annuale al 30.11.2022

effettuata tenendo conto delle variazioni intervenute nel corso dell'anno

	Tipologia compenso	Totale Annuo Lordo
Membri CdA	Retribuzione	141.241,63
Organi di controllo	Emolumenti	8.443,86

I componenti del CdA percepiscono retribuzioni soltanto per le attività lavorative effettivamente svolte. Alla loro elezione, l'Assemblea ha deliberato la gratuità delle cariche sociali.

CCNL applicato ai lavoratori:
Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro CCNL Cooperative Sociali

Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'Ente

Rapporto: 7,98

Modalità di regolamentazione per rimborso volontari

Nella Cooperativa non sono presenti soci volontari e di conseguenza non sono mai stati effettuati rimborsi a tale tipologia di soci.

7. OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Dimensioni di valore e obiettivi di impatto

Capacità di generare occupazione, sviluppo e valorizzazione dei soci, vita associativa, partecipazione e inclusione dei lavoratori, coinvolgimento e crescita professionale dei lavoratori:

Nel 2022 – malgrado le più rosee prospettive – è proseguita la pandemia fino quasi all'estate, con rinnovati periodi di restrizioni e vaccinazioni, che hanno consentito gradualmente la ripresa delle attività economiche e socio-culturali aperte al pubblico.
Nel nostro Paese, a partire dalla fine del mese di febbraio 2020, si sono susseguite una serie di misure adottate dal Governo atte a contrastare la diffusione del virus. Le misure sono diventate nel tempo sempre più stringenti, coinvolgendo tutto il territorio italiano ed impattando sull'organizzazione delle Imprese. È indubbio che la necessità impellente di salvaguardare la vita umana abbia ridimensionato il modo di vivere, di lavorare, di studiare, di relazionarsi.
Anche per la Cooperativa TANDEM, l'anno 2020 prima, poi l'anno 2021 ed infine inaspettatamente anche buona parte dell'anno 2022, sono stati caratterizzati dall'emergenza *Covid-19*, che, pur non avendo influito sulle attività lavorative in essere, ha comportato gradualmente una nuova ridefinizione degli spazi di lavoro in presenza presso la sede operativa in Roma in Via di Torricola, in alternanza ovvero in alternativa all'utilizzazione dello *smart working* in determinati periodi dell'anno, soprattutto per i soci lavoratori e i dipendenti con fragilità fisiche, psichiche e sociali.

In particolare, le attività inerenti la gestione dell'unica Commessa *SuperAbile INAIL* e l'organizzazione degli eventi sono state riviste in tale ottica.
Per quanto riguarda la citata Commessa, si è ritenuto opportuno ricorrere alla modalità di lavoro in *smart working*, al fine di tutelare e salvaguardare la salute delle risorse operative sul Servizio.
Allo stesso tempo, con tale scelta è stato possibile assicurare la continuità della consulenza orientata ai temi della disabilità e, a posteriori, si può riconoscere che il gruppo della Cooperativa ha saputo accogliere e gestire le preoccupazioni e le esigenze della popolazione più vulnerabile.
La scelta dello *smart working* ha comportato la necessità di implementare ulteriormente l'infrastruttura tecnologica, sia in termini di strumentazione che di licenze ed applicativi dedicati.
Inoltre, la pandemia è stata l'occasione per sperimentare l'organizzazione degli eventi *online*, acquisendo nuove e specifiche competenze.
Nel percorso di tutela della salute dei lavoratori nel periodo pandemico, significativo è stato l'apporto del *Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione*, sempre reperibile via telefono e/o presente via email per ascoltare le esigenze della Cooperativa e del suo personale, nonché tempestivo nel trasferire le indicazioni del Governo in Protocolli integrativi al *Documento di Valutazione dei Rischi aziendale*. La tutela della salute dei lavoratori è stata senza alcun dubbio centrale nelle politiche e decisioni della Cooperativa, data anche la peculiarità di TANDEM nell'occupare un numero consistente di lavoratori fragili. È per noi motivo di soddisfazione l'essere riusciti a sperimentarci in nuove modalità di lavoro e di organizzazione interna, l'aver saputo adottare le misure di prevenzione indicate dal Governo nelle diverse fasi della pandemia, l'essere

riusciti a garantire già dal mese di aprile 2020 l'approvvigionamento dei dispositivi di protezione individuale, il posizionamento della cartellonistica a terra nella sede operativa di Via di Torricola, la sanificazione dell'ambiente di lavoro anche a scopo preventivo.

In tutto il periodo, i soci sono stati costantemente invitati al rispetto delle misure e delle disposizioni sanitarie e, con forte determinazione, sono stati invitati a vaccinarsi.

Durante l'anno 2022 – in continuità con le scelte già fatte nel 2020 e nel 2021 - il *Servizio di Call-Center* – dedicato esclusivamente alla Commessa *SuperAbile Inail* – ha funzionato regolarmente, tutti i giorni non festivi, dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 19.00; il Sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00.
A seguito dell'esplosione della pandemia, pur essendo pienamente consapevole che il *Contact Center Integrato SuperAbile Inail* è da considerarsi come servizio di pubblica utilità indispensabile, la Cooperativa ha ritenuto importante sottoporre a INAIL la necessità di tutelare ulteriormente la salute del personale impegnato in *SuperAbile* – tra cui si rileva la consistente presenza di persone immunodepresse, con gravi patologie e con necessità di terapie costanti e quotidiane, così come previsto contrattualmente.
INAIL ha preso atto di quanto comunicato dalla Cooperativa e dal 10 marzo 2020, presso la sede in Roma in Via di Torricola, al fine di evitare un sovraffollamento della sede di Torricola, sono stati organizzati turni di *"smart working"* alternati alla presenza in sede. Tale situazione è stata confermata anche nel 2021 ed è proseguita nel 2022, con minimi allentamenti.
In particolare:
a) presso la sede operativa in Roma in Via di Torricola 87, tutte le postazioni lavorative di call center e back office sono state distanziate l'una dall'altra di almeno 1 metro e sono state approntate nuove postazioni in altri spazi liberi;
b) presso la sede operativa in Roma in Via di Torricola 87, quotidianamente sono state disinfettate scrivanie, pc, monitor, tastiere e, in generale, l'intera sede operativa;
c) periodicamente sono stati eseguiti interventi di disinfezione degli ambienti a cura di Ditta specializzata ed accreditata - mediante sistema di micro-nebulizzazione con prodotto professionale disinfettante riconosciuto dal *Ministero della Salute* ad azione battericida, fungicida e virucida. Il processo di è avvenuto attraverso irrorazione di microparticelle liquide di disinfettante erogate nell'aria che si depositano e disinfettano tutte le superfici inclusi punti di contatto quali: maniglie, tastiere, mouse, cornette telefoniche, pulsantiere, etc. Il prodotto impiegato consente la disinfezione completa grazie ad una energica attività contro batteri, funghi e virus, dovuta alla contemporanea presenza di sali di ammonio quaternario, alcoli, principi anfoteri e olii essenziali;
c) a tutto il personale sono state fornite tutte le indicazioni relative all'emergenza *Coronavirus*, soprattutto quelle relative alle regole igieniche da tenere e consigliate dal *Ministero della Salute*, che sono comunque affisse nei vari luoghi di passaggio della sede. In ogni stanza della sede di Torricola, sono a disposizione alcool per le mani, disinfettanti per la pulizia delle superfici e rotoli di carta.
Pertanto, il *Servizio di call center* è stato garantito da operatori nella sede di Torricola e da operatori in *"smart working"*.
Turni di alternanza presso la sede operativa e di "smart working" sono stati stabiliti anche per il

team degli esperti e il back office, con immediata disponibilità anche per turni al call center, lì dove si potevano verificare improvvisamente flussi telefonici superiori agli attuali.
Ogni persona in *"smart working"* doveva essere reperibile telefonicamente durante l'orario di lavoro da casa stabilito, anche per rientrare in sede in tempi brevi, in caso di necessità del *Servizio*.
Come previsto dai vari Decreti governativi, è stata data l'opportunità alle persone immunodepresse ovvero con familiari fragili conviventi ovvero in possesso di Legge 104 di continuare a lavorare in totale regime di *"smart working"*.

Gli operatori di call center hanno risposto al *Numero Verde SuperAbile* dal proprio domicilio tramite VPN aziendale, cioè collegandosi in remoto alla rete informatica della Cooperativa.
La piattaforma utilizzata dal call center era esterna a INAIL ed era sotto la responsabilità della Cooperativa. Il collegamento era stabile e permetteva il corretto funzionamento degli applicativi di pertinenza del *Servizio di Call Center*. Usava le librerie di cifratura OpenSSL e il protocollo SSLv3/TLSv1.
Gli operatori di call center hanno continuato a svolgere attività di *"smart working"* da casa finalizzate ad approfondimenti tematici, traduzioni di schede e ricerche documentarie, in alternanza con l'attività in cuffia tramite VPN. Gli utenti del *Servizio SuperAbile* hanno potuto raggiungere il call center anche tramite posta elettronica (e-mail: superabile@inail.it) e pagina *Facebook Superabile Inail*.
Dallo svolgimento del Servizio in *"smart working"* non si rilevano specifiche criticità nelle forniture e negli standard previsti contrattualmente, né interruzioni del Servizio.

Per le attività in *"smart working"* sono state attivate 20 postazioni VPN, per accedere direttamente agli applicativi aziendali. Le VPN attivabili erano potenzialmente infinite, fino a saturazione della rete. I PC aziendali erano macchine performanti, Desktop e Notebook, con processore i5 o superiore, 4/8 Gb ram, HD256Gb SSD, erano licenziate con Windows 10 PRO plus, Office 2016 o superiori, accesso VPN, banca dati CRM di servizio, centralino telefonico VOIP multicanale e multilingua.
In occasione dell'attivazione dello *"smart working"*, sono state acquistate macchine aggiuntive, al fine di garantire il massimo accesso agli operatori del *Call Center SuperAbile*. Le postazioni remote si collegavano alla rete aziendale attraverso un collegamento VPN, sicuro, criptato in SSL, che permetteva agli host di autenticarsi l'uno con l'altro per mezzo di chiavi private condivise, certificati digitali e credenziali utente/password personalizzate, librerie di cifratura OpenSSL e protocollo SSLv3/TLSv1.
Le macchine remote erano tutte aziendali, protette da login e password di livello utente ed erano collegate punto-punto con la rete aziendale, protetta da Firewall in azienda, Firewall del router casalingo e dal Firewall del PC aziendale. La sicurezza era inoltre garantita da software anti: malware, siti dannosi, ransomware, virus, trojan e rootkit e da aggiornamenti automatici del sistema operativo.
Gli operatori a cui è stato dato accesso avevano a disposizione una ADSL FLAT personale, sufficiente a garantire continuità di rete e larghezza di banda per lavorare in remoto.
Il sistema di centralino XCALLY era in Cloud, ridondato in HA alta affidabilità, mirrorato su 10 schede fisiche, di cui due per eventuali sostituzioni a caldo: permetteva di ricevere le chiamate del *Servizio di Call Center*, trasferire le chiamate tra operatori, chattare tra colleghi per coordinare il

lavoro di consulenza erogato. È stato preliminarmente effettuato un test di carico per verificare la tenuta anche con il collegamento contemporaneo di un numero di operatori superiore al normale. Il Call Center era multicanale: Numero Verde, cellulari, email, SMS, webchat, Social Network, e multilingua (italiano, tedesco, inglese, francese, spagnolo, russo, rumeno, cinese ed arabo).
Per il centralino erano stati attivati anche backup frequenti e disaster recovery settimanali.
Per la comunicazione tra operatori, operatori e coordinatori, coordinatori e figure apicali sono state utilizzate piattaforme multimediali come Skype, Whatsapp, GoogleMeet, Windows TEAMS, GotoWEBinar, CISCO WebEx, JITSI, Zoom, Moodle, MOOC, EDUSmart, utilizzate soprattutto per attività di coordinamento, di formazione a distanza su procedure e protocolli di servizio, per l'aggiornamento sulle aree tematiche, le normative e le procedure, come anche per svolgere attività di riunione e socializzazione, partecipazione a Webinar e seminari. Di fatto sono state riprodotte tutte le attività realizzate in sede anche in remoto: la mancanza della presenza fisica, per quanto possibile, è stata superata con attività in videochiamata, chiamate telefoniche e social.

Le richieste utente sono state gestite attraverso l'applicativo di servizio PICO, una banca dati in Oracle, interrogata da un applicativo web-based in ASP, installato sui server aziendali. I server sono mirrorati in HA alta affidabilità, con back up quotidiano e con retention settimanale e mensile, con copia mensile in remoto di disaster recovery. Il CRM era ad uso esclusivo degli operatori, non accessibile dall'esterno. Non era prevista attività con accesso diretto degli utenti all'applicativo.

La **privacy** era assicurata da procedure di gestione e protocolli di sicurezza, implementati ed integrati con le procedure attuate per lo *"smart working"*: nuove login di accesso, installazione di VPN e acquisto di nuove macchine aziendali per permettere a tutti di poter lavorare in remoto.
La gestione degli interventi tecnici è stata garantita in remoto con Team Viewer, la sicurezza è stata garantita dalla crittografia della sessione a 256 bit, l'autenticazione a due fattori, il supporto per la conformità HIPAA e altro ancora. In caso di problemi complessi, è stato previsto il rientro in sede con sostituzione della macchina.

Benessere dei lavoratori svantaggiati e riduzione dello svantaggio, crescita personale delle persone svantaggiate, formazione, attività esterne, eventi di socializzazione organizzati a contatto con la comunità locale

L'inserimento in Cooperativa Sociale permette la verifica delle residue capacità lavorative della persona con disabilità e/o con esperienza di disagio sociale, immettendola in un processo produttivo in qualche modo protetto, almeno inizialmente.
Spesso il passaggio di taluni soggetti da un contesto formativo prettamente "scolastico", vissuto essenzialmente in aula, ad un contesto lavorativo è traumatico, soprattutto in Aziende, che pur animate da buona volontà e massima disponibilità, non hanno al loro interno professionalità sociali da affiancare al nuovo lavoratore con disabilità inserito e, soprattutto, devono mantenere un livello di produzione che gli consenta di rimanere sul mercato.
La Cooperativa Sociale offre il vantaggio di un ambiente lavorativo duttile, che viene plasmato anche sulle esigenze del lavoratore, con o senza disabilità.
L'inserimento lavorativo in Cooperativa Sociale può dotare la persona con disabilità degli strumenti necessari per la propria autonomia lavorativa, anche in contesti lavorativi diversi da quelli dell'impresa integrata, completando così idealmente anche eventuali percorsi formativi precedenti di aula.
Tali principi hanno informato l'avvio della Cooperativa TANDEM, così come descritto in precedenza (percorso formativo e costituzione della Cooperativa nell'ambito del progetto *"Turismo per Tutti"*), ma fino ad oggi hanno costituito l'orizzonte di riferimento per la valutazione di un'effettiva ed efficace inclusione lavorativa, sociale e culturale di tutti i soci, con e senza disabilità, nella ridefinizione quotidiana di un ambiente di lavoro e di progettualità socio-culturale, che sia espressione della creatività di ciascuno dei partecipanti al progetto cooperativistico.
Per ciascuna persona è stato predisposto un percorso di orientamento e formazione continua *"on the job"* personalizzato ed individualizzato, strutturato tenendo conto delle difficoltà specifiche (disabilità, legami forti con il Paese di origine, alfabetizzazione di base, conoscenza della lingua italiana, etc.).
In tal modo, nel tempo si potevano indicare i seguenti obiettivi raggiunti (pur con la consapevolezza di non accontentarsi mai del risultato raggiunto in un determinato momento, ma di confrontarsi continuamente con l'evoluzione del mondo esterno):

- ✓ sperimentazione di modelli di formazione continua rispondente alle esigenze delle PMI, centrati sui temi strategici dell'innovazione, della qualità e dell'internazionalizzazione, che possano essere trasferibili in altri contesti locali e in altri settori della PMI
- ✓ arricchimento delle competenze e delle abilità
- ✓ sviluppo di un sistema di offerta di servizi di comunicazione e animazione

La costruzione del modello di valutazione e di monitoraggio ha tenuto conto delle sue specificità ed in particolare:

- ✓ delle novità delle competenze professionali attese
- ✓ della dimensione temporale dell'intervento
- ✓ degli obiettivi del percorso di inserimento lavorativo

Il percorso *"on the job"* prospettato per ciascuna persona è stato costruito a partire dalla convinzione che la formazione non possa e non debba essere solo un "tramite", per quanto efficace, al sistema produttivo, quanto piuttosto una risorsa per lo sviluppo umano e sociale della persona, capace di proporre scelte di valore, di progettare modelli nuovi di vita e di comportamento sociale, professionale e produttivo.
In quest'ottica, il percorso *"on the job"* è inteso come un processo di produzione culturale e sociale, che implica costantemente e permanentemente nelle sue dinamiche tutti i soggetti coinvolti: i soci lavoratori della Cooperativa, i consulenti esterni, i vari gruppi di interesse e Comunità incontrati, i Territori di riferimento.
È stato, quindi, conseguente individuare – fin dall'inizio, perfezionandola e adattandola negli anni - una metodologia di intervento, che strategicamente potesse motivare tutti i protagonisti del percorso ad un piano di lavoro comune. Questa strategia formativa può essere definita come una *"Motivazione Globale"*.
Questa la definizione che viene ordinariamente utilizzata per tale concetto:
"La motivazione ad apprendere, ad operare e a produrre che nasce negli utenti quando decidono di realizzare un prodotto/servizio socialmente utile quale contributo a risolvere un problema sociale".
Arrivare a decidere di spendere il proprio lavoro in senso sociale, contribuendo a risolvere un problema di riferimento, fa già parte dell'itinerario progettuale e di imprenditoria sociale, non ne è un presupposto.
La realizzazione di una *Motivazione Globale* implica aver imparato a leggere un contesto e in esso avere individuato le variabili di ordine economico, culturale e sociale, che interagiscono, determinando le condizioni di benessere o di malessere per la gente che in quel contesto vive.
Un obiettivo della strutturazione dell'apprendimento e dell'aggiornamento professionale di tutti gli attori presenti in Cooperativa, siano essi soci lavoratori o dipendenti, con e senza disabilità, in un percorso *"on the job"* è stato quello di offrire l'occasione di sperimentare e di partecipare concretamente alle dinamiche produttive e lavorative, al fine di superare i circuiti chiusi di partenza; contemporaneamente è stato perseguito un obiettivo su un piano interno/emotivo: la possibilità di offrire uno spazio di crescita e di maturazione, tale da garantire l'acquisizione di una capacità di gestione personale e relazionale.
Lo strumento attraverso il quale raggiungere questi obiettivi è stata l'offerta costante di uno spazio di incontro, discussione e comprensione delle dinamiche correlate al processo formativo di crescita, di acquisizione di competenze e di definizione del proprio sé, uno spazio nel quale sperimentare modelli di relazione, in grado di offrire quel contenimento emotivo, così spesso carente o assente nelle storie personali, che diviene un elemento da mettere in gioco per una produzione a valore aggiunto "sociale", come è quella dei prodotti e dei servizi offerti/proposti da Tandem.
L'esperienza è stata vista, quindi, come una sperimentazione di sé in relazione ad altri, sperimentazione nella quale definire e ridefinire le rappresentazioni interne, emotive, che di sé e degli altri si sono costituite nel tempo.
Ogni esperienza, secondo *Bion*, porta ad una modificazione: l'apprendimento è tale in quanto modifica la struttura della personalità, introducendo, nel mondo interno del soggetto, nuovi oggetti e modificando le relazioni pre-esistenti tra gli oggetti interni e tra questi e l'Io.

L'attenzione è stata, quindi, rivolta ad un sistema complesso di relazioni, dove il percorso progettuale e lavorativo ha rappresentato il "campo condiviso" di sperimentazione per ciascun socio lavoratore della Cooperativa, ciascun dipendente e ciascun consulente, mentre l'obiettivo comune è stata la concretizzazione di una capacità di collocarsi in relazione stabile con altri, all'interno di regole definite e con ruoli dinamici.

La Cooperativa vanta un'esperienza di oltre 20 anni nelle attività di Call Center Sociale, in cui si sono avvicendati nel tempo operatori – con e senza disabilità, acquisendo competenze e professionalità direttamente sul campo, raggiungendo risultati di eccellenza, che talora li hanno portati a diventare Responsabili esperti di aree tematiche, spesso riconosciuti a livello nazionale ovvero a spendere il curriculum acquisito in ambiti professionali pubblici e privati diversi dalla cooperazione sociale, con stabilizzazioni lavorative di lungo e permanente termine.
Gli operatori telefonici specializzati della Cooperativa – per oltre 20 anni – hanno avuto la responsabilità dell'accoglienza e della gestione dell'utente (di particolare rilievo a tal fine sono le **procedure di formazione** applicate e le relative **norme comportamentali**), competenza e conoscenza acquisite in oltre 20 anni di attività sui **servizi erogati per le Amministrazioni Pubbliche**; si sono adoperati per reperire le informazioni richieste ed eseguire tutti i passaggi necessari per la positiva chiusura della richiesta utente (ticket).
Hanno mediamente diploma di Scuola Media Superiore o Laurea, padronanza della lingua italiana e spesso conoscenza di almeno 1 lingua straniera tra quelle previste dal servizio a livello scolastico. All'interno della Cooperativa, erano presenti operatori telefonici di madrelingua spagnola, russa, rumena, tedesca e araba, ovvero persone che parlano correttamente inglese, francese e cinese.
Hanno pluriennale esperienza nell'uso degli applicativi di telefonia, capacità comunicative, capacità utilizzo PC e principali pacchetti software, conoscenza strumenti e applicativi a supporto, alcuni di loro conoscono i sistemi **DTS (per utenti sordi**), **sistemi comunicazione multicanale: email, sms, chat, fax, whats app, social network**, sistemi di **teleconferenza: Skype, Meet, Cisco ebEx, Teams, Zoom, GoToMeeting, Adobe Connect**, particolarmente utilizzati nel periodo di *lockdown* per poter comunque mantenere contatto con gli utenti e tra i gruppi di lavoro.
Sono specializzati in attività di Contact Center e servizi telefonia sociale con esperienza pluriennale nel settore sociale, del lavoro, della previdenza ed assistenza economica e sociale.
Hanno una **preparazione specialistica nella gestione utenti con disabilità**; **esperienza pluriennale in servizi di "consulenza alla pari", *counselling*, *peer counselling* (rispetto all'utenza con disabilità**). Posseggono interesse e propensione per le relazioni interpersonali; capacità di ascolto e comprensione; capacità di lavorare in team; sicurezza e assertività nel gestire le obiezioni e le contestazioni; agilità e flessibilità mentale; capacità di **problem solving**; capacità di porsi sullo stesso piano dell'utente; capacità di "semplificare", ossia di adattare il proprio livello di comunicazione a quello dell'interlocutore al fine di ottenere una comunicazione ottimale.
Hanno sviluppato competenze specifiche anche grazie a circa **800 ore di formazione in aula e "*training on the job*"**, affiancamento in chiamata da parte di operatori senior ed esperti in tutte le aree previste dal *Servizio*. Possiedono capacità e flessibilità per l'alternanza in funzioni di Call

Center specializzato, sia Inbound che Outbound e hanno ricevuto periodicamente aggiornamenti sulla sicurezza fisica, informatica e sulle norme relative alla privacy.

Gli operatori telefonici specializzati della Cooperativa hanno gestito per anni informazioni sensibili e personali, trattando dati di natura sanitaria e informazioni per la Pubblica Amministrazione, sono stati formati sulla gestione di CRM e KB che trattano dati sensibili. Hanno conoscenza delle procedure e degli incarichi per gestire informazioni riservate e sensibili e come gestire eventuali databreach o problemi di cybersecurity, attraverso comunicazioni ed escalation a responsabili e incaricati (DPO, Responsabile, Titolare).

Il contatto con la Comunità locale è stato prioritario da sempre per la Cooperativa fin dalla sua nascita. La natura dei Servizi ideati, proposti e gestiti per conto di Pubbliche Amministrazioni ha visto negli anni la Cooperativa come motore di innovazione locale e di animazione di Comunità, anche attraverso la **periodica organizzazione di eventi pubblici a valenza sociale**, in cui gli stessi soci lavoratori – oltre che organizzatori e gestori della specifica iniziativa – hanno trovato occasione per lo scambio, l'incontro e il confronto con altre realtà socio-culturali del Territorio locale, regionale, nazionale ed europeo, nonché di interloquire in prima persona con Rappresentanti istituzionali.
In considerazione della presenza tra i soci lavoratori e i dipendenti di una significativa ed importante presenza di persone con disabilità, negli anni la Cooperativa ha sviluppato una particolare attenzione ai bisogni espressi dagli stessi. Tra questi sicuramente le tematiche dell'accessibilità e della fruibilità in autonomia degli spazi urbani ed extraurbani in autonomia, promuovendo una cultura della *progettazione per tutti* senza barriere architettoniche e sensoriali, unitamente al tema del "dopo di noi", come esigenza di offrire protezione a quanti, in condizione di disabilità grave, non sono più in grado di provvedere a se stessi e ai propri cari

In particolare, anche il 2022 – anno di transizione rispetto ad un'auspicata e probabile fine della pandemia e poi ripresa dei contagi e delle precauzioni per la prevenzione fino all'estate – è stato caratterizzato dalla partecipazione agli eventi che contrattualmente la Cooperativa ha dovuto organizzare (**n. 5 per annualità dal 2017 – per un totale di n. 30 eventi di valenza nazionale**) per conto di INAIL, nell'ambito delle forniture previste per il *Contact Center Integrato* SuperAbile.

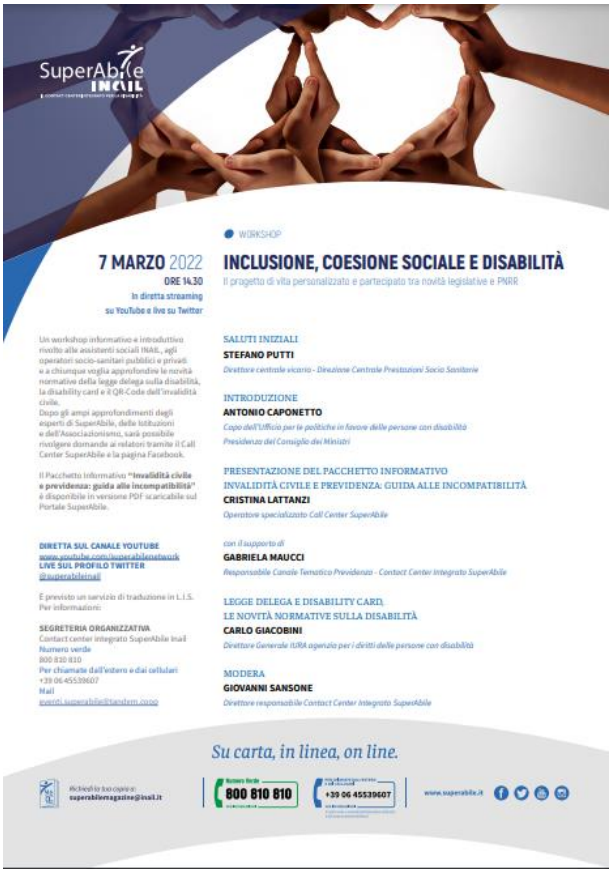
In particolare, sono stati organizzati dalla Cooperativa gli eventi che si descrivono a seguire, che hanno visto una grande partecipazione dei soci lavoratori e dei dipendenti, restituendo l'opportunità di un confronto su temi socio-culturali, estremamente importante in un periodo storico caratterizzato da restrizioni dei movimenti e degli incontri in presenza.

Evento *Workshop on-line*

Inclusione, coesione sociale e disabilità

il progetto di vita personalizzato e partecipato tra novità legislative e PNRR

Lunedì 7 marzo 2022 – dalle ore 14.30 alle ore 17.30



L'evento è stato strutturato sotto forma di **workshop informativo e formativo** ed è stato rivolto soprattutto alle assistenti sociali INAIL, ma anche agli operatori socio-sanitari pubblici e privati e a chiunque avesse voglia di approfondire le novità normative della legge delega sulla disabilità, la *disability card* e il *QR-Code dell'invalidità civile*.
il workshop ha previsto anche uno spazio di approfondimento del **Pacchetto Informativo** *"Invalidità civile e previdenza"*, che è stato messo a disposizione gratuitamente sul Portale SuperAbile prima dell'evento in *formato pdf scaricabile*.

A fronte dell'evoluzione della pandemia all'inizio del 2022 e del numero di contagi quotidiani, che ancora suggeriva prudenza e cautela nell'organizzazione di eventi pubblici in presenza, è stato ipotizzato un evento *on-line* dedicato principalmente all'informazione e alla formazione di base dei Funzionari socio-educativi dell'INAIL – oltre che a tutti gli addetti ai lavori - sulle principali novità legislative in materia di disabilità.

In particolare, l'approfondimento formativo proposto era relativo principalmente alla ***Legge 22 dicembre 2021, n. 227*** per il riassetto delle disposizioni vigenti in materia di disabilità, in attuazione della *riforma 1.1* prevista dalla *Missione 5 "Inclusione e Coesione" Componente 2 "Infrastrutture sociali, famiglie, comunità e Terzo settore"* del *Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza*.
Tale riforma prevede l'approvazione di una legge delega riguardante tutte le persone con disabilità, avente il suo fulcro nel progetto di vita personalizzato e partecipato diretto a consentire alle persone con disabilità di essere protagoniste della propria vita e di realizzare una effettiva inclusione nella Società.

Con l'occasione, in considerazione dell'attualità, è stato proposto anche uno specifico approfondimento alla ***disability card*** e al ***QR-Code dell'invalidità civile***.

I relatori sono stati a disposizione per domande giunte durante il workshop tramite il *Call Center* SuperAbile 800.810.810, l'email superabile@inail.it o la pagina *Facebook* SuperAbile
Il workshop *on-line* è stato caratterizzato in diretta da finestra dedicata alla LIS *Lingua Italiana dei Segni* ed è stato trasmesso *in diretta streaming* sul Canale *YouTube SuperAbile* e in live su *Twitter*.

Il **workshop** è stato moderato dal Presidente della Cooperativa Giovanni Sansone, nella sua qualità di Direttore Responsabile del *Contact Center Integrato* SuperAbile.
L'introduzione ai lavori è stata affidata al *Cons.* Antonio Caponetto - *Capo dell'Ufficio per le politiche in favore delle persone con disabilità presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri*
L'approfondimento degli argomenti contenuti nel Pacchetto Informativo *"Invalidità civile e previdenza: guida alle incompatibilità"* è stato presentato dalle socie lavoratrici Cristina Lattanzi - operatore specializzato *Call Center* SuperAbile - con il supporto di Gabriela Maucci - Responsabile Canale Tematico *Previdenza* del *Contact Center Integrato* SuperAbile.

Momento centrale del workshop è stata la relazione ***"Legge delega e disability card, le novità normative sulla disabilità"*** a cura di Carlo Giacobini - *Direttore Generale IURA agenzia per i diritti delle persone con disabilità*.
Carlo Giacobini è uno dei massimi esperti italiani della materia, riconosciuto e accreditato dalle principali Associazioni delle persone con disabilità. È giornalista, operatore sociale, divulgatore ed è da tempo direttamente coinvolto in variegati progetti ed iniziative in ambito sociale, articolando la sua attività nella comunicazione, nella promozione dei diritti umani e civili, nella ricerca, nel monitoraggio di norme, politiche e servizi e nella progettazione sociale. Attualmente, è consulente per i diritti di CoorDown *Coordinamento Nazionale delle Associazioni delle persone con Sindrome di Down*; membro del Comitato tecnico scientifico della Consulta per le Persone in Difficoltà (Torino e Piemonte); socio del CERPA *Centro Europeo per la Ricerca e la Promozione dell'Accessibilità*.

L'evento è stato costantemente seguito sul Portale SuperAbile e sui social network, in particolare con una diretta Twitter.
Il workshop ha avuto un ottimo successo di pubblico durante la diretta, con numerose domande giunte al Call Center, sulla pagina Facebook e sulla chat del Canale YouTube. Nelle settimane successive e ancora ora attualmente, il video dell'evento continua ad essere visualizzato su YouTube, con centinaia di visualizzazioni.

Evento *Workshop on-line*

SuperAbile Inail per l'Ucraina

Le persone con disabilità tra fuga dal paese e accoglienza in Italia

Lunedì 30 marzo 2022 – dalle ore 14.30 alle ore 17.15

Gli interventi durante l'evento sono stati i seguenti:

Introduzione

Alessia Pinzello - Direzione Centrale Prestazioni Socio-Sanitarie Inail
Giovanni Sansone - Direttore Responsabile Contact Center Integrato SuperAbile

L'impegno delle Associazioni italiane ed europee in Ucraina e negli Stati di accoglienza

Vincenzo Falabella - Presidente FISH
Nazaro Pagano - Presidente FAND

L'emergenza Ucraina: voci dalla guerra

Francesco Rosati -Area Progetti Solidarietà Internazionale-Fondazione Don Carlo Gnocchi
Erika Russo - Save the Children
Andrea Guerrizio e Luigi Petrucci - Caritas Diocesana di Roma

L'emergenza per le persone con disabilità: rischi e bisogni

Nico Piro - Inviato speciale Rai
Titti Postiglione - Vice capo dipartimento Protezione Civile

L'impegno di SuperAbile Inail per l'Ucraina

Tatiana Nogailic - Call Center SuperAbile Inail

A fronte dell'evoluzione della pandemia e dell'aumento dei contagi quotidiani nei primi mesi del 2022, che ancora suggeriva prudenza e cautela nell'organizzazione di eventi pubblici in presenza, è stato organizzato un evento *on-line* dedicato alla condizione delle persone con disabilità in Ucraina, con riferimento alle persone che non possono fuggire dalla guerra, alle persone in fuga dal Paese e alle persone in accoglienza in Italia.

L'evento on-line è stato proposto ***in diretta streaming*** sul *Canale YouTube SuperAbile* e in live su *Twitter*.
Come sempre, l'evento on-line è stato caratterizzato in diretta da finestra dedicata alla LIS *Lingua Italiana dei Segni*.

Il tema proposto era stato già ampiamente seguito ed analizzato quotidianamente dal *Portale SuperAbile* con diversi articoli pubblicati – di cui di seguito si indicano i link:

- https://www.superabile.it/cs/superabile/normativa-e-diritti/20220315-ucraini-con-disabilita.html
- https://www.superabile.it/cs/superabile/salute-e-ricerca/20220315-nf-stress-post-traumatico-bambini-ucraini.html
- https://www.superabile.it/cs/superabile/sportelli-e-associazioni/20220315-nf-delegazione-di-caritas-italiana.html
- https://www.superabile.it/cs/superabile/sportelli-e-associazioni/20220310-disabili-in-ucraina.html
- https://www.superabile.it/cs/superabile/sportelli-e-associazioni/20220309-nf-ucraina-esodo.html
- https://www.superabile.it/cs/superabile/sportelli-e-associazioni/20220309-nf-quattro-bimbi-oncologici.html
- https://www.superabile.it/cs/superabile/sportelli-e-associazioni/20220309-nf-dalla-sip-il-vademecum.html
- https://www.superabile.it/cs/superabile/normativa-e-diritti/20220309-nf-proteggere-i-minori.html
- https://www.superabile.it/cs/superabile/sportelli-e-associazioni/20220309-nf-pronti-ad-accogliere.html
- https://www.superabile.it/cs/superabile/sportelli-e-associazioni/20220308-nf-uici-sicilia-pronta-ad-accogliere.html
- https://www.superabile.it/cs/superabile/salute-e-ricerca/20220308-nf-sostegno-ai-rifugiati.html
- https://www.superabile.it/cs/superabile/normativa-e-diritti/20220304-nf-corridoio-fish-scrive-a-di-maio.html
- https://www.superabile.it/cs/superabile/sportelli-e-associazioni/20220304-nf-sportello-di-sostegno-psicologico.html

Nella grande tragedia provocata dall'intervento militare che il Governo russo ha intrapreso contro l'Ucraina, la sofferenza è ovunque, sui volti di chi fugge e sui volti di chi rimane: da un lato, gli oltre 2 milioni di profughi che hanno lasciato il Paese per trovare rifugio altrove; dall'altro coloro che invece sono rimasti in patria con, tra questi ultimi, anche tantissime persone che l'Ucraina non possono lasciarla, perché in condizioni fisiche e mentali non adeguate ad affrontare un viaggio.
La *Risoluzione 2475 del Consiglio di Sicurezza dell'ONU*, approvata nel giugno 2019, invitava gli Stati membri a tutelare le persone con disabilità in situazioni di guerra, garantendo che abbiano accesso all'assistenza umanitaria senza alcun ostacolo.
La stessa *Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità* all'art. 11 prescrive una serie di obblighi nelle situazioni di rischio e nelle emergenze umanitarie.
Fin dal primo giorno dell'invasione russa, l'*European Disability Forum* (EDF) – la principale Organizzazione delle persone con disabilità in Europa – ha chiesto il rispetto di queste norme e del diritto internazionale umanitario.
Si stimano 2,7 milioni di persone con disabilità in tutta l'Ucraina: molte persone vivono in Istituti, tagliate fuori dalle loro Comunità. Circa 110.000 sono i minori che vivono in Istituti, nella maggior parte dei casi non orfani, ma istituzionalizzati per ragioni legate alla povertà o allo stigma della disabilità. In una situazione già di per sé drammatica, la condizione delle persone con disabilità è estremamente complicata: più difficile partire, più intensi i bisogni, più grandi le fragilità. Proprio le persone con disabilità, ed è quasi superfluo ricordarlo, vivono

negli scenari di guerra la maggior condizione di vulnerabilità, ritrovandosi spesso senza i servizi e i supporti necessari a salvare la propria vita.
Le Organizzazioni hanno subito intrapreso azioni per una loro tutela, guidate dall'Edf (*Forum Europeo sulla Disabilità*), dall'Easpd (*Associazione Europea dei Fornitori di Servizi per le Persone con Disabilità*) e da Inclusion Europe, in collegamento stretto con VGO, la coalizione che in Ucraina raccoglie 118 organizzazioni non governative che rappresentano circa 14.000 famiglie con un membro con disabilità intellettiva (All-Ukrainian NGO Coalition for Persons with Intellectual Disability, vgo.coalition@gmail.com).
Per le persone con disabilità è difficile reperire cibo, medicine, farmaci e informazioni sull'evacuazione. Esse vivono minacce sempre più gravi, con rischio di abbandono, di violenza, di lesioni e di morte.
Chi ha una disabilità fisica vive l'impossibilità di trovare una via accessibile per raggiungere i rifugi antiaerei e i bunker. Le donne e le ragazze con disabilità sono esposte in modo sproporzionato al rischio di violenza sessuale e di genere, in particolare le donne con disabilità intellettive e psicosociali. Queste ultime, in situazione di emergenza e di guerra, non riescono a capire pienamente cosa stia succedendo e, in questa confusione totale, vedendo anche la preoccupazione delle persone loro vicine, si aggravano le loro difficoltà comportamentali.
Tutti i programmi di assistenza diurna sono interrotti, tutte le attività professionali sono carenti o inesistenti, le famiglie sono sfinite, la mancanza di farmaci antiepilettici, psicofarmaci, ecc. acuisce la situazione.
Le persone cieche subiscono la mancanza di informazioni, la solitudine, l'abbandono.
Le persone che utilizzano ausili non possono contare su alcuna attività di manutenzione.
Le strutture che ospitano persone con disabilità hanno spesso esaurito cibo, acqua, farmaci essenziali e il carburante per il riscaldamento: in alcuni casi il personale ha lasciato i residenti senza supporto.
Le (poche) persone con disabilità che sono riuscite a evacuare da sole non vengono assistite (o lo sono con grande difficoltà), quando arrivano nei paesi vicini, che hanno i Centri di accoglienza sopraffatti. È una specifica crisi umanitaria dentro la crisi umanitaria, che avvolge un Paese intero.
Per questo è molto importante che il lavoro dei Governi e delle Ong sia coordinato, che gli aiuti di emergenza compiano sforzi specifici per identificare le persone con disabilità che sono state dimenticate, che i rifugiati con disabilità abbiano pieno accesso a tutti i servizi, compresi l'istruzione, i mezzi di sussistenza e la protezione sociale.
L'arrivo in Italia di migliaia di profughi in fuga dalla guerra apre la grande sfida dell'accoglienza: un'enorme necessità di mobilitazione e di presa in carico che chiama l'Europa – e con essa anche il Governo e la Società italiana – a fare la propria parte per rendere più dignitosa e umana la permanenza sul nostro Territorio di queste persone, con particolare attenzione alle più fragili e bisognose.
L'elevata incidenza di un'accoglienza di tipo informale, cioè non mediata da personale della Protezione Civile e delle Organizzazioni umanitarie (ad esempio, l'accoglienza offerta dalle famiglie italiane ai parenti degli ucraini già presenti da tempo in Italia e impiegati nel lavoro di cura a persone anziane), rende la situazione ancor più complessa e difficilmente coordinabile.
È attivo un Tavolo di concertazione fra la Protezione Civile, il Ministero del Lavoro e il Terzo Settore per concertare e coordinare gli interventi.

In questo contesto, oltre all'opera concreta e fondamentale di supporto materiale (casa, cibo, vestiti), è quanto mai decisiva un'opera di informazione, di supporto, di orientamento e di aiuto, diretta sia alle persone con disabilità che giungono in Italia così provate dagli eventi, sia a quanti sono protagonisti dell'opera di accoglienza: singole persone, famiglie, gruppi organizzati, rappresentanti delle stesse Organizzazioni o delle Istituzioni comunali, regionali o nazionali.

Un'informazione puntuale sullo *status* giuridico del cittadino straniero non comunitario (tali sono le persone con nazionalità ucraina) presente sul territorio italiano, sui diritti da esse esigibili, sulle procedure concrete da seguire per ottenere la tutela di tali diritti, è quanto mai fondamentale per permettere un'accoglienza piena e personalizzata. Una consulenza personalizzata, che indirizzi le persone e che sciolga dubbi e incertezze sui temi più sensibili, dalla copertura sanitaria all'inclusione scolastica o lavorativa, rappresenta un elemento necessario per rendere più efficace l'opera di aiuto e di sostegno alle popolazioni colpite dalla guerra.
È questo è esattamente ciò che offre il Call Center SuperAbile Inail.
Infatti, da oltre dieci anni, SuperAbile – grazie alla Cooperativa TANDEM - ha introdotto stabilmente una consulenza specifica alla pari in 9 lingue (oltre che tra persone con disabilità, anche tra persone di lingua straniera comune e condivisa) dedicata anche all'accoglienza delle persone straniere. Infatti, INAIL ha rilevato l'elevato numero di persone straniere presenti tra gli infortunati sul lavoro e, comunque, la necessità di un'adeguata informazione ai lavoratori e agli stessi datori di lavoro sulle norme comportamentali da adottare sui luoghi di lavoro, sui diritti dei lavoratori in tema di sicurezza e sulle prestazioni previdenziali per i lavoratori infortunati.
Nel tempo, il Call Center SuperAbile – gestito dalla Cooperativa TANDEM - ha accolto le domande di persone straniere sull'iter per il rinnovo del permesso di soggiorno, sull'accesso alle cure mediche, sulla pensione di invalidità e sulle prestazioni protesiche, rispondendo sempre con puntualità ed attenzione, elaborando nello stesso tempo schede semplificate sulle specifiche procedure, al fine di facilitare la comprensione dell'utente straniero.

L'evento è stato costantemente seguito sul Portale SuperAbile e sui social network, in particolare con un *live* Twitter, oltre alla diretta su YouTube.
Durante l'intera diretta, la redazione di SuperAbile ha interagito con gli utenti di *Facebook*, *Twitter* e *Instagram*, con aggiornamenti costanti sui lavori in corso.

Evento *Convegno in presenza e in diretta streaming*

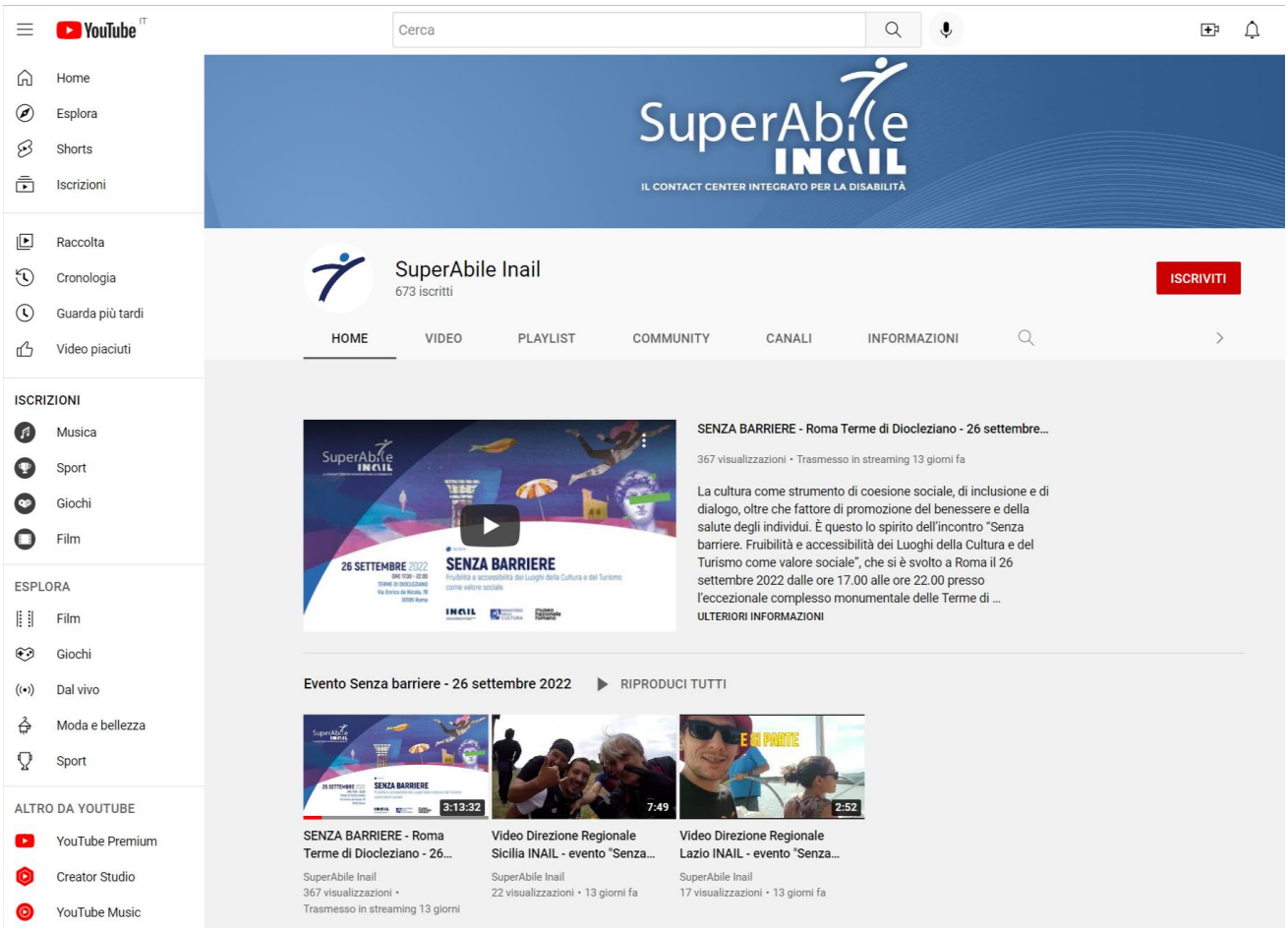
SENZA BARRIERE

Fruibilità e accessibilità dei Luoghi della Cultura e del Turismo come valore sociale

Lunedì 26 settembre 2022 – Roma, Terme di Diocleziano, dalle ore 17 alle ore 22

L'evento è stato proposto dalla Cooperativa TANDEM in continuità con i rapporti di collaborazione e scambio avviati nel 2019 con il MIC Ministero della Cultura - *Direzione Generale Musei*, con la finalità di sottolineare quanto la cultura sia, sempre più, un forte elemento di coesione sociale, di integrazione e di dialogo interculturale, oltre che un fattore di promozione del ben-essere e della salute degli individui, sulla base delle indicazioni avviate nel 2018 dal Consiglio e dal Parlamento dell'Unione Europea.
Nel 2019 – anno di Matera, capitale europea della cultura – SuperAbile organizzò un importante Convegno proprio a Matera e un evento culturale/musicale alle Terme di Diocleziano a Roma. Soprattutto a Matera, furono presentate anche le buone prassi in tema di turismo e cultura accessibili realizzate da Inail sui territori regionali.
Successivamente, l'improvvisa pandemia dopo pochi mesi non ha permesso il consolidamento dei rapporti tra Inail e Ministero della Cultura.
L'iniziativa è stata quindi un'occasione per riparlare insieme al MiC di temi apparentemente più leggeri e ludici, quali le vacanze e il tempo libero, l'accessibilità alle strutture turistiche e la fruibilità dei Luoghi della Cultura, coniugandoli al valore sociale del re-inserimento e dell'inclusione in generale.
Dalla condivisione dei temi, è emersa la disponibilità ad organizzare in partenariato tra SuperAbile Inail, Museo Nazionale Romano e Direzione Generale Musei – MiC Ministero della Cultura un evento congiunto alle Terme di Diocleziano, con lo scopo di fare sintesi – dopo la prima vera estate senza restrizioni da Covid – sull'accessibilità delle strutture turistiche, presentare il

piano per la fruibilità dei Luoghi della Cultura del Ministero della Cultura alla luce del PNRR, raccontare l'esperienza di INAIL in tema di consulenze e soluzioni personalizzate per l'accessibilità, la Vita Indipendente, applicate alla cultura e al tempo libero.
Come sempre, l'evento on-line è stato caratterizzato in diretta dalla traduzione in sala in LIS *Lingua Italiana dei Segni*.
Prima dell'inizio dell'evento, è stato possibile partecipare alle visite guidate integrate e gratuite a cura del personale delle Terme di Diocleziano.
L'Apericena finale è stato preparato e servito a cura della Cooperativa Sociale *"Il Pungiglione"*.
L'evento è stato proposto dal RTI ***in diretta streaming*** sul *Canale YouTube SuperAbile* e in live su *Twitter*.
Durante l'intera diretta, la redazione di SuperAbile ha interagito con gli utenti di *Facebook*, *Twitter* e *Instagram*, con aggiornamenti costanti sui lavori in corso.
L'evento *on-line* ha avuto un buon successo di pubblico durante la diretta. Nelle settimane successive, il video dell'evento continua ad essere visualizzato su YouTube, annoverando alla data attuale centinaia di visualizzazioni.



Il programma del Convegno è stato il seguente:

Moderazione a cura di
Antonella Patete - Coordinatrice di redazione del Magazine SuperAbile Inail
Pamela Maddaloni - Dirigente Direzione Centrale Prestazioni Socio-Sanitarie Inail

Saluti Istituzionali
Stéphane Verger - Direttore Museo Nazionale Romano - MiC
"Il PNRR e l'accessibilità ai Luoghi della Cultura del Museo Nazionale Romano"
Andrea Tardiola - Direttore Generale Inail
"Cultura, accessibilità e inclusione sociale come strumento di tutela e di empowerment"

Introduzione
Roberto Vannata - Ufficio di staff del Direttore Generale Musei
Antonella Onofri - Direttore Centrale Prestazioni Socio-Sanitarie Inail
"Accessibilità alla cultura e al turismo come strumento di reinserimento sociale"

Benessere sociale, salute e beni culturali
Sara Colantonio/Carlotta Caruso - *Servizio Educativo del Museo Nazionale Romano "Educare divertendosi"*
Maria Rosaria Lo Muzio – *Funzionario/Architetto Direzione Generale Musei*
"Il Piano strategico per i P.E.B.A. nei Luoghi della Cultura del MiC"
Annamaria Mauro - *Direttore Museo Nazionale di Matera*
"Il Museo Nazionale di Matera: uno sguardo rivolto al futuro per l'inclusione e l'accessibilità"

Intermezzo di Musica Classica
Orchestra di archi "Novi Toni Comites" diretta da **Stefano Mhanna**

Verso una mappa dell'accessibilità del patrimonio turistico
Carlo Riva - *Direttore "L'abilità" Associazione Onlus*
"Il museo vissuto dalla persona con disabilità intellettiva"
Roberto Vitali - *CEO & co-founder Village for All*
"Destination4All - Dalla camera per disabili alla Destinazione Turistica Inclusiva"
Antonio Ciliberti - Rappresentante di Orpheo - *"Unmute Art"*

Accessibilità dei luoghi come inclusione sociale
Testimonianza delle assistenti sociali su progetti Inail coordinata da
Margherita Caristi - Direzione Centrale Prestazioni Socio-Sanitarie

Irene Varveri - Direzione Regionale Sicilia
"New man - l'eroe che è in me"
Elisabetta Pantusa - Direzione Regionale Liguria
"Guida Mare"
Michelina Lombardi - Direzione Regionale Lazio
"Arte e cultura senza barriere nei siti archeologici da Civitavecchia a Roma"

con la presenza dei Direttori Regionali
Carlo Biasco - **Angela Razzino** - **Domenico Princigalli** - **Giorgio Soluri**

Conclusioni
Franco Bettoni - Presidente Inail

CONCERTO DI MUSICA CLASSICA
Orchestra di archi "Novi Toni Comites" diretta da **Stefano Mhanna**

Orchestra di archi "Novi Toni Comites" diretta da Stefano Mhanna

Evento SuperAbile "Senza barriere"- Fruibilità e accessibilità dei Luoghi della Cultura e del Turismo come valore sociale

ROMA PER TUTTI

PER PROMUOVERE LA TUA ATTIVITÀ SU QUESTO SITO
TEL - 0693380717
Centro Servizi
per il turismo, l'informazione e la mobilità delle persone con disabilità nel Lazio

ARTE E CULTURA | AMBIENTE E VERDE | SPORT | MOBILITÀ E TRASPORTI | EVENTI | FOOD | SERVIZI

Home / accessibilità /
26 settembre 2022 – Terme di Diocleziano: Incontro "Senza barriere. Fruibilità e accessibilità dei Luoghi della Cultura e del Turismo come valore sociale"

26 settembre 2022 – Terme di Diocleziano: Incontro "Senza barriere. Fruibilità e accessibilità dei Luoghi della Cultura e del Turismo come valore sociale"

Di **Antonio De Honestis** - Settembre 22, 2022
- In Accessibilità, Arte E Cultura, Convegni E Congressi, Eventi, Musica, News 11 0

SuperAbile INAIL
INCONTRI
26 SETTEMBRE 2022
ORE 17.00 - 22.00
TERME DI DIOCLEZIANO
Via Enrico de Nicola, 78
00185 Roma
SENZA BARRIERE
Fruibilità e accessibilità dei Luoghi della Cultura e del Turismo come valore sociale

Lunedì prossimo, 26 settembre, alle Terme di Diocleziano, (Via Enrico de Nicola, 78) dalle ore 17.00 alle ore 22.00, si terrà l'incontro "Senza barriere. Fruibilità e accessibilità dei Luoghi della Cultura e del Turismo come valore sociale", organizzato dal Contact center integrato SuperAbile Inail in collaborazione con il Museo Nazionale Romano e con il Ministero della Cultura (MiC), si propone i temi di fondamentale importanza come il tempo libero, l'accessibilità alle strutture turistiche e la fruibilità dei luoghi culturali, la serata sarà animata dalle note dell'orchestra di archi "Novi Toni Comites" diretta da Stefano Mhanna e terminerà con l'apericena realizzato dalla cooperativa sociale Il Pungiglione, sarà anche online al canale https://www.youtube.com/superabilenetwork, previsto un Servizio di LIS (lingua dei segni Italiana), per informazioni numero verde **800 810 810**, e-mail: eventi.superabile@tandem.coop.

CERCA
Cerca ... Cerca

NEWS RECENTI
DAL 26 SETTEMBRE AL 2 OTTOBRE 2022 – "RIO MENS" – IL FESTIVAL DELLA SALUTE MENTALE
ANTONIO DE HONESTIS SETTEMBRE 22, 2022

26 settembre 2022 – Terme di Diocleziano: Incontro "Senza barriere. Fruibilità e accessibilità dei Luoghi della Cultura e del Turismo come valore
Dal 15 settembre al 20 novembre 2022 – Museo di Roma in Trastevere: Mostra fotografica "GirovagArte"
ANTONIO DE HONESTIS SETTEMBRE 13, 2022
Vitinia (RM): Dal 15 settembre pronta casa "Altra@Autonomia" – per il durante e dopo di noi
ANTONIO DE HONESTIS SETTEMBRE 13, 2022
La testata giornalistica Redattore Sociale potrebbe chiudere a fine anno
ANTONIO DE HONESTIS SETTEMBRE 13, 2022

ARCHIVI
Seleziona il mese

CATEGORIE
accessibilità
Ambiente e Verde
Anziani

ANMIL onlus
ASSOCIAZIONE NAZIONALE FRA LAVORATORI MUTILATI E INVALIDI DEL LAVORO
AIUTACI a SOSTENERE le VITTIME del LAVORO DESTINANDO all'ANMIL il tuo 5xmille!
Codice Fiscale 80042630584

ANMIL | LE SEDI | NEWS | INIZIATIVE | STUDI E RICERCHE | SALA STAMPA | SCUOLA DELLA TESTIMONIANZA | CONTATTI

Superabile alle Terme di Diocleziano per l'inclusione

23 settembre 2022 - Lunedì 26 settembre, dalle ore 17.00 alle ore 22.00, si svolgerà presso le Terme di Diocleziano a Roma (Via Enrico de Nicola, 78) l'evento "INCONTRI Senza barriere. Fruibilità e accessibilità dei luoghi della cultura e del turismo come valore sociale" organizzato da Superabile INAIL in collaborazione con il Museo Nazionale Romano ed il Ministero della Cultura (MiC).
L'incontro sarà moderato da **Pamela Maddaloni**, dirigente Direzione centrale Prestazioni socio-sanitarie insieme alla coordinatrice del magazine "SuperAbile Inail", **Antonella Patete**.
I lavori si apriranno con i saluti di **Annalisa Cipollone** (capo di gabinetto MiC), **Stéphane Verger** (direttore Museo Nazionale Romano - MiC) e **Andrea Tardiola** (direttore generale Inail). A seguire un'introduzione di **Roberta Vannata** (Ufficio di staff del direttore generale Muse) e **Antonella Onofri** (direttore centrale Prestazioni socio-sanitarie Inail).
Si proseguirà con la sezione "Benessere sociale, salute e beni culturali", che prevede gli interventi di **Sara Colantonio** e **Carletta Caruso** (rappresentanti dei Luoghi della cultura MiC), **Maria Rosaria Lo Musto** (funzionario-architetto Direzione generale Musei) e **Annamaria Mauro** (direttore Museo nazionale di Matera). Spazio anche alle istanze della società civile e degli operatori con la sessione "Verso una mappa dell'accessibilità del patrimonio turistico". A raccontare le proprie esperienze saranno **Carlo Riva** (direttore "L'abilità" Associazione onlus), **Roberto Vitali** (Ceo & co-founder Village for All) e **Antonio Ciliberti** (rappresentante di Orpheo).
Durante i lavori si susseguiranno le testimonianze delle assistenti sociali di INAIL.

L'Evento sarà trasmesso in streaming su Facebook - https://www.facebook.com/events/499921963312987/ e Youtube - www.youtube.com/superabilenetwork

Per informazioni e prenotazioni è possibile chiamare o scrivere ai seguenti contatti:
Numero verde 800 810 810
Per chiamate dall'estero e dai cellulari +39 06 45539607
Mail event.superabile@tandem.coop

Consulta il programma qui

scrivi a esperti@anmil.it
Per Consulenza legali
Leggi le FAQ

obiettivo TUTELA

NOTIZIE DAL TERRITORIO
Il 27/9 presentazione progetto Widiee su enti del Terzo Settore ad Ancona con ANMIL Marche
ANMIL alla 29ª Festa delle Associazioni organizzata da VO.CI a Corinaldo (Ancona) il 18 settembre
ANMIL Padova alla Festa del Volontariato di Villapadierna (PD)

MULTIMEDIA
Le nostre Campagne per la Sicurezza sul Lavoro

HOME | CONTATTI | NEWSLETTER | MAPPA DEL SITO | Cerca nel sito...

superando.IT

fish federazione italiana per il superamento dell'handicap

DIRITTI | AUTONOMIA | SALUTE | LAVORO | STUDIO | SPORT E TURISMO | SOCIETÀ

Home > Autonomia > La fruibilità e l'accessibilità dei luoghi della cultura e del turismo

La fruibilità e l'accessibilità dei luoghi della cultura e del turismo

È organizzato dal Contact Center Integrato SuperAbile INAIL, in collaborazione con il Museo Nazionale Romano e il Ministero della Cultura, l'incontro del 26 settembre a Roma, intitolato "Fruibilità e accessibilità dei luoghi della cultura e del turismo come valore sociale", nell'àmbito di un ciclo di "Incontri senza barriere", che sarà ospitato da un luogo di particolare valore storico, quale il complesso monumentale delle Terme di Diocleziano

Una nuova occasione per tornare a parlare di **accessibilità e inclusione** anche nei **luoghi della cultura e del turismo:** sarà questo l'incontro promosso a **Roma** per il pomeriggio e la prima serata di **lunedì 26 settembre** (ore 17-22) dal Contact Center Integrato **SuperAbile INAIL**, intitolato *Fruibilità e accessibilità dei luoghi della cultura e del turismo come valore sociale*, nell'ambito di un ciclo di *Incontri senza barriere* e ospitato da un luogo di valore storico quale il complesso monumentale delle Terme di Diocleziano.

A collaborare con SuperAbile INAIL all'organizzazione dell'incontro, che verrà anche diffuso in YouTube (a **questo link**), sono stati il **Museo Nazionale Romano** e il **Ministero della Cultura**. *(S.B.)*

A **questo link** è disponibile il **programma completo** dell'incontro del 26 settembre. Per ulteriori informazioni: **eventi.superabile@tandem.coop**.

23 Settembre 2022 — © Riproduzione riservata

LINK CORRELATI
- Contact Center Integrato SuperAbile INAIL

ULTIMI ARTICOLI IN AUTONOMIA
- L'importanza del sostegno ai genitori di bambini e bambine con disabilità
- La fruibilità e l'accessibilità dei luoghi della cultura e del turismo
- Persone con disabilità intellettive: l'amore ha bisogno di spazio
- Un evento per sostenere il gioco inclusivo di bambini e bambine con disabilità
- "Un messaggio nel silenzio": vedere il mondo con occhi diversi ci rende ricchi
- Tutti lettori alla pari al

Informa disAbile | Mobilità e Ausili | Autonomia e Barriere | Invalidità e Sanità | Istruzione e Lavoro | Multimedia e Strumenti

CITTA' DI TORINO — Informa disAbile — PASS eparTOut

Comune di Torino / Informa disAbile / Archivio notizie /

Alle Terme di Diocleziano con SuperAbile per parlare di cultura accessibile

L'incontro, organizzato in collaborazione con il Museo Nazionale Romano e il Ministero della Cultura (MiC), si terrà il prossimo 26 settembre. Chiama il Contact center per partecipare

La cultura come strumento di coesione sociale, di inclusione e di dialogo, oltre che fattore di promozione del benessere e della salute degli individui. È questo lo spirito dell'incontro **"Senza barriere. Fruibilità e accessibilità dei Luoghi della Cultura e del Turismo come valore sociale"**, che si terrà a Roma il prossimo **26 settembre** presso l'eccezionale complesso monumentale delle **Terme di Diocleziano** (Via Enrico de Nicola, 78) **dalle ore 17.00 alle ore 22.00**. Organizzato dal Contact center integrato SuperAbile Inail in **collaborazione con il Museo Nazionale Romano e con il Ministero della Cultura (MiC)**, l'incontro si propone di affrontare temi leggeri ma di fondamentale importanza come il tempo libero, l'accessibilità alle strutture turistiche e la fruibilità dei luoghi culturali, illustrando alcune delle più riuscite buone prassi messe in atto negli ultimi anni nel nostro paese.

Come si svolge l'incontro

L'incontro – moderato dalla dirigente Direzione centrale Prestazioni socio-sanitarie, **Pamela Maddaloni** insieme alla coordinatrice del magazine "SuperAbile Inail", **Antonella Patete** – si aprirà con i saluti di **Annalisa Cipollone** (capo di gabinetto MiC), **Stéphane Verger** (direttore Museo Nazionale Romano – MiC) e **Andrea Tardiola** (direttore generale Inail). A seguire un'introduzione di **Roberto Vannata** (Ufficio di staff del direttore generale Musei) e **Antonella Onofri** (direttore centrale Prestazioni socio-sanitarie Inail). I lavori proseguiranno con la sezione "Benessere sociale, salute e beni culturali", che prevede gli interventi di **Sara Colantonio** e **Carlotta Caruso** (rappresentanti dei Luoghi della cultura MiC), **Maria Rosaria Lo Muzio** (funzionario-architetto Direzione generale Musei) e **Annamaria Mauro** (direttore Museo nazionale di Matera). Spazio anche alle istanze della società civile e degli operatori con la sessione "Verso una mappa dell'accessibilità del patrimonio turistico". A raccontare le proprie esperienze saranno **Carlo Riva** (direttore "L'abilità" Associazione onlus), **Roberto Vitali** (Ceo & co-founder Village for All) e **Antonio Ciliberti** (rappresentante di Orpheo).

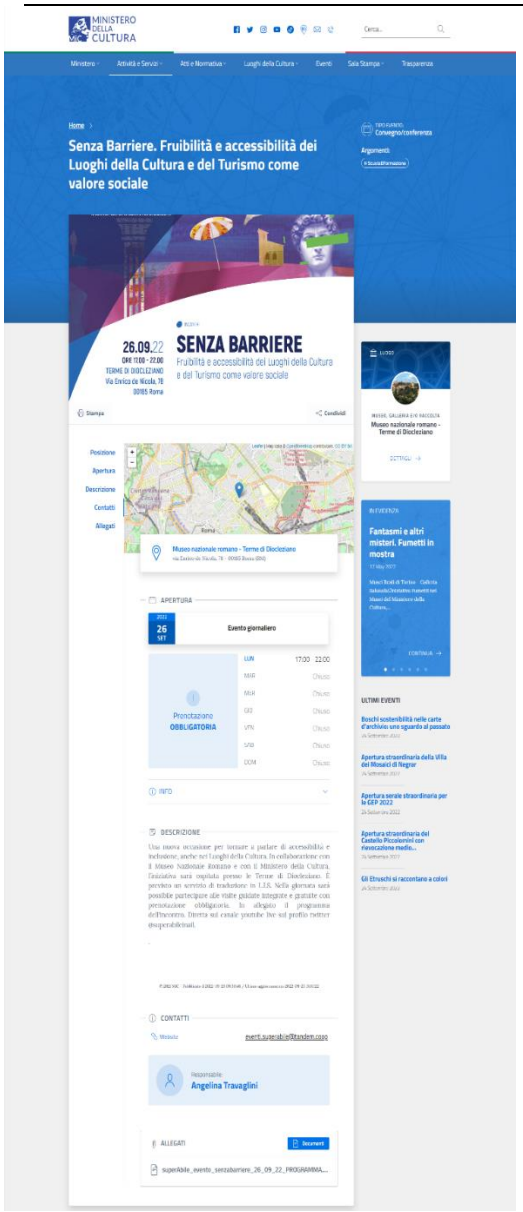
I lavori saranno arricchiti dalle **testimonianze delle assistenti sociali di Inail** che presenteranno alcune delle più significative iniziative promosse dall'Istituto in questo campo. A coordinare questa sessione, intitolata "Accessibilità dei luoghi come inclusione sociale" sarà **Margherita Caristi** (Direzione centrale Prestazioni socio-sanitarie), **Irene Varveri** (Direzione regionale Sicilia), **Elisabetta Pantusa** (Direzione regionale Liguria), **Michelina Lombardi** (Direzione regionale Lazio) e **Concetta Calandruccio** (Direzione centrale Assistenza protesica e riabilitazione). Saranno presenti anche i rispettivi direttori regionali: **Carlo Biasco**, **Angela Razzino**, **Domenico Princigalli** e **Giorgio Soluri.** A concludere i lavori **Franco Bettoni** (Presidente Inail) e **Giovanni Sansone** (direttore Contact center integrato SuperAbile Inail)

La giornata sarà animata dalle **note dell'orchestra di archi "Novi Toni Comites" diretta da Stefano Mhanna** e terminerà con l'**apericena** realizzato dalla cooperativa sociale **Il Pungiglione**. Nella giornata sarà possibile anche partecipare alle **visite guidate integrate e gratuite** con prenotazione obbligatoria. È possibile seguire la diretta sul canale YouTube di SuperAbile e il live sul profilo Twitter. Previsto anche un servizio di traduzione in Lis.

Per informazioni contattare la segreteria organizzativa al numero verde **800 810 810**. Per chiamate dall'estero e dai cellulari: **+39 06 45539607**.
Mail: eventi.superabile@tandem.coop
Fonte: superabile.it
Aggiornato il 22 Settembre 2022

Cerca

Archivio notizie
- Settembre 2022 (67)
- Agosto 2022 (36)
- Luglio 2022 (77)
- Giugno 2022 (93)
- Maggio 2022 (106)
- Aprile 2022 (81)
- Marzo 2022 (106)
- Febbraio 2022 (88)
- Gennaio 2022 (60)
- Dicembre 2021 (38)
- Novembre 2021 (15)
- Maggio 2021 (1)


MINISTERO DELLA CULTURA
Senza Barriere. Fruibilità e accessibilità dei Luoghi della Cultura e del Turismo come valore sociale
26.09.22
SENZA BARRIERE
Fruibilità e accessibilità dei Luoghi della Cultura e del Turismo come valore sociale
Fantasmi e altri misteri. Fumetti in mostra
APERTURA
Evento giornaliero
Prenotazione OBBLIGATORIA
DESCRIZIONE
CONTATTI
Angelina Travaglini
ALLEGATI

museo nazionale romano
Museo Visita Eventi Edu
EVENTI
26 Settembre 2022
SENZA BARRIERE
Terme di Diocleziano
Via Enrico de Nicola, 78
Roma, 00185 Italia
SuperAbile INAIL
Fruibilità e accessibilità dei Luoghi della Cultura e del Turismo come valore social
DIRETTA SUL CANALE YOUTUBE
www.youtube.com/superabilenetwork
Downloads
superAbile_Programma
Condividi
Museo Nazionale Romano
Via Sant'Apollinare, 8 - 00186 Roma
Museo
Servizi
Visita
MINISTERO DELLA CULTURA

Evento *Convegno in presenza e in diretta streaming*

FARE SPORT MIGLIORA LA VITA

La pratica sportiva come strumento di welfare attivo e mezzo di promozione della salute

Lunedì 28 novembre 2022 – Roma, INAIL Via IV Novembre – dalle 14.30 alle 18.00

Lo sport come strumento di terapia e di investimento sul capitale umano.
La grande intuizione di Antonio Maglio, medico dell'Inail e padre delle Paralimpiadi, prosegue oggi attraverso la collaborazione integrata tra INAIL e CIP *Comitato Italiano Paralimpico*, che tra i vari interventi ha previsto anche un premio alla tesi di laurea che meglio evidenzia la correlazione fra sport e salute.
Realizzato in vista della *Giornata Internazionale delle Persone con Disabilità*, il Seminario è stata un'occasione per evidenziare lo sport come parte delle politiche pubbliche, in grado di migliorare la vita dei cittadini e di generare vantaggi per la popolazione e per il Servizio Sanitario Nazionale.
Si sono confrontati sul tema INAIL, CIP, Asl Roma 2 e Regione Lazio, puntando a sinergie per la stesura di progetti in cui lo sport non sia pensato solo in termini di prevenzione, ma anche come terapia integrata in favore delle persone con disabilità.

I successi azzurri alle Paralimpiadi di Tokyo 2020 (confermati dai recenti Mondiali di Nuoto di giugno 2022 e dai Mondiali di Atletica Leggera di fine agosto/primi di settembre 2022) hanno dimostrato l'eccellente stato di forma del movimento paralimpico italiano, che ha ottenuto in termini di medaglie un risultato che non veniva raggiunto da oltre 60 anni, cioè dalla storica edizione di Roma 1960.
Anche l'esperienza della Paralimpiade invernale di Pechino 2022, fatte le dovute proporzioni, ha confermato la bontà assoluta delle prestazioni degli atleti azzurri, avvalorando il fatto che l'Italia può legittimamente dirsi in lizza per l'ingresso fra le dieci Nazioni al mondo più forti a livello paralimpico.
Le prestazioni dei campioni paralimpici e il risalto senza precedenti da loro conquistato sui mezzi di comunicazione contribuiscono sempre più a porre l'accento sull'importanza non solo agonistica, ma anche sociale e culturale, della pratica sportiva, che rappresenta un valido strumento per ottenere un pieno inserimento delle persone con disabilità nella vita sociale.
La messa in onda, in prima serata su Rai 1, del film per la tv *"A muso duro – Campioni di vita"*, diretto da Marco Pontecorvo, interpretato da Flavio Insinna e ispirato alla storia vera di

Antonio Maglio, medico e dirigente INAIL che dedicò la sua vita al pieno recupero sociale delle persone con disabilità e che nella Roma del 1960 organizzò quelli che in seguito furono ufficialmente riconosciuti come i primi Giochi Paralimpici della storia, ha contribuito ad allargare ulteriormente l'attenzione del grande pubblico verso il mondo paralimpico, quello delle origini e quello del presente.
Nel mondo di oggi, il progresso scientifico e tecnologico ci consegna strumenti che rendono il fare sport molto più agevole che in passato. La garanzia dell'accesso alla pratica sportiva non è però una condizione data una volta per tutte, ma il risultato di un attento processo di attenzione alle singole persone e di promozione e diffusione sui territori, attività che vengono attuate sotto l'egida del CIP *Comitato Italiano Paralimpico* e con l'impegno di numerosi attori, tra i quali strutture sanitarie e riabilitative, Unità Spinali, Centri di riabilitazione, Società Sportive, Scuole e Università.
Il lavoro svolto nei centri di riabilitazione, quello attuato dai Centri di Avviamento allo Sport Paralimpico (CASP) con il fondamentale sostegno delle Polisportive, la stessa recente iniziativa del Fondo Ausili, avviata insieme al Dipartimento per lo Sport, con il fine di superare le barriere di tipo economico, che impediscono l'accesso alla pratica sportiva, rappresentano più facce di una stessa medaglia.
In questo complesso panorama, un ruolo fondamentale è ricoperto dall'Inail, non solo con l'attività protesica (a partire dal Centro di Vigorso di Budrio), ma anche con l'azione di presa in carico e accompagnamento svolta dalle Assistenti Sociali dell'Istituto verso i propri assistiti.
Nella visione promossa dal CIP *Comitato Italiano Paralimpico*, pienamente coerente con i principi e i valori incarnati da Inail e costantemente proposti da SuperAbile Inail nella sua attività di consulenza e di informazione, l'azione che mira alla promozione della pratica sportiva non è semplicemente un mezzo per raggiungere l'obiettivo di ampliare la platea dei praticanti, ma è un percorso, che si contraddistingue come strumento per il riconoscimento pieno dei diritti di cittadinanza.
L'attività motoria e lo sport rappresentano cioè un investimento sul capitale umano del Paese e costituiscono una parte importante di politiche pubbliche, in grado di migliorare la vita dei cittadini del nostro Paese. Si tratta di pensare lo sport come una "medicina sociale" prescrivibile a chiunque, come una prestazione vera e propria erogata dal Servizio Sanitario Nazionale: il disegno è quello di un sistema di welfare attivo, che permetta di considerare lo sport come uno strumento di investimento, consentendo di curare meglio e di più le persone che ne hanno bisogno, generando nel tempo un miglioramento dello stato di salute della popolazione e permettendo di conseguenza di ridurre i costi che invecchiamento e cronicità producono sul lungo termine sul Sistema Sanitario Nazionale.
Alla fine del 2022, prima il Senato della Repubblica e poi la Camera dei Deputati hanno approvato in prima lettura un'integrazione all'art. 33 della Costituzione, al quale verrebbe aggiunta la frase: *"La Repubblica riconosce il valore educativo, sociale e di promozione del benessere psicofisico dell'attività sportiva"*.
SuperAbile Inail e il CIP *Comitato Italiano Paralimpico* hanno dunque promosso un'occasione di confronto ad alto livello fra Istituzioni e attori sociali, che aiuti ad inquadrare la promozione della pratica sportiva nell'alveo delle azioni volte alla tutela e alla garanzia dei diritti e della dignità di tutte le persone che vivono nel nostro Paese.

Come sempre, è stata garantita la traduzione in sala in LIS *Lingua Italiana dei Segni*. L'evento è stato proposto dal RTI ***in diretta streaming*** sul *Canale YouTube SuperAbile* e in live su *Twitter*. L'evento on-line è stato caratterizzato in diretta da finestra dedicata alla LIS *Lingua Italiana dei Segni*.

Il programma del Convegno è stato il seguente:

Moderazione a cura di
Claudio Arrigoni - Giornalista collaboratore de *"Il Corriere della Sera"* e *"La Gazzetta dello Sport"*

Saluti e Introduzione
Franco Bettoni – Presidente INAIL

Sessione 1 – *Tavola Rotonda*
Lo sport nel quadro nazionale e le sinergie tra le Istituzioni

Andrea Tardiola - Direttore Generale INAIL
L'impegno di INAIL per la pratica sportiva e l'integrazione col SSN

Luca Pancalli - Presidente CIP Comitato Italiano Paralimpico
Lo sport come diritto, un altro passo verso la piena dignità

Alessio D'Amato - Assessore Salute e Integrazione socio-sanitaria Regione Lazio
Il diritto alla salute e il ruolo del Servizio Sanitario

Giorgio Casati - Direttore Generale Asl Roma 2
Sport e sanità. Tra prevenzione e terapia

Vito Cozzoli - *Presidente e Amministratore delegato Sport e Salute*
La strategia nazionale di investimento in salute

SESSIONE 2
L'azione sul campo
La funzione dello sport: uno sguardo da dentro le Unità Spinali.
Dall'avviamento allo sport alle sinergie per una terapia integrata: il piano individuale terapeutico sportivo (PITS) e la ricerca Inail applicata agli atleti paralimpici.

Claudio Pilati - Direttore Unità Spinale CTO A. Alesini di Roma
Pamela Maddaloni - Direzione Centrale Prestazioni Socio-Sanitarie Inail
Fernando Mascanzoni - Responsabile piani quadriennali Cip-Inail
Gregorio Teti e Andrea G. Cutti - Direzione centrale assistenza protesica e riabilitazione

Premiazione Tesi di Laurea in memoria del Prof. A. Maglio
con la partecipazione di
Maria Stella Maglio Calà - Presidente Commissione giudicatrice

a

Multimedia Community

SuperAbile INAIL
IL CONTACT CENTER INTEGRATO PER LA DISABILITÀ

Cerca in SuperAbile

Protesi e Ausili | Accessibilità | Sportelli e Associazioni | Normativa e Diritti | In Europa | In Italia | Interventi INAIL

Home | Salute e ricerca | Lavoro | Istruzione | Tempo libero | Paralimpiadi | Sport

*Home > Interventi Inail > **Lo sport come strumento di welfare attivo al centro di un seminario organizzato da Inail con la collaborazione di SuperAbile***

In **INTERVENTI INAIL**

- Progetti territoriali
- Riabilitazione e reinserimento
- Regolamento protesico Inail
- Centri servizi
- Sanità
- Norme e leggi

NOTIZIE

Lo sport come strumento di welfare attivo al centro di un seminario organizzato da Inail con la collaborazione di SuperAbile

Tweet
Mi piace Condividi Iscriviti per vedere cosa piace ai tuoi amici

S'intitola "Fare sport migliora la vita" l'incontro programmato per oggi, in apertura della settimana in cui si celebra il 30° anniversario della Giornata internazionale della disabilità. Il tema principale è il connubio tra Istituzioni: Inail, Cip, servizio sanitario laziale con la Asl Roma 2 per la realizzazione di un progetto sperimentale di promozione dello sport come terapia, in favore delle persone disabili. Il seminario si conclude con la premiazione delle tesi vincitrici del Premio di laurea promosso dal Cip nell'ambito della cooperazione con Inail e intitolato alla memoria del professor Antonio Maglio

Multimedia Community

SuperAbile INAIL
IL CONTACT CENTER INTEGRATO PER LA DISABILITÀ

Cerca in SuperAbile

Protesi e Ausili | Accessibilità | Sportelli e Associazioni | Normativa e Diritti | In Europa | In Italia | Interventi INAIL

Home | Salute e ricerca | Lavoro | Istruzione | Tempo libero | Paralimpiadi | Sport

Arriva il Pits, il Piano individuale terapeutico sportivo

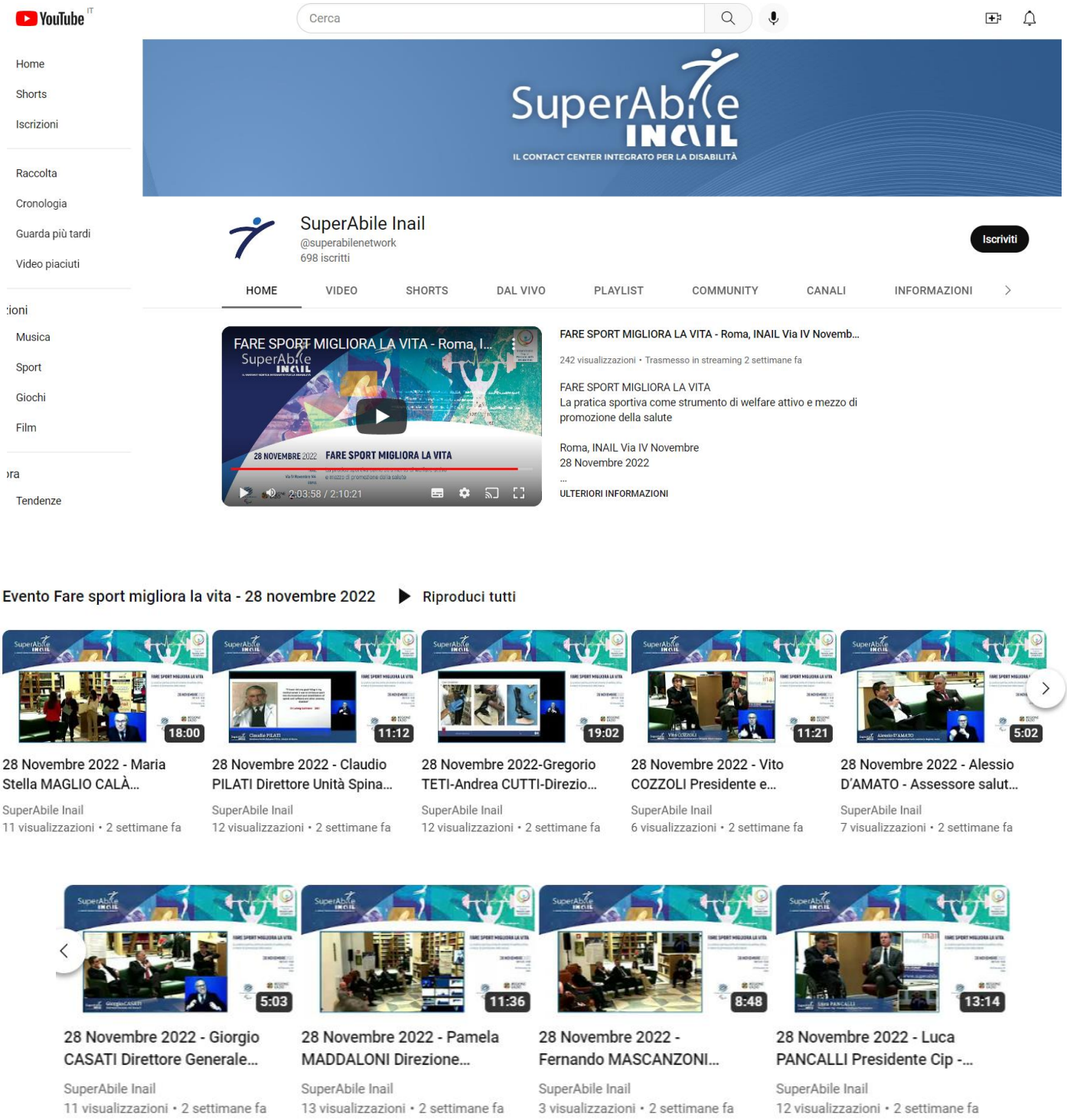
29 novembre 2022 - INTERVENTI INAIL

Si è svolto a Roma il seminario "Fare sport migliora la vita" organizzato dall'Inail in collaborazione con il Contact Center SuperAbile e il Cip. Tanti gli ospiti presenti. Firmato l'accordo Inail, Cip e Asl Roma 2 sulla promozione dello sport per le persone disabili e premiate le tesi di laurea vincitrici del Premio intitolato alla memoria di Antonio Maglio

APPROFONDIMENTI

Nuova procedura di reclutamento per i posti di sostegno

Aggiornati gli importi delle sanzioni per non ottemperanza alle norme per il collocamento dei centralinisti non vedenti


YouTube IT
Cerca
Home
Shorts
Iscrizioni
Raccolta
Cronologia
Guarda più tardi
Video piaciuti
Musica
Sport
Giochi
Film
Tendenze
SuperAbile INAIL
IL CONTACT CENTER INTEGRATO PER LA DISABILITÀ
SuperAbile Inail
@superabilenetwork
698 iscritti
Iscriviti
HOME
VIDEO
SHORTS
DAL VIVO
PLAYLIST
COMMUNITY
CANALI
INFORMAZIONI
FARE SPORT MIGLIORA LA VITA - Roma, I...
28 NOVEMBRE 2022
FARE SPORT MIGLIORA LA VITA
2:03:58 / 2:10:21
FARE SPORT MIGLIORA LA VITA - Roma, INAIL Via IV Novemb...
242 visualizzazioni • Trasmesso in streaming 2 settimane fa
FARE SPORT MIGLIORA LA VITA
La pratica sportiva come strumento di welfare attivo e mezzo di promozione della salute
Roma, INAIL Via IV Novembre
28 Novembre 2022
...
ULTERIORI INFORMAZIONI
Evento Fare sport migliora la vita - 28 novembre 2022
Riproduci tutti
18:00
28 Novembre 2022 - Maria Stella MAGLIO CALÀ...
SuperAbile Inail
11 visualizzazioni • 2 settimane fa
11:12
28 Novembre 2022 - Claudio PILATI Direttore Unità Spina...
SuperAbile Inail
12 visualizzazioni • 2 settimane fa
19:02
28 Novembre 2022-Gregorio TETI-Andrea CUTTI-Direzio...
SuperAbile Inail
12 visualizzazioni • 2 settimane fa
11:21
28 Novembre 2022 - Vito COZZOLI Presidente e...
SuperAbile Inail
6 visualizzazioni • 2 settimane fa
5:02
28 Novembre 2022 - Alessio D'AMATO - Assessore salut...
SuperAbile Inail
7 visualizzazioni • 2 settimane fa
5:03
28 Novembre 2022 - Giorgio CASATI Direttore Generale...
SuperAbile Inail
11 visualizzazioni • 2 settimane fa
11:36
28 Novembre 2022 - Pamela MADDALONI Direzione...
SuperAbile Inail
13 visualizzazioni • 2 settimane fa
8:48
28 Novembre 2022 - Fernando MASCANZONI...
SuperAbile Inail
3 visualizzazioni • 2 settimane fa
13:14
28 Novembre 2022 - Luca PANCALLI Presidente Cip -...
SuperAbile Inail
12 visualizzazioni • 2 settimane fa

Rapporti con istituzioni pubbliche, sviluppo tecnologico, utilizzo di ict, competenze ict e aumento dell'efficacia e dell'efficienza del sistema attraverso l'utilizzo di tecnologie, attività di formazione e valorizzazione realizzate

Per lo svolgimento delle attività aziendali, la Cooperativa si era dotata di una infrastruttura virtualizzata ad alta affidabilità HA, basata su tecnologia VMware (versione 7), su macchine fisiche Proliant, **due unità di storage Qnap TS-463U con 12 Tb di spazio disco**.
Tutti gli apparati erano **ridondati: doppia alimentazione per ogni unità, dischi configurati in modalità RAID 1 per gli host ed in modalità RAID 5 per gli Storage.** Host e Storage erano interconnessi con una dorsale a 10Gb e ridondati con una a 1Gb su due switch separati. Erano inoltre presenti **due macchine HP DL120 Gen9 utilizzate come Firewall** per la connettività primaria e per quella di **Backup**. Il software utilizzato era Untangle NG Firewall.

Macchine virtuali

All'interno del cluster erano in esecuzione **quattro macchine Virtuali** (VM): il Domain controller, che svolgeva anche le funzioni di file server, la VM che ospitava l'applicativo CRM PICO, la VM che ospitava l'ambiente di sviluppo dell'applicativo PICO e la VM che ospitava il software VCenter per l'amministrazione del cluster.

Continuità operativa e Backup

L'infrastruttura era **configurata in modalità HA**: in caso di fault di uno dei due host, era possibile riavviare una macchina virtuale sul secondo host. In caso di manutenzioni programmate era possibile migrare le VM sia da host a host che da storage a storage. Venivano eseguiti test periodici sulle funzionalità di HA. Per le procedure di backup, la Cooperativa utilizzava NAKIVO Backup, residente su uno dei due storage. I backup venivano eseguiti su un apposito datastore presente nel secondo storage.
Venivano eseguiti backup del Dominio il mercoledi e il sabato con 6 Retention point del server PICO, venivano eseguiti backup serali quotidiani con 10 Retention Point.
Con cadenza bimestrale venivano eseguiti test di ripristino delle VM sottoposte a procedure di backup per verificarne il funzionamento.
Dopo il test di avvio, veniva conservata copia dell'ultima macchina ripristinata. Come ulteriore livello di continuità operativa, i profili degli utenti locali erano configurati come "roaming profiles" ed erano salvati in una apposita share del server, in questo modo, in caso di fault di uno dei client di dominio, l'utente poteva accedere su un altro client senza perdere alcuna informazione.

Disaster Recovery e Smart Working

Gli operatori erano tutti dotati di Notebook, immediatamente disponibili e configurati per collegarsi in VPN criptata punto-punto da remoto con gli applicativi di Commessa e poter svolgere il servizio in Smart Working, in caso di impossibilità di accedere alla sede e **per garantire continuità al servizio in caso di Disaster Recovery**, il centralino e il CRM era in CLOUD certificato AGID.

Nuova normativa Privacy GDPR

Già nell'anno 2020, era stata completata la registrazione degli utenti storici del Call Center e attivata la registrazione standard dei nuovi utenti.

La nuova normativa sulla **privacy GDPR (art. 12 Regolamento UE 2016/679)** ha ridotto sensibilmente le possibilità di ri-contatto e promozione del Servizio verso gli utenti. La difficoltà di definire un sistema di registrazione diverso da quello INAIL, troppo rigido nella sua autenticazione, non permetteva di gestire al meglio le diverse applicazioni del Portale, come le attività di comunicazione e promozione del Servizio, azioni di sostegno e rinforzo della fidelizzazione dell'utente, gli eventi, le attività multimediali, la promozione degli articoli e delle schede di consulenza, ecc. Le problematiche legate alla privacy hanno condizionato buona parte delle attività di coinvolgimento degli utenti e di fidelizzazione.

Un vantaggio nella registrazione "Strong", realizzata per accedere ai servizi INAIL, accesso tipo "SPID", poteva essere l'accesso e la promozione del servizio a tutti gli assicurati INAIL, in modo da invitarli a contattare il Numero Verde ed accedere direttamente al Portale, ma nei mesi di passaggio al nuovo sistema di autenticazione GDPR e di configurazione tecnica dei servizi interni INAIL, con l'arrivo della pandemia, questa opportunità non si è realizzata.

Da parte della Cooperativa, non essendoci un sistema di autenticazione integrato con l'applicativo del Call Center (lato INAIL), era stata bonificata la banca dati PICO dei dati utente, ormai obsoleti e comunque più vecchi del 2017, come da Direttiva GDPR e da indicazioni perentorie del DPO Tandem.

Già dalle prime settimane del 2020, era stata attivata una applicazione, che permetteva agli utenti di registrarsi tramite e-mail e di cancellare i dati anagrafici di coloro, che non avessero interesse a rimanere collegati al Servizio, per i quali si è continuato a svolgere l'attività di consulenza in modo "anonimo". A seguito dell'attività di recupero delle autorizzazioni degli utenti storici, comunque quelli registrati dal 2017 in poi, si rileva la registrazione di circa il 10% degli utenti "storici". Positiva fu invece la risposta dei nuovi utenti, che si registrarono al Servizio (oltre il 30%), che ha risposto e ricontattato il Servizio nei giorni subito successivi all'invio della e-mail di richiesta autorizzazione.

Nei primi giorni del mese di Giugno 2020, è stata completata la registrazione degli utenti "storici". Pertanto, all'inizio del 2022, la banca dati era stata completamente bonificata degli utenti, che contattavano sporadicamente il Servizio e non erano interessati a lasciare i propri dati per essere ricontattati. Erano stati messi in "oblio" una parte importane dei vecchi utenti, perché non avevano una e-mail per essere contattati (circa 9.400). L'attività era stata schedulata automaticamente dal server, temporizzata con un invio giornaliero ad una cinquantina di utenti, per non intasare il sistema e non sovraccaricare il Call Center.

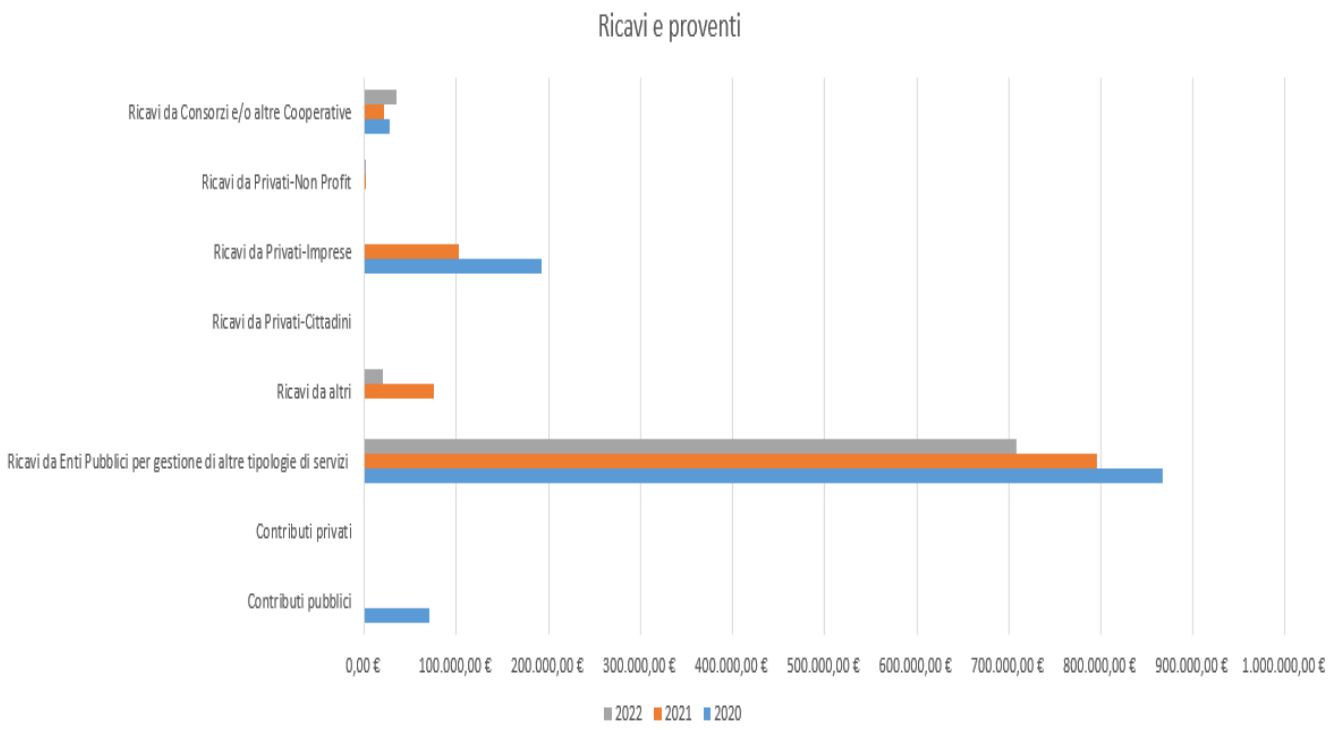
L'attività, avviata a Gennaio 2020, già a fine Giugno 2020 era entrata nell'ordinario funzionamento quotidiano: nel 2022, venivano contattati solo i nuovi utenti che si registravano al servizio. L'attività dello "storico" era stata disattivata.

8. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati

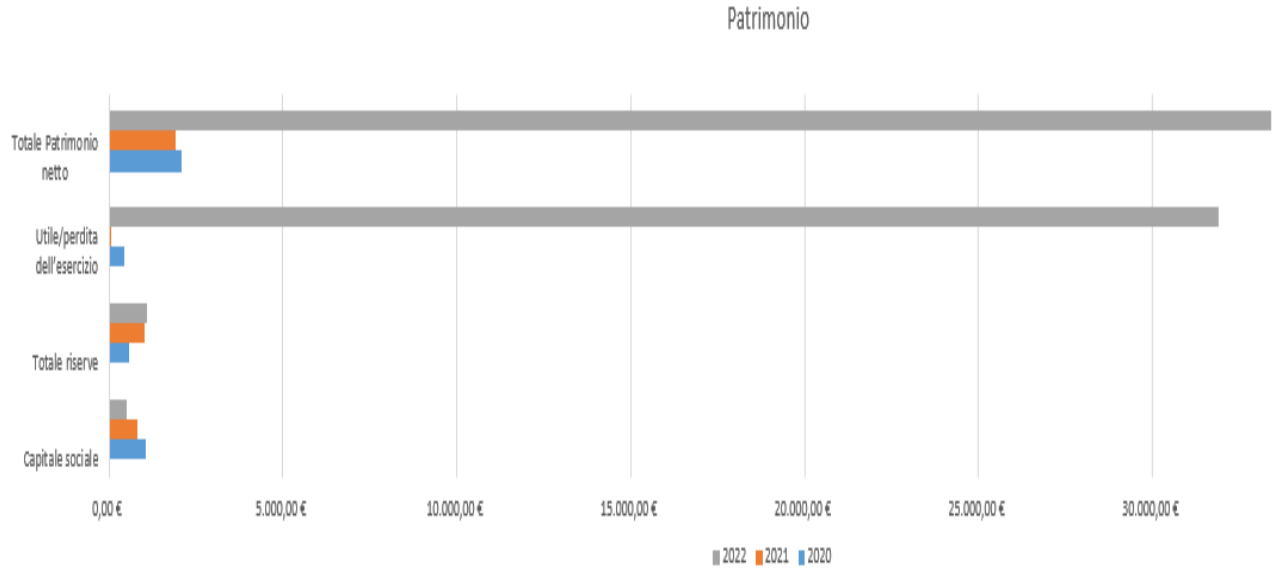
Ricavi e proventi

	2022	2021	2020
Contributi pubblici	0,00 €	0,00 €	70.526,00 €
Contributi privati	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	708.464,46 €	795.600,00 €	867.000,00 €
Ricavi da altri	19.721,00 €	75.508,00 €	0,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione di altre tipologie di servizi (manutenzione verde, pulizie, ...)	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Cittadini inclusa quota cofinanziamento	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Imprese	0,00 €	101.959,41 €	192.337,00 €
Ricavi da Privati-Non Profit	163,93 €	2.049,00 €	0,00 €
Ricavi da Consorzi e/o altre Cooperative	34.766,61 €	21.600,00 €	27.600,00 €



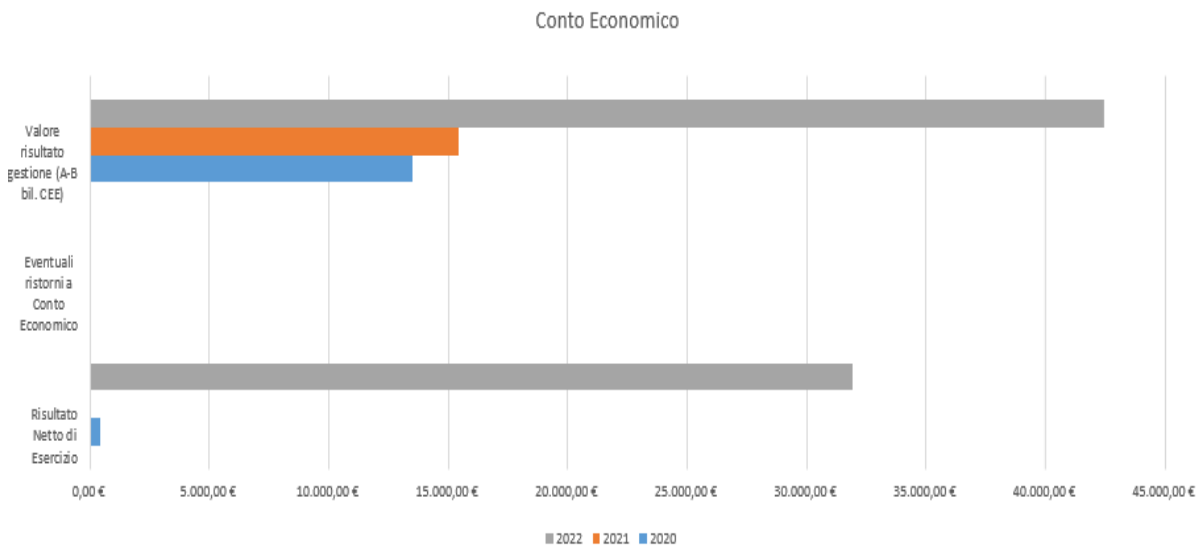
Patrimonio

	2022	2021	2020
Capitale sociale	500,00 €	825,00 €	1.050,00 €
Totale riserve	1.082,00 €	1.026,00 €	590,00 €
Utile/perdita dell'esercizio	31.898,00 €	57,00 €	450,00 €
Totale Patrimonio netto	33.408,00 €	1.908,00 €	2.090,00 €



Conto economico

	2022	2021	2020
Risultato Netto di Esercizio	31.898,00 €	57,00 €	450,00 €
Eventuali ristorni a Conto Economico	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	42.461,00 €	15.400,00 €	13.512,00 €



Composizione Capitale Sociale

Capitale sociale	2022	2021	2020
capitale versato da soci cooperatori lavoratori	250,00 €	825,00 €	1.050,00 €
capitale versato da soci cooperatori volontari	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci cooperatori fruitori	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci persone giuridiche	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci sovventori/finanziatori	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Composizione soci sovventori e finanziatori	2022
NON PRESENTI	-

Valore della produzione

	2022	2021	2020
Valore della produzione (Voce Totale A del conto economico bilancio CEE)	763.116,00 €	996.116,00 €	1.157.463,00 €

Costo del lavoro

	2022	**2021**	**2020**
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	429.467,00 €	685.847,00 €	876.620,00 €
Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto Economico Bilancio CE)	135.418,00 €	175.470,00 €	218.843,00 €
Peso su totale valore di produzione	78,38%	86,47%	95,76 %

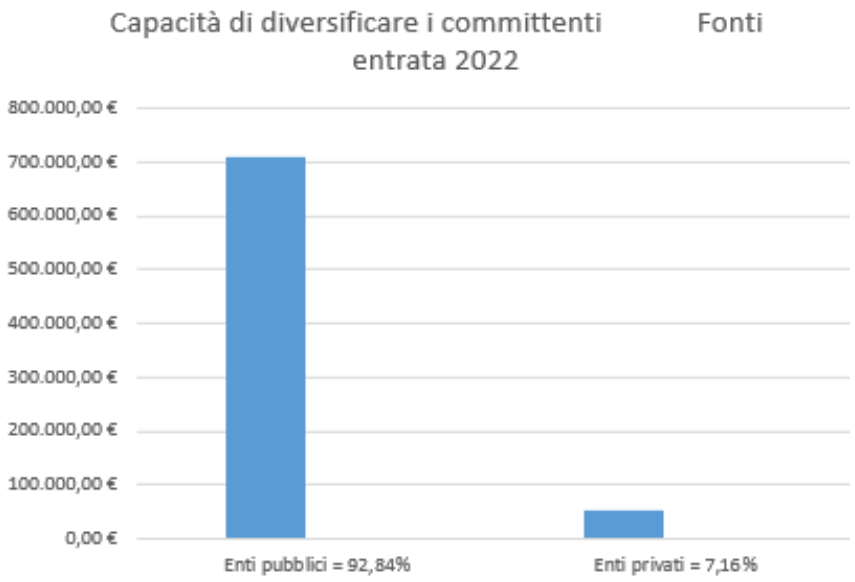
Capacità di diversificare i committenti

Fonti delle entrate 2022

2022	Enti pubblici	Enti privati	Totale
Vendita merci	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Prestazioni di servizio	708.464,46 €	34.930,54 €	743.395,00 €
Lavorazione conto terzi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Rette utenti	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Altri ricavi	0,00 €	19.721,00 €	19.721,00 €
Contributi e offerte	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Grants e progettazione	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Altro	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione 2022

		2022
Incidenza fonti pubbliche	708.464,46 €	92,84 %
Incidenza fonti private	54.651,54 €	7,16 %



9. INFORMAZIONI AMBIENTALI

Tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte. Politiche e modalità di gestione di tali impatti

Nello svolgimento delle attività della Cooperativa non si evidenziano rischi per l'impatto e la tutela ambientale. Nel rispetto della normativa e della sensibilità in materia di tutela ambientale, i consumi energetici sono stati ridotti al minimo.
Lo smaltimento dei rifiuti, in particolare quelli speciali, si è svolto in maniera conforme alle modalità previste.
Il basso impatto ambientale e l'alta qualità del prodotto sono i criteri che ne hanno determinato l'acquisto.

10. INFORMAZIONI SU RIGENERAZIONE ASSET COMUNITARI

Descrizione sintetica delle attività svolte in tale ambito e dell'impatto perseguito attraverso la loro realizzazione

In questi ultimi anni, la Collettività ha dimostrato un certo interesse alla rigenerazione di asset comunitari come, ad esempio, aree industriali e pubbliche dismesse, beni confiscati, ovvero tutti quei beni comuni con un ridotto beneficio sociale, vuoi per l'uso e/o abuso di cui sono stati oggetto o per il disinteressamento degli Enti cui sono dipendenti.
La rinascita di tali asset mediante l'utilizzo da parte di imprese sociali per iniziative di vario genere, culturali, sociali, o anche attività lavorative, è diventato un traguardo da raggiungere da parte delle Amministrazioni Pubbliche per dar modo alla Comunità di produrre modalità di crescita e sviluppo del territorio e del benessere dei cittadini, destinando questi beni a forme d'uso diverse e innovative.
La nostra Cooperativa a tutt'oggi non ha usufruito di queste possibilità.

11. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE

Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale

Nessun contenzioso in atto allo stato attuale.
Un contenzioso in passato risolto positivamente per la Cooperativa.
La Cooperativa è in attesa di Sentenza definitiva del TAR Lazio in merito al mancato riconoscimento della Cassa Integrazione svolta dalla Cooperativa da Marzo a Settembre 2022, per cui la Cooperativa ha anticipato le spettanze ai soci lavoratori e ai dipendenti, per procedere poi al recupero con compensazione sui pagamenti mensili dei contributi INPS. Il diniego dell'INPS ha messo la Cooperativa nella condizione di dover sospendere il pagamento dei modelli F24 mensili. Alla data attuale ancora non è stata fissata la seduta processuale.

Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti

La Cooperativa è amministrata da un Consiglio di Amministrazione eletto dall'Assemblea dei Soci con un numero di mandati come previsto dalla legge e composto da un numero variabile di consiglieri, da tre a quindici membri eletti tra i soci, senza diritto a compenso per la carica.
Al 31 dicembre 2021, il Consiglio di Amministrazione risulta composto da 7 membri - di cui un Presidente e sei Consiglieri.
Al 26 luglio 2022, il Consiglio di Amministrazione risulta composto da 5 membri – di cui un Presidente e quattro Consiglieri.
Al 31 dicembre 2022, il Consiglio di Amministrazione risulta composto da 3 membri – di cui un Presidente e due Consiglieri.
Lo Statuto prevede che il CdA sia convocato dal Presidente tutte le volte che vi sia materia da deliberare, oppure quando ne sia fatta domanda da almeno un terzo dei consiglieri o dal Collegio Sindacale. Nel 2022 sono stati redatti n. 10 verbali di riunione.
L'Assemblea dei Soci deve essere convocata almeno una volta l'anno per l'approvazione del Bilancio, Assemblea regolarmente trascritta sul Libro Verbali Assemblee vidimato dal Notaio, come anche altre Assemblee di confronto generale sulla programmazione annuale e su scelte strategiche della Cooperativa. In realtà, ci sono stati anche molti momenti assembleari *on-line*, che sono stati promossi per mantenere l'aggregazione dei soci e non perdere le motivazioni del percorso cooperativistico, soprattutto nel periodo di lockdown, "zona rossa" e di smart working.
Il tasso di partecipazione è stato sempre alto, che costituisce un ottimo risultato, in considerazione della grande difficoltà di mobilità di numerosi soci lavoratori svantaggiati.
Nella parte "5. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE" sono riportate in dettaglio le partecipazioni e le presenze dei soci nelle Assemblee degli ultimi tre esercizi trascorsi.

Modello della L. 231/2001, Rating di Legalità

La Cooperativa non ha acquisito il Rating di legalità.

Certificazioni di qualità dei prodotti

La Cooperativa aveva predisposto un **Sistema di Gestione per la Qualità** adatto alla propria organizzazione, alle attività svolte ed alle proprie specializzazioni, al fine di dimostrare la sua capacità di fornire con regolarità i servizi e le prestazioni, in ottemperanza ai requisiti dei Clienti/committenti, delle parti interessate ed a quelli cogenti applicabili e con l'intento di attuare e mantenere una efficace gestione dei processi interni, come stabilito dalla Politica per la Qualità definita e diffusa dalla Direzione.
Il Sistema di Gestione per la Qualità era definito nel *Manuale della Qualità* ed in *Procedure ed Istruzioni* ad esso correlate, che insieme descrivono le prescrizioni e le modalità per la pianificazione, la realizzazione, il controllo ed il monitoraggio delle prestazioni realizzate, nonché dei processi e delle attività ad essi correlate e delineano i criteri per il riesame, l'aggiornamento ed il miglioramento continuo del Sistema stesso.
Le attività della Cooperativa erano caratterizzate dalla messa a disposizione delle risorse necessarie per svolgere azioni finalizzate all'ottenimento di un risultato (output), dato un certo input. Tali attività sono chiamate *processi* e la loro analisi sistematica, oggetto *del Manuale della Qualità*, era condotta, privilegiando la logica delle azioni piuttosto che quella delle funzioni aziendali preposte al loro svolgimento.
Tale tipo di approccio è denominato *approccio per processi* e di fatto segue un principio di trasversalità rispetto alle funzioni, badando soprattutto a descrivere come la sequenza dei processi stessi conduca agli obiettivi perseguiti.
Il *Sistema di Gestione per la Qualità* si muoveva su questa linea ed era appunto strutturato per processi.
In particolare, per mettere in atto il *Sistema di Gestione per la Qualità* si è proceduto a:

a) identificare i processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità;
b) stabilire la loro sequenza e le loro interazioni;
c) stabilire criteri e metodi capaci di assicurare una loro efficace operatività e controllo;
d) garantire la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie a supportarne l'implementazione e il monitoraggio;
e) definire criteri e metodi di misurazione, monitoraggio e analisi dei processi, al fine di attuare le azioni necessarie al Miglioramento Continuativo del Sistema di Gestione per la Qualità.

La Cooperativa ha conseguito la Certificazione di Qualità, in accordo ai requisiti della Norma **UNI EN ISO 9001:2015**, avente ad oggetto ***"Progettazione e gestione di Call e Contact Center con specifiche competenze anche nel campo della disabilità. Servizi di comunicazione sociale e organizzazione eventi"***

La Cooperativa ritiene molto importante la certificazione delle proprie attività, nella trasparenza delle azioni finanziate dalle Amministrazioni Pubbliche committenti.

Dopo una lunga preparazione nel 2019, all'inizio del 2020 la Cooperativa ha conseguito la certificazione di qualità **EN ISO 18295-1:2017**.

Tale certificazione ha qualificato ulteriormente il *Contact Center Integrato* SuperAbile Inail, attestando con strumenti e procedure terze ed imparziali, secondo gli standard stabilità dalla normativa europea, procedure e flussi di lavoro e gestione dell'intero Sistema di contatto con il cliente/utente.
La norma **EN ISO 18295:2017** ha lo scopo di creare valore aggiunto per i clienti contattati dal **Centro Contatto Clienti (CCC)**, per i Committenti che lo utilizzano, per il personale che vi opera ed in generale per la affidabilità di tale servizio.
Questa norma ha l'obiettivo di definire standard prestazionali e di qualità per il settore della relazione con i clienti e consumatori attraverso i Call/Contact Center, ponendosi dalla parte dell'utilizzatore del servizio ed evidenziando le prestazioni e le performances risultanti.
Il **Centro Contatti Cliente (CCC)** è un centro chiamate evoluto, che integra le funzionalità di telecomunicazioni con i sistemi informativi e che utilizza diversi strumenti o canali di comunicazione per svolgere attività di servizio o di vendita.
Il *Contact Center Integrato* SuperAbile Inail è stato certificato ai sensi della norma **EN ISO 18295-1:2017**, che ha lo scopo di **regolamentare l'attività e l'organizzazione di un Centro di Contatto.**
Tale parte della norma dà indicazioni:

a. sulle modalità **con cui gestire il rapporto con i contatti/clienti** in termini di informativa, gestione dei reclami, attenzione e protezione del contatto e monitoraggio e misurazione delle interazioni con tali contatti sulla definizione degli **accordi con il Committente (interno o esterno)** e di come garantire l'**impegno degli operatori utilizzati**
b. sugli aspetti di **Organizzazione interna**, in termini di funzionalità aziendali coinvolte, competenze che devono essere periodicamente riesaminate e appropriate modalità di comunicazione interna
c. sugli **aspetti operativi**, che riguardano le modalità di gestione delle interazioni con i contatti, la pianificazione delle attività di contatto ed elementi di controllo sulla qualità dei processi messi in atto
d. sugli **aspetti infrastrutturali**, con particolare riguardo agli Strumenti per la gestione dei Contatti, la gestione di dati ed elenchi, l'ambiente di Lavoro, e di come garantire la Continuità di Servizio
e. sulla **gestione del Committente del Servizio di CCC** durante lo svolgimento dello stesso

Altre informazioni

La Cooperativa ha attivato per i soci e i dipendenti una copertura mutualistica in caso di malattia e infortunio (programma sanitario INSIEME SALUTE) a carico totale della Società.

12. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE

(modalità di effettuazione degli esiti)

Relazione organo di controllo

Si specifica che l'***art. 6 – punto 8 – lett a)*** **D.M. 4 luglio 2019** - *"Linee guida del bilancio sociale per gli ETS"* - prevede l'esclusione delle Cooperative Sociali dal disposto dell'***art. 10*** **Decreto Legislativo n. 112/2017**, in quanto esse, in materia di organo di controllo interno e di suo monitoraggio, sono disciplinate dalle proprie norme codicistiche, in qualità di Società Cooperative. Sul punto, la norma del **D.M. 4 luglio 2019** ricalca l'orientamento già espresso dal *Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali prot. 2491 del 22 febbraio 2018* e la successiva *Nota del 31 gennaio 2019*, che ha ritenuto non applicabili alle Cooperative Sociali le disposizioni di cui all'***art. 10*** **Decreto Legislativo n. 112/2017**, in tema di organi di controllo interno, con la conseguenza che nelle Cooperative l'organo di controllo non è tenuto al monitoraggio sul Bilancio Sociale.

Luogo e Data di redazione: Roma, 18 maggio 2022

IN ORIGINALE FIRMATO AUTOGRAFAMENTE DA:
SANSONE Giovanni
UMORINI Mauro
SCORRANO Fabio