

BILANCIO SOCIALE ANNO 2013

Coop. Sociale Delfino
Via M. Ungheresi, 13
Salerno



Sommario

a) Identità	4
a.1) Dati anagrafici, storia dell'impresa e collegamenti con il territorio	5
a.2) Missione e valori di riferimento	6
a.3) Organizzazione ed organigramma	7
a.4) Strategia e politica	8
b) Stakeholders	9
b.1) Consiglio di amministrazione e Assemblea dei soci	9
b.2) Lavoratori	10
b.2.1) Tipologie di lavoratori.....	10
b.2.2) Tipologie contrattuali	11
b.2.3) Sintesi delle tipologie di contratto al 31 dicembre 2013	11
b.2.4) Percorsi formativi e frequenza ore corsi per categoria di dipendenti	12
b.2.5) Volontari e tirocinanti	13
c) Clienti e fornitori	14
d) Enti Pubblici e Locali.....	15
d.1) Accreditamento presso Enti Pubblici	15
e) Lacomunità, i minori e la nostra “politica”	16
e.1) Il nostro lavoro in numeri	17
e.2) La comunità educativa, i servizi sociali e la pianificazione del lavoro.....	18
f) Frutitori	19



g) Banche e Fondazioni. Rapporto tra contributi richiesti ed ottenuti	20
h) Altri Enti e Comunità locale.....	21
h.1) <i>Rapporti con associazioni</i>	21
h.2) <i>Rapporto con l'A.G.E.S.C.I.</i>	21
h.3) <i>Rapporti con i Consorzi</i>	22
h.4) <i>Rapporti con associazioni di categoria</i>	23
h.5) <i>Rapporto con FederFarma</i>	24
h.6) <i>Rapporto con il Territorio</i>	24
h.7) <i>Rapporto con Compagnia delle Opere</i>	25
h.8) <i>Rapporto con le Parrocchie</i>	25
h.9) <i>Rapporto con la Cooperativa Sociale "Millepiedi"</i>	26
h.10) <i>Rapporti con l'ambiente</i>	26
i) Report dei principali dati economico - finanziari	27



A) IDENTITÀ

Sembra strano ma è proprio così la nostra storia è quasi una fiaba. Nasce tutto da un ideale “l’aiuto al prossimo” prodigarsi affinché un piccolo gesto, un sorriso, una parola cambi in meglio la giornata di qualcuno ... ed è proprio con questo ideale che ognuno di noi è cresciuto e ogni giorno ha cercato di fare del suo meglio. Ben presto però non ci è bastato si doveva passare all’azione, fare qualcosa di concreto, tangibile, portare un sorriso a chi ne ha bisogno. Così presto detto ci siamo ritrovati a parlare, progettare cosa si può fare e come, l’entusiasmo spesso fa alzare i toni, tutti spinti da una gran voglia, una valanga di idee ma bisognava darsi un ordine ...ed è proprio da questo marasma, da questo caos totale, da questa pangea iniziale che è nata l’idea della cooperazione. Siamo in dieci ed ognuno di noi veniva da esperienze diverse, tutti comunque impegnati nel sociale sin da piccoli, insomma prima di ogni altra cosa un gruppo di amici con un intento comune il desiderio di rendere concreto l’impegno fin’ora prodigato nel volontariato! Ed eccoci insieme ancora una volta, nel più semplice dei modi, a progettare e buttar giù idee davanti ad un caffè e una fetta di torta...! E’ proprio il modo semplice, naturale e spontaneo che rende unica questa nostra iniziativa, pian piano prende forma il nostro sogno. Ma come in ogni fiaba che si rispetti, anche in questa c’è l’orco (la burocrazia) e così i dieci amici si ritrovano in uno scontro quotidiano con documenti, autorizzazioni e via dicendo... ma il bene trionfa sempre e il 21 Aprile 2006 nasce la cooperativa “Delfino”.

Questa è la nostra storia amici cari... ma siamo solo agli inizi... sentirete ancora parlare di quei dieci amici, delle loro storie, delle loro lotte, e speriamo bene delle loro conquiste...

Vi salutiamo quindi con un arrivederci, e con l’augurio di farvi leggere presto altri episodi di questa fiaba...perché, nella vita spesso i SOGNI SI AVVERANO ...



a.1) DATI ANAGRAFICI, STORIA DELL'IMPRESA E TERRITORIO DI RIFERIMENTO

Denominazione	DELFINO
Ragione sociale	Società Cooperativa Sociale
Sede legale	Via Martiri Ungheresi, 13 - Salerno
Anno di costituzione	21/04/2006
Tipologia	A
Soci	Palmigiano Annalisa, Greco Carmen, D'Ambrosio Simona, Vicinanza Giovanna, Corvo Cira, Siviglia Marianna, De Martino Franco, Botta Luca, Impronta Daniele, Coop. Millepiedi

Breve storia

La cooperativa si è dedicata nel corso degli anni alla cura e al sostegno dei giovani e dei minori italiani e non, presenti sul nostro territorio offrendo loro luoghi di accoglienza quali comunità educative; centri socio-educativi per l'accoglienza e il sostegno dei minori; centri per l'infanzia in modo da combattere e prevenire i fattori di rischio derivanti da famiglie multiproblematiche e situazioni economico-sociali particolarmente sfavorevoli.

La cooperativa si è impegnata a fornire sostegno ai minori e alle loro famiglie creando, in questi luoghi di accoglienza diurni e residenziali una logica di corrispondenza tra professionisti e familiari arricchita anche da una forte carica emotiva e affettiva.

Area geografica d'azione

La cooperativa opera sull'intero territorio Campano ed in maniera rilevante nel Comune di Salerno.



a.2) Missione e valori di riferimento

La Cooperativa intende concorrere alla promozione umana e sociale dell'uomo in funzione della sua completa formazione e integrazione sociale. Persegue, mediante la cura, l'accoglienza, la tutela, il supporto e la presa in carico di soggetti deboli e dei loro contesti familiari attraverso la gestione di servizi socio-educativi.

La Cooperativa Delfino intende realizzare i propri scopi sociali attraverso la gestione di servizi e interventi specializzati, rivolti a persone in situazione di difficoltà e vulnerabilità, quali: comunità residenziali e semiresidenziali; inoltre, progetta la creazione di laboratori ludico ricreativi interni alle strutture ma anche all'aperto che permettano ai propri utenti l'apertura verso la realtà sociale lavorativa e non.

Per poter conseguire tali finalità, la cooperativa cerca ogni anno di consolidare gli obiettivi raggiunti, e di migliorare alcuni aspetti strategici funzionali a sostenere il lavoro sociale svolto sul territorio.

La Coop. Sociale Delfino nasce quindi con una idea forte e precisa, mettere a disposizione di chi ne ha reale bisogno le nostre capacità, le nostre risorse, i nostri talenti. Con questi principi ci siamo incamminati per la nostra strada. Nel nostro percorso abbiamo intrapreso il sentiero che interessa i minori, in particolare la loro accoglienza ed il loro supporto aprendo una Comunità educativa di tipo familiare il cui nome è "Chicco di grano". La Comunità educativa è sita nella zona orientale del territorio comunale di Salerno in via Rocco Cocchia, 173.

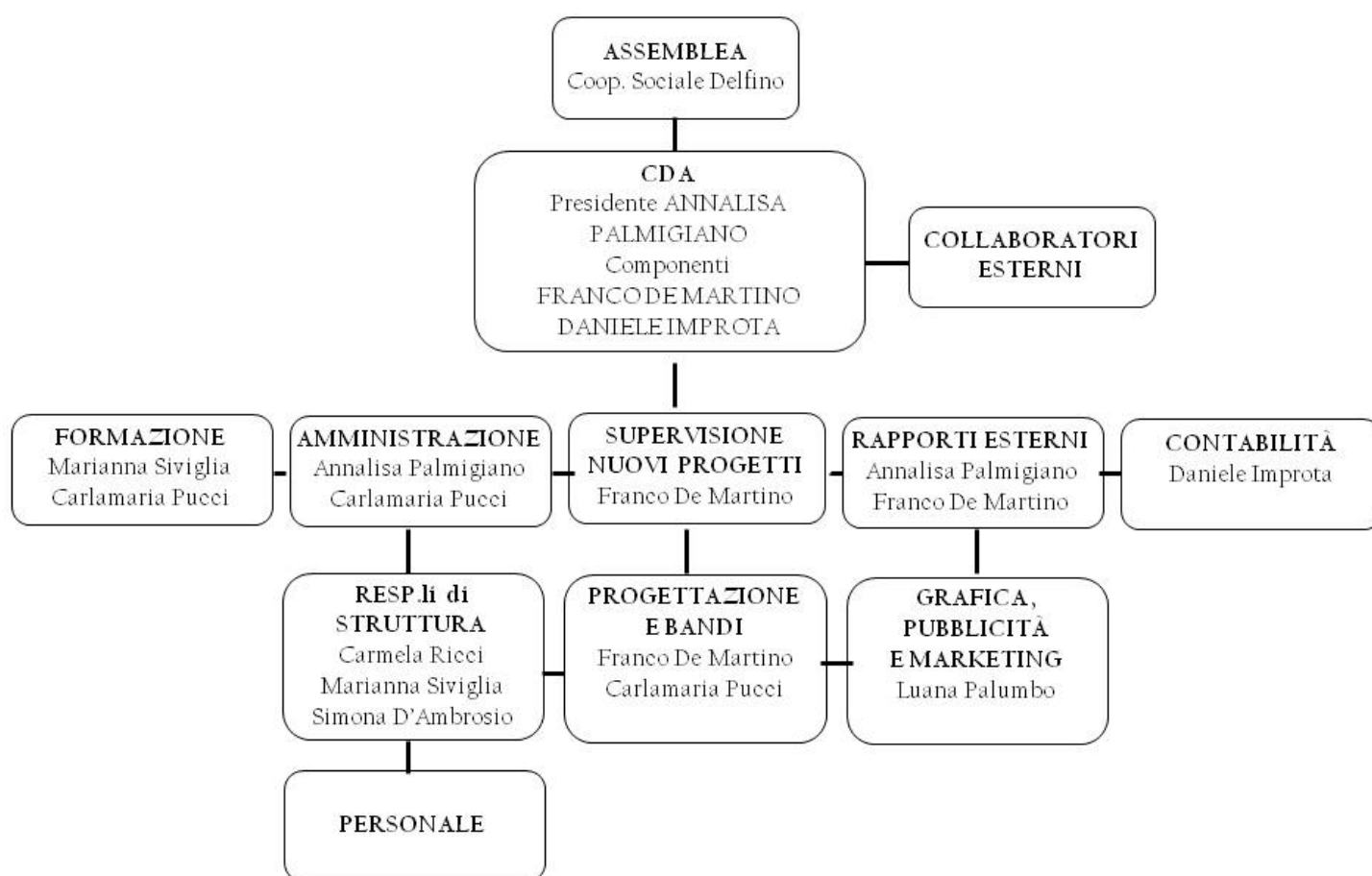
Nel 2011 ha visto la luce il nostro secondo progetto in collaborazione con l'Assessorato alle Politiche Sociali del Comune di Salerno, realizzando una struttura di accoglienza diurna per minori denominata "Raggio di Sole" sita a Salerno in via Martiri Ungheresi, 13.

Nel corso dell'anno si è inaugurata una nuova area di intervento, il centro ludico-educativo, "L'isola che c'è" presso il territorio provinciale di Salerno, Traversa Mandoli 25 a Cava de'Tirreni.



a.3) Organizzazione ed organigramma

Organigramma e suddivisione delle aree di competenza



Il 2013 si è caratterizzato per diversi cambiamenti che hanno avuto un impatto importante nella vita della Cooperativa.

È stata aperta una nuova area di intervento rivolta al settore privato, il centro ludico-educativo, uno spazio in cui, i bambini fino ai 13 anni, possono giocare, esprimersi, comunicare, confrontarsi e socializzare con i compagni, condividere i giochi e i materiali a disposizione, interagire con gli educatori, frequentare laboratori e attività di diverso genere, svolgere i compiti scolastici e, ancora, partecipare a feste e a piccoli spettacoli.



Si è attuata una significativa implementazione delle attività di Fund Raising, istituendo un gruppo di lavoro ad esso specificamente dedicato, e dell'attività di comunicazione e informazione rivolta agli interlocutori esterni, destinando nuove risorse umane e d'economiche alla revisione e produzione di materiale comunicativo.

a.4) Strategia e politica

A fronte di un periodo in cui vi è un'importante riduzione delle risorse disponibili, significativo è stato e sarà, nel rapporto con l'ente pubblico e con tutte le committenze, la capacità di riprogettare i servizi.

Tenendo conto dei mutamenti del contesto economico-sociale a livello locale e nazionale, a questi si aggiungono le modifiche del sistema del welfare pubblico e le difficoltà economiche del mondo industriale e finanziario che determinano una costante contrazione delle risorse pubbliche e private destinate ai servizi e alla cura della persona i cui effetti si ripercuotono anche sul settore dei servizi del Terzo Settore.

La Cooperativa ha intenzione di adottare delle strategie per affrontare questa difficile congiuntura, identificando un percorso di sviluppo e definizione di strategie su nuove aree di intervento e sui servizi trasversali. In particolare la Cooperativa Delfino si concentrerà su attività del tipo profit for no profit cercando di aprirsi maggiormente al settore privato.

Le attività si svilupperanno attraverso:

- o una strategia commerciale che troverà il suo punto di forza nell'apertura sul mercato di servizi innovativi laboratoriali e manuali;
- o una cultura di apertura verso l'esterno e un'intensificazione e potenziamento dei rapporti con tutti i soggetti della rete privata e di Terzo Settore;
- o un consolidamento dei servizi e delle attività esistenti, con particolare riferimento alle comunità e ai servizi alla prima infanzia;
- o un'implementazione e miglioramento della capacità di rispondere professionalmente ed efficacemente ai bisogni del territorio;



- o un'impostazione di strategie di comunicazione interna ed esterna in grado di esplicitare al meglio il significato della propria presenza e del proprio valore;

L'insieme di queste novità, consentirà alla Cooperativa Delfino di diversificare ulteriormente i propri servizi, e questo le permetterà di raggiungere un'utenza ancora più ampia.

Si può quindi ritenere che le iniziative da intraprendere, il capitale umano e di esperienza che caratterizza la vita della Cooperativa Delfino ci permetteranno di affrontare con fiducia le nuove e complesse sfide che la situazione attuale pone al mondo del Terzo Settore.

b) STAKEHOLDERS

Nel suo legame con il territorio, la cooperativa Delfino da sempre progetta insieme ai committenti ed agli interlocutori locali interventi a partire dai reali bisogni dei fruitori e dei beneficiari delle attività.

Gestisce azioni e offerte concrete, chiedendo ai suoi portatori di interesse un riscontro e una valutazione degli esiti e della qualità dell'intervento.

b.1) Consiglio di amministrazione e assemblea dei soci

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è l'organo amministrativo che ha i più ampi poteri per l'amministrazione e la gestione sia ordinaria, sia straordinaria della Cooperativa, ad eccezione di quelli espressamente riservati per legge all'Assemblea.

Il CdA della Cooperativa Delfino è composto da 3 membri con mandato triennale che rimarrà in carica fino al primo trimestre del 2015.

L'assemblea dei soci è composta da tutti i soci, attualmente dieci, regolarmente riportati nel libro soci della cooperativa depositato presso lo studio del consulente fiscale della società.



È convocata almeno una volta l'anno, previa convocazione da parte del Presidente, nel periodo primaverile-estivo per l'approvazione del bilancio annuale nonché per la comunicazione ai soci di possibili nuovi investimenti, piano di sviluppo, novità, o particolari iniziative.

b.2) Lavoratori

b.2.1) Tipologie lavoratori al 31 dicembre 2013

Attualmente i soci lavoratori sotto contratto coinvolti attivamente e regolarmente sono 4. Degli attuali contratti in essere, undici risultano essere stipolati a persone non socie alla cooperativa. Questi ultimi sono stati selezionati per titoli, capacità, infatti tutti sono in possesso di Laurea in Scienze dell'Educazione, Scienze dei Servizi Sociali o Psicologia e per esperienza acquisita sul campo. Di questi contratti ben tredici sono donne.

	♂		♀	
	Soci	Non soci	Soci	Non soci
Diplomati			2	3
Laureati		1	2	6
Totale		1		13



b.2.2) Tipologie contrattuali e nuove assunzioni:

o anno 2011

una nuova assunzione per un totale di n. 6 contratti a tempo indeterminato di cui:

- n. 2 contratti full-time a soci lavoratori
- n. 4 contratti part-time a soci e non soci.

o anno 2012

tre nuove assunzioni per un totale di n. 9 contratti a tempo indeterminato, di cui:

- n. 2 contratti full-time a soci lavoratori
- n. 7 contratti part-time a soci e non soci.
- n. 1 contratto part-time per sostituzione maternità

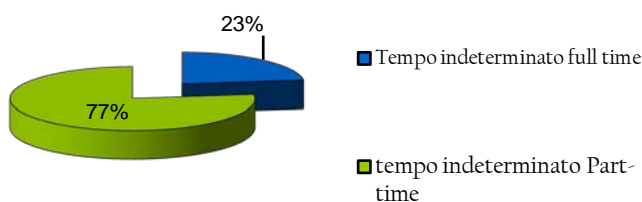
o anno 2013

quattro nuove assunzioni per un totale di n. 13 contratti a tempo indeterminato di cui:

- n. 3 contratti full-time a soci lavoratori
- n. 10 contratti part-time a soci e non soci.
- n. 1 contratto part-time per sostituzione maternità

b.2.3) Sintesi delle tipologie di contratto al 31 dicembre 2013

Tipologia contrattuale



b.2.4) Percorsi formativi e frequenza ore corsi per categoria di dipendenti

La Cooperativa dedica alla formazione una costante attenzione e investimenti significativi. Definisce un piano formativo, che consente di implementare la competenza degli operatori ai fini di un continuo miglioramento della qualità dei servizi erogati e della promozione del benessere degli stessi lavoratori; permette inoltre di consolidare e rafforzare la struttura organizzativa della cooperativa, di ridurre i rischi in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

La stesura del piano formativo è preceduta da un processo di rilevazione dei bisogni formativi costruito con la finalità di dar voce ai diversi lavoratori e di far emergere le istanze individuali, di servizio e della cooperativa nel suo complesso.

Al fine di migliorare il proprio profilo professionale hanno la possibilità di partecipare a varie tipologie di corsi di formazione:

- o corsi promossi e organizzati dagli Enti Istituzionali (AUSL, Provincia, Regione, etc.);
- o formazione interna e corsi attivati direttamente dalla Cooperativa mediante incontri, convegni, conferenze, consulenze formative;
- o corsi promossi da Associazioni culturali, Scuole di Specializzazione;
- o corsi promossi dagli Enti di Formazione con cui è convenzionata e attraverso appositi budget messi a bilancio.

Le procedure prevedono infatti il coinvolgimento dei singoli, dell'equipe, dei coordinatori, dei responsabili d'area; tutti hanno dunque la possibilità di segnalare, secondo modalità specifiche, i bisogni formativi ritenuti prioritari. L'analisi dei bisogni formativi permette di organizzare le richieste approfondendone i contenuti e individuando possibili bisogni trasversali.

Nel corso dell'ultimo trimestre del 2013, la Cooperativa Delfino ha investito in formazione interna, sostenendo uno sforzo sia economico che organizzativo, per un ammontare totale di 100 ore.



Il percorso intrapreso, che continuerà anche per il prossimo anno, si avvale di un consulente esterno ed è rivolto a tutto lo staff della comunità educativa “Chicco di grano” con l'intento di qualificare ulteriormente il personale.

I temi fondamentali e di centrale interesse sono:

- Le dinamiche di gruppo;
- Accoglienza;
- Le funzioni dell'educatore;
- Le azioni dell'educatore;
- Le funzioni della Comunità.

b.2.5) VOLONTARI E TIROCINANTI

La Cooperativa si avvale di volontari e tirocinanti che hanno una appartenenza territoriale in relazione al servizio.

I volontari sono una risorsa importante, vogliamo averne cura, condividere con loro la nostra missione e portarli a conoscenza della nostra organizzazione cooperativa per la quale prestano la propria opera.

I tirocinanti provengono principalmente da l'Università Suor Orsola Benincasa, l'Università di Salerno e/o Centri di formazione. La collaborazione con queste istituzioni, ha permesso di sviluppare un circolo virtuoso in cui si offre agli studenti la possibilità di porre a confronto i propri apprendimenti con la realtà professionale, consente loro di arricchire il curriculum con una concreta esperienza, lavorando gomito a gomito con educatori esperti e sotto la supervisione di un tutor, e si consente alla Cooperativa di integrare i propri saperi tecnici attingendo a personale qualificato e motivato.

Infine, quest'anno la Cooperativa ha aderito al progetto Amva-Neet (Apprendistato e mestieri a vocazione artigianale), promosso e finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali che offre una possibilità di lavoro, attraverso un percorso di tirocinio della durata di sei mesi, ai giovani del territorio di età compresa tra i 24 e i 35 anni, non



inseriti in nessun percorso formativo e lavorativo, erogando una Borsa di tirocinio con cadenza periodica.

Nell'ambito del progetto Neet, la Cooperativa ha selezionato, secondo le modalità previste, tre giovani tirocinanti, ed è in attesa dell'esito.

C) CLIENTI E FORNITORI

- 2013:

Comune di Salerno totale fatture (IVA esclusa) € 365.023,98

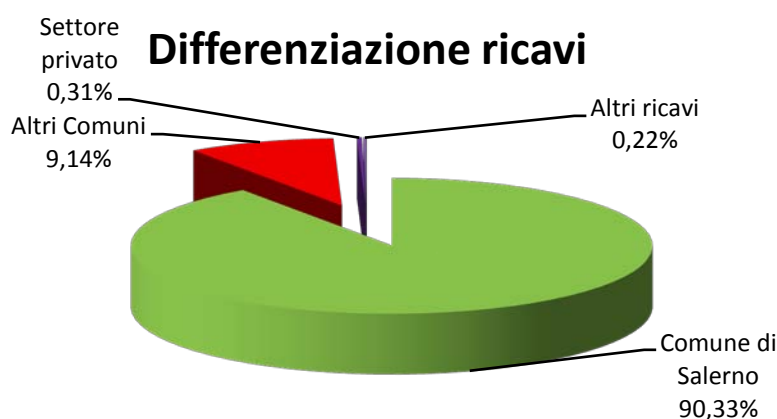
Altri Comuni: € 36.937,36

Atri ricavi: € 906,00

Settore Privato: € 1250,00

Totale dei ricavi € 404.117,34

Primo cliente Comune di Salerno con la percentuale del 90,33%



- 2012:

Comune di Salerno totale fatture (IVA esclusa) € 273.286,22

Totale dei ricavi € 273.286,22;

- 2011:



Comune di Salerno totale fatture (IVA esclusa) € 204.572,95

Totale dei ricavi € 204.572,95;

D) ENTI PUBBLICI E LOCALI

I nostri committenti pubblici sono principalmente presenti nella provincia di Salerno, in particolare abbiamo attive collaborazioni con:

- o Comune di Salerno;
- o Comune di Pontecagnano;
- o Comune di Fisciano;
- o Comune di Baronissi.

La committenza pubblica rappresenta per la nostra impresa un partner fondamentale con il quale essere in contatto sia in fase di stipula dei contratti che nel monitoraggio e verifica dei servizi.

Da parte della nostra Cooperativa, c'è la volontà di costruire un'interlocuzione condivisa tra tutte le diverse realtà del Terzo Settore e l'Ente Locale, con l'intento anche di rendere visibile il nostro operare e i nostri servizi al resto della città.

d.1) Accreditamento presso Enti Pubblici e Settore Privato

La Cooperativa gestisce servizi in autonomia, sia per quanto riguarda la proprietà della struttura che per le scelte operative, attraverso convenzioni o accreditamenti e con un "rischio di impresa" più elevato nell'eventualità che i posti non vengano occupati nella loro totalità. Vengono quindi inseriti in questa tipologia tanto i servizi a procedura di evidenza pubblica che prevedono la disponibilità di una struttura con oneri a proprio carico, quanto i servizi erogati a privati.

Il rapporto che lega la Cooperativa al principale committente, il Comune di Salerno, è



consolidato nel tempo senza interruzione alcuna. Un ulteriore aspetto che sottolinea le capacità e la qualità del lavoro e dei servizi erogati dalla Cooperativa.

Nel corso di quest'anno la Cooperativa ha deciso di intraprendere un percorso di crescita dovuto all'esperienza nel settore e alla qualità dei servizi offerti decidendo di puntare su committenti diversi da quelli storici, quindi pubblici, investendo tempo, risorse ed energie in un primo progetto che interessa principalmente il settore privato proponendo attività ludico-ricreative e di socializzazione rivolte a minori.

E) LA COMUNITÀ, I MINORI E LA NOSTRA “POLITICA”

Uno degli obiettivi principali che ci siamo prefissati è quello di creare un ponte tra le famiglie, soprattutto quelle indigenti e incapaci di seguire i minori nel quotidiano, ed i Servizi Sociali. In tal maniera abbiamo sempre lavorato, nei casi in cui era possibile, in due direzioni:

- o verso il **minore**, cercando di offrire il massimo della nostra professionalità e rendere il più sereno possibile la vita del bambino all'interno della Comunità tutelandolo quanto più è possibile;
- o nei confronti delle **famiglie**, cercando di mantenere vivo o di recuperare il loro diritto alla genitorialità.

Il costante lavoro in simbiosi con i Servizi Sociali ci permetterà di monitorare costantemente il minore, di accompagnare il piccolo nella sua crescita e verificare che l'azione della famiglia favorisca il bambino ad un sviluppo orientato all'autonomia e alla realizzazione del proprio futuro. Non a caso proprio da questa “politica” nasce la continuità di rapporti che offriamo alle famiglie durante la permanenza del minore presso la struttura.

Per quel che riguarda il minore e l'ambiente educativo che lo circonda, si privilegerà, ove possibile la scuola di provenienza del bambino o qualsiasi altra figura di riferimento il



bambino abbia; tutto ciò ci permetterà un lavoro di rete dinamico ed individuale, sempre mantenendo in primo piano il background socio-familiare.

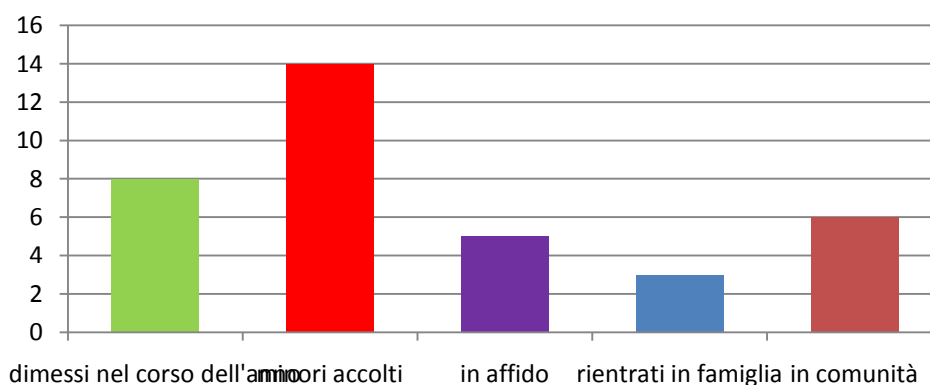
Nella quotidianità della vita dei bambini oltre allo studio e all'imparare a gestire il proprio tempo libero in casa, i minori saranno "indirizzati" alla conoscenza della propria persona ed al rispetto di chi gli sta al fianco.

Con la conclusione della scuola si completa un periodo che impegna quasi totalmente la giornata dei ragazzi nello studio e in attività parascolastiche. L'inizio dell'estate segna pertanto per le comunità l'avvio di una fase che richiede un grande impegno organizzativo per realizzare attività a misura dei ragazzi che possano fungere oltre che da puro divertimento all'aperto, anche da validi stimoli per la loro crescita fisica e mentale. Il fine principale è quello infatti di far trascorrere nel modo più piacevole possibile la permanenza dei minori nelle strutture, garantendo loro un ventaglio di esperienze altamente variegato che tiene conto dei loro principali bisogni e delle caratteristiche individuali di ciascuno, insistendo sulle specifiche esigenze, carenze e/o deprivazioni.

e.1) Il nostro lavoro in numeri

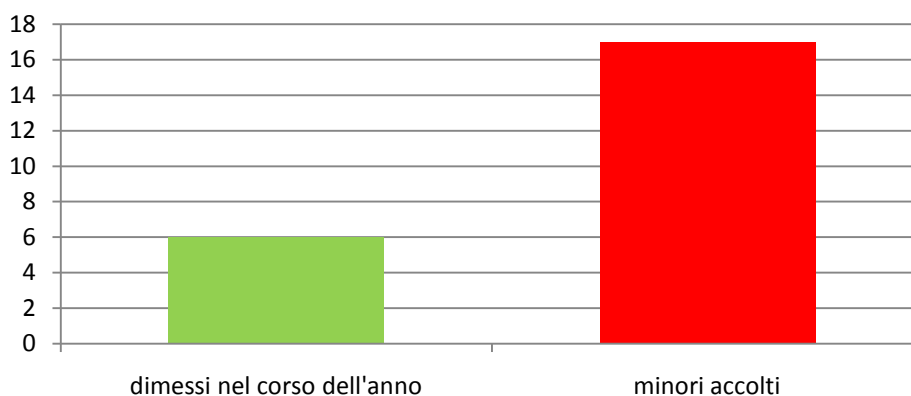
Comunità educativa di tipo familiare

Chicco di Grano



Centro diurno per minori

Raggio di Sole



e.2) La comunità educativa, i servizi sociali e la pianificazione del lavoro

Un buon lavoro con il minore parte da un buon lavoro con i Servizi Sociali, è per questo motivo che siamo in costante rapporto con gli assistenti sociali che seguono i minori.

Ogni bambino che è presentato alla nostra Comunità viene accolto, seguito e monitorato secondo un preciso percorso che si realizza in un piano di lavoro strutturato in maniera specifica sul minore, in modo da personalizzare e mirare qualsiasi possibile intervento futuro.

In particolare il nostro piano di lavoro si articola fin dal primo contatto telefonico con l'assistente sociale il quale chiede la disponibilità ad accogliere il minore, viene quindi fissato un calendario di appuntamenti per conoscerne la storia. In prima istanza ci sono in media due incontri ove si discute del caso, delle necessità del bambino e di quelle della famiglia e le problematiche di entrambi i soggetti; prese tutte le informazioni si passa poi agli incontri con la famiglia, e inizia una fase di affiancamento e di conoscenza, a tempo debito si procede all'inserimento nella struttura del minore.



Ovviamente la prassi presa in esame concerne solo ed esclusivamente i casi in cui il minore viene allontanato dal nucleo per motivi di indigenza familiare e quindi il nostro supporto può nascere anche da una buona collaborazione con lo stesso.

Nei casi in cui il provvedimento risulti essere immediato la prima fase è di affiancamento ai Servizi Sociali e solo in seguito secondo le direttive si provvede ad eventuali contatti con le famiglie.

Una volta che il minore è inserito nella struttura circa ogni due settimane si relaziona con gli assistenti sociali sull'andamento del caso e mensilmente o bimestralmente si invia una relazione scritta alle autorità competenti.

F) FRUITORI

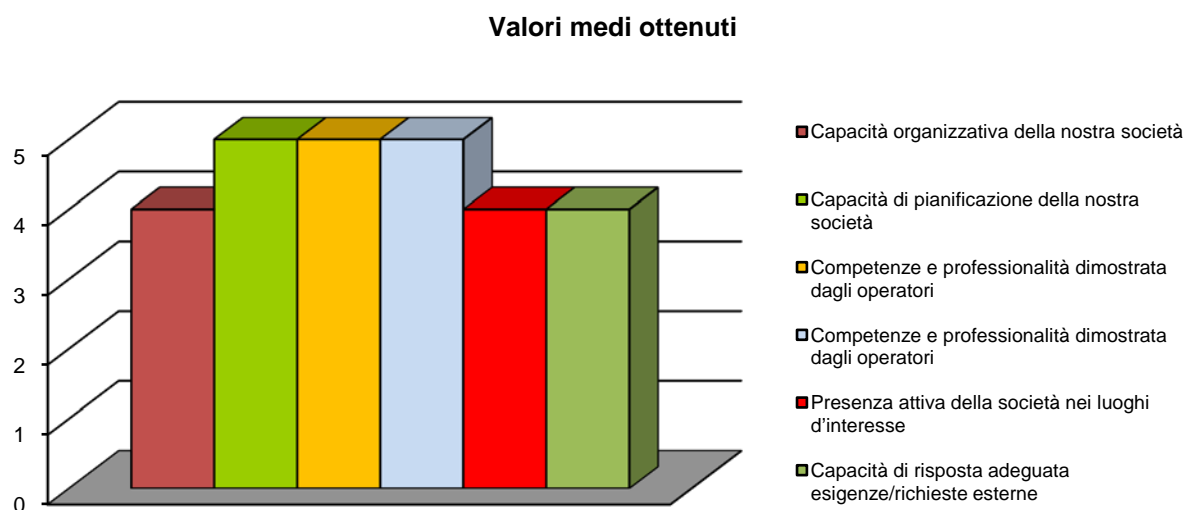
Tra gli indicatori individuati quali elementi diretti d'informazione sulla soddisfazione dei committenti, abbiamo previsto la somministrazione periodica di questionari tipo "Questionari di Soddisfazione del Cliente", nei quali viene chiesto di dare un giudizio in una scala di valori da 1 a 5 che comprende indicazioni tra "per nulla" e "moltissimo" in riferimento a competenze e professionalità mostrate dagli operatori e dalle figure di coordinamento e gestione dell'organizzazione del servizio, alla capacità di risoluzione di problemi e di progettazione di interventi migliorativi da parte del complesso della struttura ed alla capacità di attuazione delle azioni previste in progetto di gara da parte degli organi preposti della cooperativa.

Nel 2013 gli stakeholder che hanno risposto volontariamente al questionario sono stati complessivamente 20. Nel dettaglio i quesiti si riguardavano i seguenti ambiti:

- Capacità organizzativa della nostra società
- Capacità di pianificazione della nostra società
- Competenze e professionalità dimostrata dai dirigenti
- Competenze e professionalità dimostrata dagli operatori



- Capacità di risposta adeguata esigenze/richieste esterne
- Presenza attiva della società nei luoghi d'interesse



Nel complesso la Cooperativa ha riscontrato un positivo giudizio sulla “soddisfazione del servizio” da parte dei diversi stakeholder contattati, con un valore medio calcolato tra le diverse voci in oggetto pari a 4,375 su una scala di valori da 1 (per nulla) a 5 (moltissimo).

G) BANCHE E FONDAZIONI. Rapporto tra contributi richiesti ed ottenuti

La Cooperativa Delfino ha instaurato rapporti con due Istituti bancari:

- Banca Etica
- Banca Prossima

Gli Istituti di credito per la Cooperativa si configurano come partner affidabili con i quali confrontarsi e collaborare, oltre il loro ruolo di enti finanziatori, con i quali sono aperte delle linee di credito fondamentali per la gestione economico-finanziaria.



H) ALTRI ENTI DEL TERRITORIO E COMUNITÀ LOCALE

h.1) Rapporti con associazioni. I rapporti con il mondo associativo e del volontariato sono caratterizzati dalla collaborazione nella realizzare attività di servizio con i soggetti suddetti e con i singoli soci delle diverse realtà associative. I rapporti maggiormente significativi per la Cooperativa Sociale Delfino sono con la parrocchia San Gaetano, l'A.G.E.S.C.I. Zona Salerno ed il gruppo Scout Salerno 1.

h.2) Rapporto con l'A.G.E.S.C.I. E' inevitabile per noi parlare della formazione ed esperienza maturata all'interno dell'A.G.E.S.C.I.

Il 70% dei componenti della nostra cooperativa hanno avuto, o hanno tuttora, esperienza in questa realtà associativa. Questo ha permesso di vivere un percorso formativo che si è dimostrato estremamente utile nel quotidiano del nostro lavoro. Portiamo quindi sempre avanti l'idea che è importante "mettersi al passo del più debole" cioè al servizio di chi è più bisognoso con la consapevolezza che è fondamentale fare dei gesti concreti verso gli altri, e che questi possano essere un valido substrato nell'animo di chi è bisognoso. Ciò ci permette di dimostrare che nella vita non si incontrano solo persone pericolose, egoiste o approfittatrici ma anche persone pronte ad aiutare.

La realtà dell'A.G.E.S.C.I. predilige e stimola i propri ragazzi iscritti a vivere esperienze significative di servizio verso il prossimo. La nostra Comunità educativa è stata spesso visitata da ragazzi di età compresa tra i 17 e 21 che hanno deciso di dedicare e condividere con i nostri minori un momento di gioia, una giornata nel quale giocare, conoscersi e divertirsi. Per minori spesso poco considerati, abusati o semplicemente infelici è bello poter condividere momenti di gioia con adolescenti pronti e felici nel condividere un momento di allegria.

Di queste esperienze ricordiamo in particolare quelle avute con il gruppo Scout AGESCI Salerno 1 della parrocchia di San Gaetano e quello di Amalfi, entrambi gruppi facenti parte della Zona Salerno.

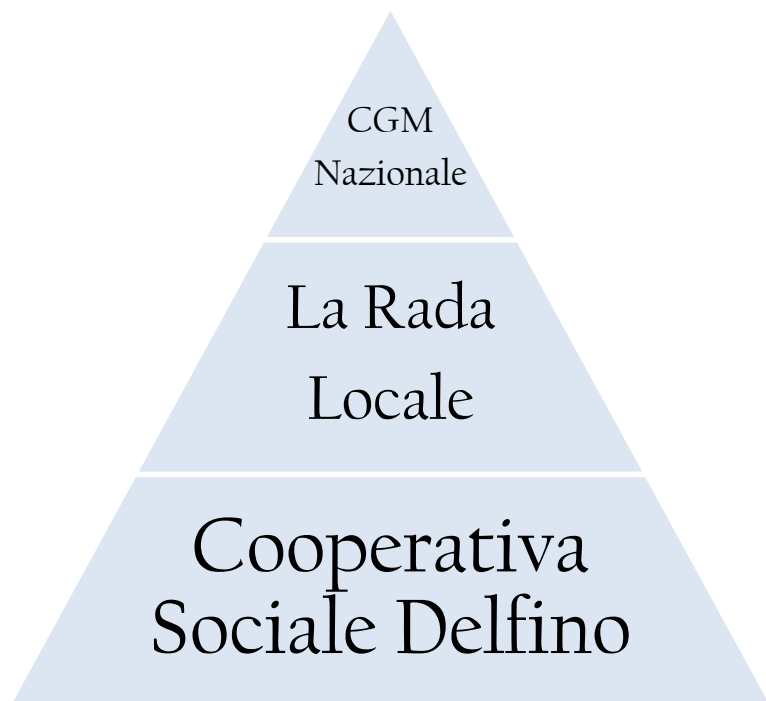


La collaborazione con le realtà Scout presenti sul territorio però va anche oltre, infatti lo scoutismo essendo un metodo educativo è stato spesso da noi utilizzato, soprattutto quando ritenuto opportuno, per alcuni minori che sono stati inseriti in gruppi Scout ritenendo valido ed utile l'apporto e l'empatia che il vivere determinati valori in condivisione con gli altri possa avere su un minore bisognoso anche solo di tranquillità e di affetto.

h.3) Rapporti con i Consorzi. La cooperativa sociale "Delfino", è aderente dal 2006 al Consorzio di Cooperative Sociali La Rada, impegnato da anni nella attuazione dei principi di mutualità, sussidiarietà, solidarietà, democrazia, partecipazione e trasparenza, oltre che nella promozione umana e nell'integrazione sociale dei cittadini mediante il sostegno ed il coordinamento delle cooperative socie. Opera, in stretta collaborazione con le istituzioni pubbliche e private del territorio provinciale impegnate nell'attuazione delle politiche sociali, per la promozione e lo sviluppo di servizi alla persona, in risposta alle esigenze ed ai bisogni della comunità e dell'individuo, prestando attenzione ai processi di innovazione. Gestisce attività di formazione e addestramento volte a stimolare ed accrescere la coscienza cooperativa e le specifiche competenze professionali dei vari "operatori" sociali coinvolti. Progetta e sostiene servizi di accoglienza ed assistenza per anziani, portatori di handicap, infanzia, minori e tutte le espressioni di disagio presenti sul territorio. Promuove servizi di interesse per il tempo libero nel settore del turismo sociale, della cultura e dell'educazione. In coerenza con tali obiettivi, il Consorzio insieme alla comunità territoriale elabora strategie di sviluppo, sia sul piano culturale che su quello imprenditoriale, trasformando sogni e bisogni in servizi concreti per la comunità. Nel corso dell'anno l'Assemblea dei soci ha rinnovato le cariche sociali del Consorzio nominando membro del Consiglio di Amministrazione Annalisa Palmigiano – Presidente della nostra Cooperativa sociale Delfino.

Coerentemente con la sua vocazione di soggetto di rete, "La Rada" aderisce al Consorzio Nazionale della Cooperazione di Solidarietà Sociale [CGM \(Consorzio "Gino Matterelli"\)](#), la maggiore realtà consortile in Italia, e a Confcooperative – Federsolidarietà a cui la cooperativa è iscritta.

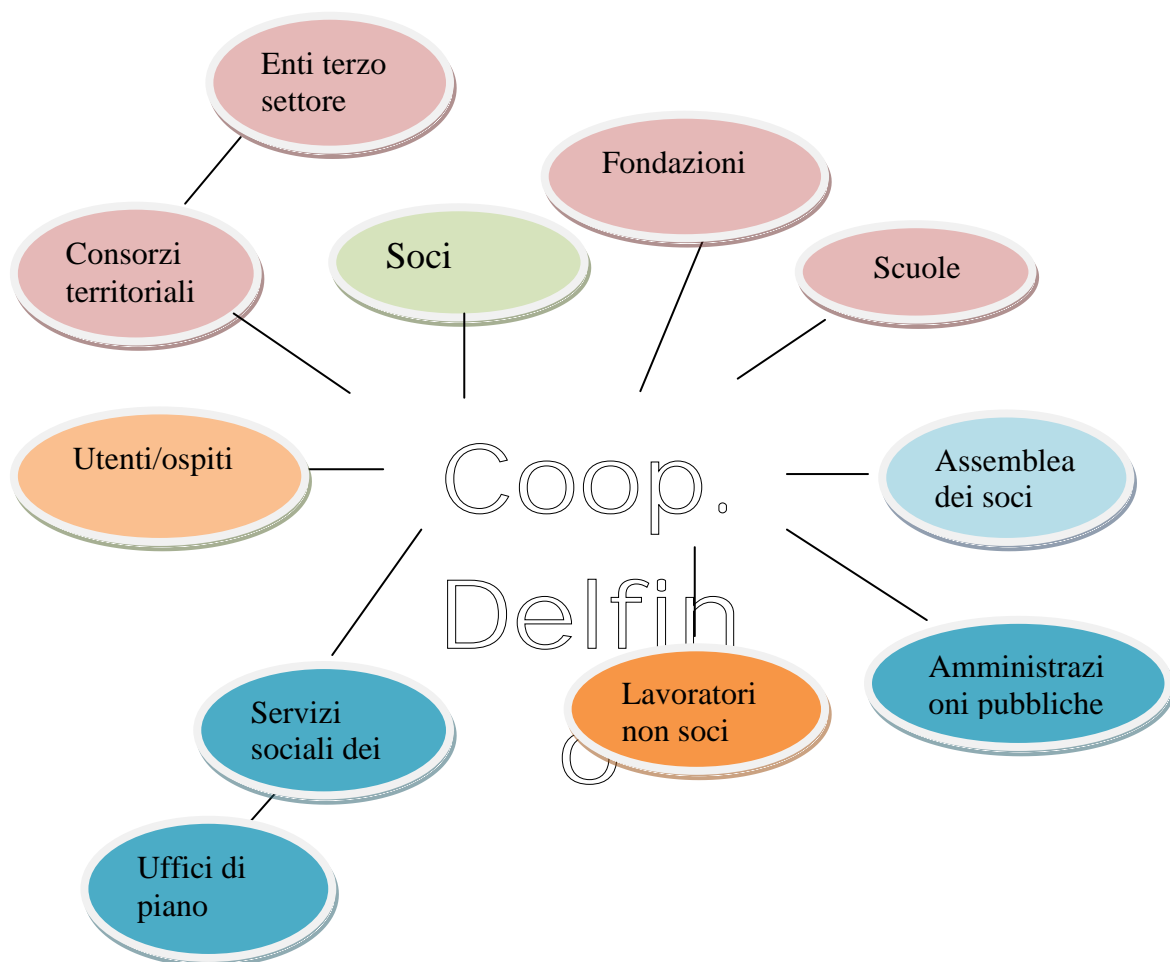




h.4) *Rapporti con associazioni di categoria.* La cooperativa ha iniziato da subito a tessere rapporti con la rete territoriale, partecipando in maniera attiva e propositiva a incontri, tavoli di concertazione, eventi di promozione sociale. Lo schema sotto riportato indica, anche in termini di maggior o minor vicinanza, la rete di relazioni dei principali portatori d'interesse della Cooperativa.

<i>Associazioni di categoria</i>	<i>Tipologia di relazione</i>
Consorzi territoriali :Asis, Confcooperative,	Progettazione, partnership, promozione politiche sociali su territorio
Servizi sociali del comune di appartenenza	Co progettazione
Uffici di piano di zona	Programmazione, progettazione, finanziamento
Camera di commercio	Progettazione sviluppo
Fondazioni	Progettazione, finanziamento
Scuole	Collaborazione operativa





h.5) Rapporto con FederFarma. Spesso le esigenze e la carità, intesa come valore cristiano, vengono da direzioni e persone che meno ti aspetti. Così è nata il rapporto con Federfarma Salerno che ha raccolto con prontezza la nostra richiesta di avere un aiuto inteso come materiale necessario a curare o prevenire qualsiasi malanno dei minori a noi affidati. Più di una volta abbiamo avuto il materiale necessario per fronteggiare le malattie dei bambini e di questo non possiamo dire grazie per l'attenzione a noi rivolta

h.6) Rapporto con il Territorio. La totalità dei componenti della cooperativa ha un forte legame con il territorio soprattutto quello comunale della città di Salerno ma anche quello prossimo quale è Cava de tirreni. In particolare molti di noi hanno residenza, domicilio o rapporti professionali in queste città. Alcuni di noi hanno anche avuto esperienze di servizio e volontariato in diverse realtà presenti sul territorio permettendo



di conoscere e stringere legami di stima con molti operatori del settore sociali sia coinvolti in realtà laiche che ecclesiali.

A questo si aggiunge la ferrea volontà di realizzare la nostra idea imprenditoriale nei luoghi che ci hanno dato i natali. Un'idea che ha come obiettivo il coniugare una volontà di donarsi al prossimo, con un equilibrio imprenditoriale capace di far emergere valide competenze professionali e mettere a disposizione risorse, talenti e capacità a chi più ne ha bisogno. Il proficuo e valido rapporto con le varie istituzioni locali presenti sul territorio di Salerno fanno sì che la nostra realtà sia ritenuta affidabile e meritevole di fiducia.

h.7) Rapporto con Compagnia delle Opere. Compagnia delle Opere (CDO) è nata nel 1986 “per promuovere e tutelare la presenza dignitosa delle persone nel contesto sociale e il lavoro di tutti, nonché la presenza di opere e imprese nella società, favorendo una concezione del mercato e delle sue regole in grado di comprendere e rispettare la persona in ogni suo aspetto, dimensione e momento della vita”.

E' un'associazione imprenditoriale di rilevanza nazionale e non lucrativa che intende promuovere lo spirito di mutua collaborazione e assistenza tra i soci, per una migliore valorizzazione delle risorse umane ed economiche, nell'ambito di ogni attività esercitata sotto forma di impresa, sia profit sia non profit.

La scelta da parte della Cooperativa di aderire a CDO è nata soprattutto dall'esigenza di fare rete, non solo con il non profit, ma anche con il mondo profit, al quale bisogna affacciarsi per poter portare avanti progetti innovativi, portare allo sviluppo e fornitura di convenzioni, di strumenti, di agevolazioni che permettano alle imprese associate di essere sostenute e di utilizzare nel miglior modo le proprie risorse.

h.8) Rapporto con le Parrocchie. La nostra origine e formazione come persone prende spunto anche dalla parrocchia dove molti di noi hanno mosso i primi passi e cioè la Parrocchia San Gaetano a Salerno.



Grazie alla attenzione dataci dal Parroco, dalle tante realtà associative cattoliche e da singoli cittadini devoti o semplicemente attenti e sensibili si è potuta creare una vera e propria rete mirata alla solidarietà ed al supporto della nostra realtà.

h.9) Rapporto con la Cooperativa Sociale “Millepiedi”. Dalla partecipazione al II bando “Aiuti alla Cooperazione” promosso dalla Regione Campanianel 2006, abbiamo consolidato il rapporto di collaborazione con la Cooperativa Sociale “Il Millepiedi” di Casoria (NA) quale nostro socio sovventore.

L'occasione della partecipazione al bando ci ha permesso di conoscere, attraverso l'affiancamento de “Il Millepiedi”, un gruppo di persone valide e competenti che ha creduto in noi, nel nostro progetto e ci hanno indirizzato sulla giusta strada.

Il rapporto tra le due realtà societarie è andato ben oltre con la volontà di partecipare a corsi e momenti di formazione proposti dalla cooperativa “Il Millepiedi”, condividendo momenti di proficuo scambio e confronto tra le due diverse realtà, al punto che, la Cooperativa Il Millepiedi ha ritenuto che la Cooperativa Delfino sia in grado di lavorare bene ed in autonomia non avendo più bisogno di essere affiancata, in tal senso ha deciso che entro il prossimo anno uscirà dalla compagine sociale della Cooperativa Delfino.

h.10) Rapporti con l'ambiente. La cooperativa è da sempre attenta al rispetto dell'ambiente che ci circonda e per questo ha scelto di sensibilizzare operatori e utenti alla raccolta differenziata dei rifiuti, al recupero di materiali riciclabili riutilizzandoli per i giochi degli utenti, di acquistare vetture a basso impatto ambientale. Inoltre, la sede operativa ha tutte le caratteristiche di una struttura a norma nella quale è attuato il piano di emergenza per consentire la migliore gestione possibile degli scenari incidentali ipotizzabili, determinando una o più sequenze di azioni che sono ritenute le più idonee per avere i risultati che ci si prefigge al fine di controllare le conseguenze di un incidente. Nel parlare di ambiente prediligiamo l'aspetto che coinvolge direttamente i nostri progetti. Dalla scelta dell'allocazione di una struttura, all'utilizzo di materiali sicuri ed a norma, di apparecchiature elettriche che minimizzano il consumo energetico quali



l'utilizzo di lampadine a basso consumo nel rispetto della vigente legislazione ambientale, tutto è studiato per minimizzare ogni possibile impatto dannoso nei confronti degli ospiti delle nostre strutture.

Inoltre anche la dotazione di un corretto Documento per la Valutazione del Rischio e di un piano di Emergenza fanno sì che l'ambiente di lavoro e di soggiorno degli nostri ospiti sia più confortevole e sicuro.

Il rispetto dell'ambiente va però oltre le mura di una struttura e quindi cerchiamo di rispettare l'ambiente anche valutando e ponendo attenzione all'impatto che la nostra attività può avere all'esterno. Infatti siamo dotati di un mezzo di trasporto che rispetta le recenti legislazione in materia di tutela della ambiente. Nella fornitura di alimenti cerchiamo di favorire l'acquisto di cibi che rispettino la filiera corta, che siano bio e che siano prodotti in Italia prediligendo quelli locali in modo da favorire e riconoscere anche un impatto positivo sull'economia e sulla ambiente a noi più prossimi.



I) Report dei principali dati economico – finanziari

RENDICONTO FINANZIARIO DEI FLUSSI DI DISPONIBILITA' LIQUIDE (CASH FLOW STATEMENT)	2013	2012
ATTIVITA' OPERATIVA		
utile (perdita) netta d'esercizio	28.982	19.559
ammortamento e svalutazioni di immobilizzazioni tecniche e svalutazioni di attività finanziarie	20.347	18.971
accantonamento indennità di fine rapporto	13.889	10.169
utilizzi indennità di fine rapporto (-)	0	-759
Risultato operativo prima delle variazioni del capitale circolante	63.218	47.940
diminuzione / (aumento) crediti dell'attivo circolante	40.040	-253.858
(aumento) ratei e risconti attivi	-492	5.640
aumento / (diminuzione) debiti vs fornitori	9.231	2.726
aumento / (diminuzione) altri debiti	79.363	29.362
(diminuzione) ratei e risconti passivi	-8.930	4.774
A) LIQUIDITA' GENERATA DALLA GESTIONE REDDITUALE	182.430	-163.416
ATTIVITA' DI INVESTIMENTO		
acquisizioni di immobilizzazioni materiali e immateriali (-)	-38.828	-4.600
B) DISPONIBILITA' LIQUIDE NETTE DERIVANTI DALL'ATTIVITA' DI INVESTIMENTO	-38.828	-4.600
ATTIVITA' DI FINANZIAMENTO		
incassi dall'emissione di capitale azionario e versamenti in conto	150	0
riduzioni di capitale sociale (sottoscritto e versato) e di versamenti in conto (-)	-150	0
aumento / (diminuzione) di debiti finanziari di breve periodo	-5.355	10.490
C) DISPONIBILITA' LIQUIDE NETTE DERIVANTI DALL'ATTIVITA' DI FINANZIAMENTO	-5.355	10.490
FLUSSO MONETARIO NETTO DI PERIODO (A+B+C)	138.247	-157.526
RICONCILIAZIONE	2013	2012
disponibilità liquide e mezzi equivalenti di inizio periodo	-276.354	-118.755
disponibilità liquide e mezzi equivalenti di fine periodo	-138.749	-276.354
FLUSSO DI CASSA COMPLESSIVO	137.605	-157.599



		Cod.	Descrizione	'Anno 2011'	%	'Anno 2012'	%	'Anno 2013'	%
	+	LI	Liquidità immediate	3.004,94	0,87	103.350,63	15,18	18.627,84	3,28
	+	LD	Liquidità differite	289.430,31	84,07	540.137,31	79,32	493.636,50	86,88
		RF	Rimanenze finali	0	0	0	0	0	0
			Attivo corrente	292.435,25	84,95	643.487,94	94,5	512.264,34	90,16
	+	IM	immobilizzazioni materiali	26.936,92	7,82	22.786,80	3,35	23.584,45	4,15
	+	II	immobilizzazioni immateriali	21.792,21	6,33	11.571,11	1,7	29.254,49	5,15
	+	IF	immobilizzazioni finanziarie	3.098,65	0,9	3.098,65	0,46	3.098,65	0,55
			Attivo fisso	51.827,78	15,05	37.456,56	5,5	55.937,59	9,84
			Totale attivo	344.263,03	100	680.944,50	100	568.201,93	100
	+	PC	Passività correnti	182.086,38	52,89	489.869,76	71,94	334.900,03	58,94
	+	PF	Passività fisse	16.932,68	4,92	26.405,04	3,88	40.237,83	7,08
	+	PN	Patrimonio netto	145.243,97	42,19	164.669,70	24,18	193.064,07	33,98
			Totale passivo	344.263,03	100	680.944,50	100	568.201,93	100

		Cod.	Descrizione	'Anno 2011'	%	'Anno 2012'	%	'Anno 2013'	%
	+	VP	Valore della produzione	204.572,95	100	272.415,06	100	401.261,64	100
	+	CM	Consumi di materie e servizi	64.026,00	31,3	69.515,66	25,52	104.815,86	26,12
			Valore aggiunto	140.546,95	68,7	202.899,40	74,48	296.445,78	73,88
	+	CL	Costo del lavoro	118.903,22	58,12	153.086,17	56,2	230.494,49	57,44
			Margine operativo lordo	21.643,73	10,58	49.813,23	18,29	65.951,29	16,44
	+	CS	Costi di struttura	9.709,16	4,75	18.971,97	6,96	20.347,10	5,07
			Risultato operativo	11.934,57	5,83	30.841,26	11,32	45.604,19	11,37
	+	OF	Oneri finanziari	3.484,28	1,7	10.509,94	3,86	17.303,21	4,31
	+	GNC	Gestione non caratteristica	1.961,53	0,96	6.176,85	2,27	8.798,08	2,19
			Reddito lordo	10.411,82	5,09	26.508,17	9,73	37.099,06	9,25
	+	IT	Imposte e tasse	5.966,00	2,92	6.949,07	2,55	8.116,69	2,02
			Reddito netto	4.445,82	2,17	19.559,10	7,18	28.982,37	7,22

