



**UMANA
PERSONE**

IMPRESA SOCIALE
RICERCA E SVILUPPO



BILANCIO SOCIALE 2022



**COSTRUIAMO
VALORE,
INSIEME.**

umanapersone.it



Un ringraziamento speciale a Giuditta Scola per la fotografia

Sommario

Parte introduttiva	4
Introduzione	4
Lettera del Presidente.....	4
Nota Metodologica	4
Identità	6
Presentazione e dati Anagrafici.....	6
Descrizione attività svolta	7
Principale attività svolta da statuto.....	7
Principale attività svolta da statuto: Altro.....	7
Descrivere sinteticamente gli aspetti socio-economici del contesto di riferimento e i territori in cui si opera.....	7
Sede Legale	8
Sede Operativa.....	8
Storia dell'Organizzazione	8
Breve storia dell'organizzazione della nascita al periodo di rendicontazione	8
Mission, vision e valori	8
Governance	9
Sistema di governo.....	9
Responsabilità e composizione del sistema di governo	10
Partecipazione	12
Vita associativa.....	12
Mappa degli Stakeholder	12
Sviluppo e valorizzazione dei soci	12
Vantaggi di essere socio	12
Numero e Tipologia soci	13
Focus Tipologia Soci.....	13
Tipologia di cooperative restiste.....	13
Elenco cooperative restiste per territorio	13
Focus anagrafica compagine sociale aggregata	14
Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori	14
Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati.....	14
Tipologia di contratti di lavoro applicato	14
Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate.....	15
Turnover	15
Malattia e infortuni	15

Formazione	16
Tipologia e ambiti corsi di formazione	16
Qualità dei servizi e impatti delle attività (generale)	16
Attività e qualità di servizi	16
Ricadute sull'occupazione territoriale.....	16
Rapporto con la collettività	16
Rapporto con la Pubblica Amministrazione	16
Impatti ambientali.....	16
Situazione Economico-Finanziaria	17
Attività e obiettivi economico-finanziari	17
Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio	17
Dati da Bilancio economico	17
Valore della produzione	17
Composizione del Valore della produzione (derivazione dei ricavi)	17
Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)- Voce A1 conto economico	17
Responsabilità sociale e Ambientale	18
L'impatto della Rete UP sulle imprese associate.....	18
Valore economico delle attività condotte o promosse dalla Rete	20
Formazione	21
Sostenibilità	21
Partnership	22
Strategia e progettazione per l'innovazione di prodotto e/o processo	22
Innovazione sociale	26
Attività di coinvolgimento degli stakeholder.....	26
Partnership e collaborazioni con altre organizzazioni	27
Innovazione	29
Premessa.....	29
Attività di ricerca e progettualità innovative.....	29
Obiettivi di Miglioramento	31
Obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale	31
Obiettivi di miglioramento strategici	32
Obiettivi di miglioramento strategici per il 2023	34

Parte introduttiva

Introduzione

La cooperazione sociale, vive profondi cambiamenti interni ed esterni, ed ha sempre più bisogno di trovare nuove strade per affermare le motivazioni più profonde che la caratterizzano come principale attore dell'imprenditoria sociale del nostro Paese.

UP Umanapersona - impresa sociale di R&S – nasce con questa vocazione e rappresenta, per le imprese sociali, lo strumento collettivo di ideazione, progettazione e sperimentazione di percorsi di sviluppo sia per il core business tradizionale che per settori non tradizionali.

Lettera del Presidente

Lo avevamo scritto anche lo scorso anno, e alla luce del cammino fatto nel 2022 non possiamo che ribadirlo, fare ricerca e sviluppo come impresa sociale per l'imprenditoria sociale ha il suo punto di forza nel creare rete, mettendo al centro bisogni e aspirazioni comuni. Visti i profondi cambiamenti in atto, UP continua nel suo compito di individuare soluzioni innovative per le persone e le famiglie, valorizzando al meglio gli operatori e le operatrici impegnate nei servizi, ma è sempre più chiamata a maturare una nuova prospettiva di futuro per le stesse imprese socie aderenti. Sono questi i due percorsi, strettamente intrecciati, che emergono nelle pagine che seguono e che, ci auguriamo, possano suscitare interesse e idee a vecchi e nuovi partners.

Buona lettura!

Nota Metodologica

Siamo alla terza edizione del bilancio sociale.

Nel corso di quest'annata abbiamo raccolto l'eredità del lavoro svolto l'anno precedente, nel quale ci eravamo lasciati avendo individuato, attraverso la rilettura delle attività della Rete alla luce degli Obiettivi dell'Agenda 2030, i quattro Goal considerati prioritari.

Gli obiettivi dell'Agenda 2030 nella Rete Umana Persone



Gli Obiettivi indicati come prioritari per la Rete Umana Persone in ordine di importanza sono:

- Obiettivo 9: Costruire una infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile;
- Obiettivo 17: Partnership per gli Obiettivi;
- Obiettivo 8: Lavoro dignitoso e crescita economica;
- Obiettivo 3: Salute e Benessere.

Incrociando l'esito del questionario di autoposizionamento con l'analisi testuale della documentazione istituzionale e di programmazione periodica della Rete, erano quindi emerse le seguenti corrispondenze.

Aree di rilevanza dall'analisi testuale		Connessione con SDG's
Formazione e sostenibilità	La rete UP realizza iniziative sostenibili supportando le imprese sociali nella gestione, realizzazione e valutazione. La chiave è il trasferimento di competenze tramite la formazione, realizzata con l'utilizzo di partnership esterne e considerata come un investimento economico e sulle risorse umane.	<ul style="list-style-type: none"> • Obiettivo 17 (Target 17.16 e 17.9) • Obiettivo 8 (Target 8.3)
Tecnologie	Utilizzo delle tecnologie nelle progettualità supportate dalla Rete sui settori dell'assistenza agli anziani, turismo e vendita privata di servizi. Le progettualità aspirano ad essere un modello a livello locale e regionale di sostenibilità sociale ma anche economica	<ul style="list-style-type: none"> • Obiettivo 3 (Target 3.8) • Obiettivo 8 (Target 8.2, 8.3, 8.9) • Obiettivo 9 (Target 9.c) • Obiettivo 17 (Target 17.16 e 17.17)
Strategia e progettazione	La stretta relazione tra Cantieri, obiettivi e strategia è messa in evidenza facendo emergere il processo partecipativo di creazione ed innovazione delle progettualità nelle sue diverse fasi. Innovazione ed imprenditorialità sono centrali.	<ul style="list-style-type: none"> • Obiettivo 8 (Target 8.2. e 8.3)
Finanza sociale e imprenditoria	La sostenibilità finanziaria è centrale nel ripensamento dei rapporti tra pubblico e privato nell'erogazione dei servizi. La sostenibilità finanziaria passa attraverso l'esplorazione di nuove risorse, in un'ottica formativa e trasformativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Obiettivo 8 (Target 8.3 e 8.10) • Obiettivo 17 (Target 17.16 e 17.17)
Governance interna	I meccanismi identitari e decisionali interni sono di tipo partecipativo. Di centrale importanza sono l'Assemblea dei soci, Il Comitato di Gestione ed il Direttore	
Partnership	L'approccio partecipativo è di centrale importanza anche nella	<ul style="list-style-type: none"> • Obiettivo 9 (Target 9.5)

	costruzione delle partnership a livello regionale, nazionale ed europeo. La creazione di partnership è fondamentale anche nella riflessione sull'innovazione e sull'utilizzo delle tecnologie	<ul style="list-style-type: none"> • Obiettivo 17 (Target 17.7, 17.9, 17.16 e 17.17)
--	---	---

Inoltre, ai fini della definizione di una strategia di sostenibilità efficace si era ritenuto opportuno valutarne corrispondenze e pertinenze rispetto alla strategia di sostenibilità di Regione Toscana, al fine da renderla coerente ed omogenea rispetto al territorio di riferimento.

Questo lavoro ha condotto a fine 2021 a definire più compiutamente i confini di una strategia di sostenibilità per la Rete UP. In questo senso, **l'integrazione tra obiettivi di sostenibilità e bilancio sociale, sta nell'aver provato a rileggere gli obiettivi di miglioramento strategici contenuti nel bilancio sociale 2020 alla luce della strategia di sostenibilità della rete, nella sua primissima stesura.**

Anche per l'annata 2022 si intende procedere nella direzione di una lettura integrata e si provi a dar conto dei risultati qualitativi all'interno dei capitoli successivi.

Per l'annata 2022 inoltre, è proseguito il lavoro del gruppo di progetto che si era costituito su questi temi e composto dai rappresentanti delle cooperative socie, e si è concentrato in particolare sul fronte della definizione concertata di un set di indicatori che rendano misurabile il risultato di anno in anno raggiunto in termini di impatto generato dalla Rete sulle cooperative socie.

Si dà conto del lavoro svolto all'interno della sezione "Responsabilità Sociale e Ambientale".

Identità

Presentazione e dati Anagrafici

Ragione Sociale: Umana Persone Impresa Sociale Ricerca & Sviluppo

Partita IVA: 01591150535

Codice Fiscale: 01591150535

Forma Giuridica: Contratto di Rete, Rete-soggetto, ossia dotata di personalità giuridica

Settore Legacoop: Sociale

Anno Costituzione: 2016

Associazione di rappresentanza: Legacoop sociali

Adesione a consorzi: Consorzio europeo Pharaon; Consorzio Agape

Iscrizioni: Anagrafe Nazionale delle Ricerche - codice 001404_ETER (obbligatorio per accedere ai finanziamenti pubblici in materia di ricerca e/o formazione e costituisce un identificativo dell'ente per le finalità previste dal D.P.R. 1/7/1980 n. 382 e ss.mm.ii., inoltre dovrà essere riportato in tutti gli atti previsti dalla normativa vigente in tema di finanziamenti per la ricerca scientifica e tecnologica)

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

Tipologia attività: "m) Servizi strumentali alle imprese sociali o ad altri enti del Terzo settore resi da enti composti in misura non inferiore al settanta per cento da imprese sociali o da altri enti del Terzo settore"

Descrizione attività svolta

La Rete svolge le seguenti attività:

- ideazione, progettazione, promozione e realizzazione di sperimentazioni innovative nell'ambito dei servizi alla persona, anche attraverso l'utilizzo di nuove tecnologie
- svolgimento di progetti volti ad intercettare e soddisfare la domanda di servizi/prestazioni di welfare espressi dalle famiglie, anche attraverso accordi con imprese ed istituzioni che intendono dar vita a forme integrative di copertura rivolte ai dipendenti, soci e collaboratori a diverso titolo
- studio di progetti, policy e/o soluzioni imprenditoriali coerenti con gli obiettivi strategici indicati nel contratto di rete art. 2
- valorizzazione, condivisione e messa a disposizione dei risultati delle attività di ricerca e sviluppo, anche attraverso lo scambio di know how tra i soci
- proposizione e perfezionamento di accordi per l'erogazione dei servizi nel mercato istituzionale privato
- avvio di relazioni con il sistema bancario e la finanza di investimento per uniformare e migliorare le condizioni di accesso al credito e agli investimenti
- partecipazione a bandi territoriali, nazionali e comunitari
- reperimento di risorse per l'attivazione di progetti formativi e di aggiornamento per titolari e addetti di imprese sociali

Principale attività svolta da statuto

Ricerca e Sviluppo per l'innovazione dei sistemi di erogazione dei servizi, per l'innovazione organizzativa e tecnologica, per l'innovazione sociale, nonché per l'adeguamento alle novità normative che possano arrecare vantaggi e benefici alle imprese sociali in genere

Principale attività svolta da statuto: Altro

- Progettazione e coordinamento progetti nazionali, europei,
- Trasmissione di conoscenze relative ai processi di produzione (Marketing e innovazione dei prodotti),
- Assistenza nella partecipazione a gare pubbliche,
- General contracting,
- Promozione di nuovi servizi

Descrivere sinteticamente gli aspetti socio-economici del contesto di riferimento e i territori in cui si opera.

UP Umanapersona si è formata e consolidata in Toscana. Come molte altre, regione oggi in fase di profonda transizione dal punto di vista del ruolo delle istituzioni, delle funzioni svolte dal composito mondo delle imprese sociali, dell'evoluzione e innovazione del welfare territoriale, della presenza attiva di altri attori profit e non profit. Questo sollecita UP a conformarsi come una realtà nazionale ed europea, sul versante della propria base sociale, delle linee di attività e delle singole progettualità che realizza, delle partnership attivate e da attivare. Digitalizzazione, evoluzione dei rapporti con la PPAA, presenza nei mercati privati di cura, differenziazione dell'offerta in aree non tradizionali come il turismo accessibile, ecc. impongono un ripensamento profondo di leggere il proprio territorio e, al contempo, di ripensare - e non solo aggiornare - l'identità e il posizionamento delle imprese sociali in esso.

Regione di riferimento: Toscana

Province di riferimento: Arezzo, Firenze, Grosseto, Massa e Carrara, Prato, Pistoia, Siena

Sede Legale

Indirizzo: Via Giordania 181

C.A.P.: 58100

Regione: Toscana

Comune: Grosseto

Telefono: 3459158610

Fax: 0564462081

Email: segreteria@umanapersone.it

Sito Web: www.umanapersone.it

Sede Operativa

Indirizzo: Viale Vittorio Veneto 11

C.A.P.: 59100

Regione: Toscana

Comune: Prato

Storia dell'Organizzazione

Breve storia dell'organizzazione della nascita al periodo di rendicontazione

UP – nella forma di contratto di rete secondo la legge n. 33/2009 e s.m.i. - è operativa dal 2016.

E' nata per sviluppare un sistema di vendita privata di prestazioni sociosanitarie, ma ha nel tempo implementato altre attività, così come riportato di seguito. Ad inizio 2019 ha ottenuto la qualifica di impresa sociale, per cui a tutti gli effetti è un ente di Terzo settore.

Mission, vision e valori

La mission di UP Umanapersone è quella di offrire uno spazio di riflessione, confronto e scambio nell'ottica dell'innovazione per il Terzo Settore e nasce dalla consapevolezza che soprattutto per il mondo delle imprese che operano nel mercato dei servizi alla persona gli spazi per una riflessione strategica non solo in un'ottica imprenditoriale futura ma anche di adeguamento alle sfide, non ultima quella tecnologica, che il futuro ci impone sono sempre più ridotti e marginali.

La Rete promuove la cultura dello sharing e della sostenibilità; estende le potenzialità, le risorse e le opportunità di crescita di chi ne fa parte sfruttando la forza del network; consente alle realtà che la compongono di raggiungere obiettivi altrimenti molto difficili da realizzare, intercettando nuovi canali, relazioni e partnership.

La Rete promuove e valorizza i seguenti principi di matrice mutualistica:

- l'auto-organizzazione dei cittadini in forma mutualistica, nell'ottica di integrare l'offerta pubblica in ambito socio-assistenziale, sanitario ed educativo, nel rispetto del principio di universalità ed integrazione dei livelli essenziali di assistenza
- nuove partnership con imprese ed enti portatori di complementarietà e di potenziamento delle attività proprie di Umana Persone
- il rafforzamento del ruolo di intermediatore nel rapporto con investitori e committenti e conseguente assunzione, quando necessario, del ruolo di General Contractor
- la sensibilizzazione e la promozione di azioni specifiche sulle problematiche della legalità e della lotta alla corruzione

Governance

Sistema di governo

La Governance ha come fulcro l'Assemblea dei soci, cui spetta primariamente la definizione e l'aggiornamento del programma di Rete e degli obiettivi strategici. Il Comitato di Gestione ha il compito di garantire l'attuazione del programma di rete e l'organizzazione delle relative attività.

Il Comitato di Gestione nomina tra i propri membri il Presidente; inoltre, può conferire, se richiesto dal possesso di specifiche professionalità e capacità, l'incarico di Direttore ad un soggetto esterno all'ente. Costui ha il compito di curare la realizzazione concreta delle attività stabilite dal Comitato di Gestione, a loro volta conformi alla programmazione periodica definita dall'Assemblea, e di relazionare sullo stato di avanzamento periodico.

Il Direttore è coadiuvato da uno Staff di Direzione, composto da soggetti espressi dalle imprese socie ovvero da soggetti esterni, portatori di specifiche competenze. Lo Staff di Direzione può riunirsi in un organo avente una composizione più ampia denominato Comitato di Direzione di cui fanno parte anche i responsabili degli uffici progettuali delle imprese socie e/o altre figure dalle stesse designate.

Il processo gestionale si basa su una **dinamica circolare** che si articola in **sette fasi**, il cui perno è rappresentato dal **Programma di Rete** e dagli obiettivi strategici da realizzare.

Le fasi del processo produttivo sono le seguenti:

- *Programmazione biennale/triennale*
- *Ideazione*
- *Verifica della coerenza con la programmazione biennale*
- *Progettazione*
- *Sperimentazione/Esecuzione operativa*
- *Valutazione*
- *Restituzione*

- La programmazione pluriennale, approvata dall'Assemblea, è proposta dal Comitato di Gestione e si articola in linee di azione, c.d. "Cantieri". Tali "Cantieri" rappresentano le macro aree tematiche dell'intera programmazione e coincidono con le principali aree di sviluppo strategico della Rete.

- Il Direttore, anche attraverso il Comitato di Direzione, ha il compito di raccogliere ed istruire idee e proposte coerenti con la programmazione biennale. Il Direttore ha altresì il compito di riferire tali proposte al Comitato di Gestione, per l'assunzione delle opportune determinazioni, indicando l'eventuale opportunità di attivare specifici Gruppi di Progetto.

- Le proposte di programmazione e di "Cantieri" pervenute al Comitato di Gestione, vengono sottoposte alla verifica di coerenza con il Programma di Rete e gli obiettivi strategici di cui agli Artt. 2 e 3 del Contratto di Rete.

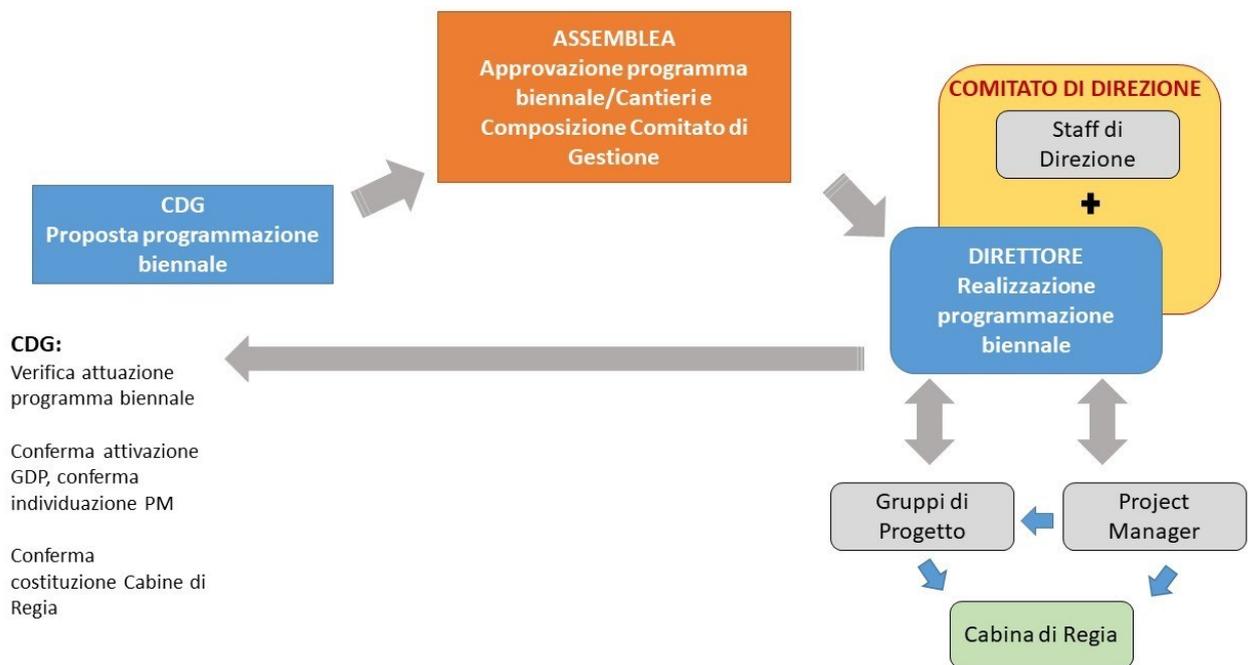
- All'interno di ogni " Cantiere " si attivano, attraverso i Gruppi di Progetto, percorsi finalizzati alla elaborazione delle specifiche e concrete azioni da realizzare, tenuto conto anche delle necessarie soluzioni finanziarie. Ogni Gruppo di progetto è composto dalle professionalità competenti per il settore di riferimento e provenienti dalle imprese socie. I Gruppi di Progetto sono convocati dal Direttore e/o da un Project Manager, con funzioni di Responsabile della gestione e del coordinamento di quello specifico Gruppo di progetto. La proposta da parte del Direttore di nomina di un soggetto a Project Manager deve essere approvata dal Comitato di Gestione. Il Project Manager ha il compito di riferire al Direttore, periodicamente o ogni volta in cui venga richiesto, sull'andamento e lo stato di avanzamento dei lavori.

- Una volta assunta la decisione da parte di Comitato di Gestione di dare attuazione ai progetti elaborati, le cooperative socie interessate si impegnano formalmente, per quanto di loro competenza, alla relativa realizzazione. La conduzione di tali progettualità può prevedere la costituzione di specifiche Cabine di Regia, composte dai responsabili dei servizi coinvolti di ogni impresa socia aderente. La Cabina di Regia è coordinata dal Project Manager e supervisionata dal Direttore.

- Ogni Gruppo di progetto, coordinato dal Project Manager di riferimento e sotto la supervisione del Direttore, ha altresì il compito di predisporre periodicamente una relazione che dia conto:

- dei risultati raggiunti;
- del know how appreso e degli strumenti di lavoro eventualmente elaborati;
- delle eventuali difficoltà e problematiche riscontrate nella realizzazione degli obiettivi;
- degli eventuali scenari di sviluppo futuri;
- di tutti gli elementi che possano essere utili alla programmazione delle successive strategie da parte del Comitato di Gestione.

- Il resoconto di quanto sopra descritto viene infine condiviso con l'Assemblea, a sollecitazione di nuovi spunti di riflessione per la successiva programmazione.



Responsabilità e composizione del sistema di governo

Gli organi della Rete sono:

- Assemblea dei Soci, composta dai rappresentanti legali di tutte le imprese socie;
- Comitato di Gestione, composta da un numero di membri variabile da 4 a 7, nominati dalle imprese partecipanti e dotati di comprovati e specifici requisiti di onorabilità, professionalità ed indipendenza;
- Direttore, che può essere scelto tra soggetti interni o esterni alla rete, sulla base delle professionalità necessarie
- Sindaco Revisore, nominato ai sensi del d.lgs. 112/2017 e degli artt. 2397 comma 2 e 2399 c.c.

All'Assemblea spetta la decisione su alcune materie fondamentali quali, a titolo esemplificativo:

- approvazione del bilancio di esercizio
- approvazione della programmazione pluriennale
- modifiche e proroga al contratto di rete
- approvazione di disciplinari e regolamenti

- designazione dei membri del Comitato di Gestione
- ammissione ed esclusione di nuovi soci

Il Comitato di Gestione ha il compito di deliberare gli atti e le modalità di attuazione del programma di rete e a tal fine può, a titolo esemplificativo:

- predisporre le bozze di regolamenti da rimettere all'Assemblea per l'approvazione
- predisporre la situazione patrimoniale da sottoporre all'Assemblea in vista della chiusura dell'esercizio
- determinare ogni anno i contributi ordinari e/o straordinari
- vigilare sul corretto adempimento da parte delle imprese partecipanti delle obbligazioni assunte

Il Direttore risponde al Comitato di Gestione sia per le attività amministrative che per quelle operative. In particolare, al Direttore sono demandate le seguenti funzioni:

- è responsabile dell'attuazione del programma di rete, del coordinamento delle risorse e delle competenze a disposizione
- è responsabile della gestione amministrativa della Rete, con obbligo di rendicontazione periodico
- è responsabile delle relazioni con i soggetti partner, insieme al Presidente del Comitato di Gestione
- individua, propone, implementa nuove aree di intervento, strategie innovative ed ogni altra azione utile al perseguimento degli obiettivi strategici.

Responsabilità e composizione del sistema di governo

Nominativo	Carica ricoperta	Periodo in carica
LUCA TERROSI	PRESIDENTE COMITATO DI GESTIONE	2016-2019/ 2020-2023
MARIA ANTONELLA ORONTE	MEMBRO DI COMITATO DI GESTIONE	2016-2019/2020-2023
MELANIA RITA FAGGIONATO	MEMBRO DI COMITATO DI GESTIONE	2016-2019/2020-2023
TOMMASO RINDI	MEMBRO DI COMITATO DI GESTIONE	2016-2019/2020-2023
MARIA CRISTINA BEATRICE DRAGONETTI	MEMBRO DI COMITATO DI GESTIONE	2020-2023
MASSIMO CAMPEDELLI	DIRETTORE	2016-2019/2020-2023
LUCIO MORONI	SINDACO	2022-2024

Focus membri del CDA

Consiglio di amministrazione

Numero mandati dell'attuale Cda: **1**

Durata Mandato (Anni): **3**

N.° componenti persone giuridiche: **0**

N.° componenti persone fisiche: **5**

Maschi: **2 (40%)**

Femmine: **3 (60%)**

Fascia di età dei membri: fino a 40 anni: **0**; da 41 a 60 anni: **5 (100%)**; oltre 60 anni: **0**

Nazionalità italiana: **5 (100%)**

Partecipazione

Vita associativa

In qualità di impresa sociale, UP incentiva la partecipazione dei propri soci, quale elemento indispensabile del proprio modello di lavoro. Essa opera mediante la costituzione di appositi Gruppi di Progetto, che coinvolgono le professionalità più idonee messe a disposizione dalle socie stesse. Pertanto, il livello di coinvolgimento dei soci non si limita alle figure dirigenziali o di rappresentanza giuridica degli stessi, ma si estende alle figure di responsabilità più significative all'interno delle socie (uffici progettazione, uffici comunicazione, uffici amministrativi, uffici privacy e controllo di gestione, coordinatori di servizi, ecc..). Questa metodologia, che comunque lascia ampia libertà di scelta alle imprese socie rispetto all'individuazione dei soggetti designati, consente di far filtrare all'interno della Rete le peculiarità organizzative di ogni membro, evitando eccessiva rigidità ed appiattimento.

Numero aventi diritto di voto: **10**

N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione: **3**

Partecipazione dei soci alle assemblee

Data Assemblea	N. partecipanti (fisicamente/virtualmente presenti)	N. partecipanti (con conferimento di delega)
07/03/2022	9	2
20/05/2022	8	1
14/10/2022	8	0

Mappa degli Stakeholder

Stakeholder interni diretti: imprese sociali socie

Stakeholder interni indiretti: lavoratori delle imprese socie

Stakeholder esterni diretti: la rete dei partner - <https://umanapersona.it/collaborazioni/>

Stakeholder esterni indiretti: Pubbliche amministrazioni, utenti delle imprese socie e loro famiglie; altre imprese sociali sul territorio

Sviluppo e valorizzazione dei soci

Vantaggi di essere socio

Attualmente i soci di UP Umanapersona sono cooperative sociali. La Rete è aperta all'ingresso di altri attori imprenditoriali, anche extraregionali. Attraverso UP i soci condividono linee di indirizzo, fasi di ideazione, progettazione e valutazione di attività di ricerca e sviluppo finalizzate a dare concretezza al bisogno di innovazione strategica e gestionale delle imprese socie stesse e dei contesti in cui operano.

La prospettiva di allargamento ad attori impegnati in altri contesti ha un duplice obiettivo: affrontare con una visione ampia le sfide che le transizioni in corso pongono; mettere a sistema le diverse competenze che ognuno dei soci è portatore in una logica di potenziamento delle capacità di consolidamento e sviluppo al contempo comune e singolare.

Numero e Tipologia soci

Soci Ordinari	Soci Sovventori	Soci Volontari	Soci Partecipazione Cooperativa	Soci Finanziatori	Atri soci	Totale Soci
10	0	0	0	0	0	10

Focus Tipologia Soci

Soci Lavoratori	Soci Svantaggiati	Soci persone giuridiche
0	0	10

Tipologia di cooperative retiste

Cooperative sociali di TIPO A	Cooperative sociali di TIPO B	Cooperative sociali ad oggetto misto (A+B)
6 (60%)	0	4 (40%)

Elenco cooperative restiste per territorio

Denominazione	Regione	Provincia
COOP 21 COOPERATIVA SOCIALE	Toscana	Firenze
SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE GIOVANI VALDARNO	Toscana	Arezzo
G. DI VITTORIO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS	Toscana	Massa e Carrara
NUOVO FUTURO COOPERATIVA SOCIALE	Toscana	Livorno
PANE & ROSE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS	Toscana	Prato

PROGETTO 5 SOCIETA' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE	Toscana	Arezzo
IL QUADRIFOGLIO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS	Toscana	Grosseto
SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE SINTESI-MINERVA	Toscana	Firenze
USCITA DI SICUREZZA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS	Toscana	Grosseto
ZELIG SOCIALE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS	Toscana	Siena

Focus anagrafica compagine sociale aggregata

Anzianità associativa:

Da 0 a 5 anni: 3 cooperative

Da 5 a 10 anni: 7 cooperative

Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori

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

La Rete ha una struttura snella, centrata sulla partecipazione dei soci/lavoratori delle cooperative socie attraverso la attivazione di Gruppi di Progetto, gruppi tematici di ideazione progettazione e sperimentazione. Complessivamente vi partecipano circa 60 persone, di cui oltre il 95% soci lavoratori delle cooperative socie, coordinate da un Direttore, una Collaboratrice di direzione, entrambi a p.iva, una Project Manager dipendente part-time, due Collaboratrici a p.t. con funzioni di Segreteria e di Project Management

Numero Occupati: **1**

Occupati NON soci dai 41 ai 60 anni: **1**

Occupati NON soci con Laurea: **1**

Occupati NON soci con Nazionalità Italiana: **1**

Volontari e tirocinanti (svantaggiati e non): **0**

Tipologia di contratti di lavoro applicato

Attualmente è stato utilizzato il contratto di lavoro subordinato part-time per l'unica dipendente e sono stati attivati due contratti di collaborazione coordinata e continuativa. Le condizioni retributive ed il trattamento è allineato al CCNL delle cooperative sociali.

Il contratto di rete prevede altresì la possibilità di ricorrere al contratto di distacco, molto frequente proprio dei contratti di rete, e all'istituto della codatorialità.

Il primo è stato oggetto di approfondimento ma per questioni legate alle circostanze concrete non ha trovato applicazione.

Dipendenti a tempo indeterminato e a tempo pieno: **0**

Dipendenti a tempo indeterminato e a part time: **1**

Dipendenti a tempo determinato e a tempo pieno: **0**

Dipendenti a tempo determinato e a part time: **0**

Collaboratori continuative: **2**

Lavoratori autonomi: **2**

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate

Retribuzione annua lorda minima 14.713

Retribuzione annua lorda massima 117.704

Qualifiche e ruoli	Nominativo	Tipologia	Importo
<i>Organo di amministrazione e controllo</i>	LUCIO MORONI	compenso	€ 2000,00
<i>Presidente di CDG</i>	TERROSI LUCA	indennità di carica	€1500,00
<i>Membro di CDG</i>	CRISTINA DRAGONETTI	indennità di carica	€ 0
<i>Membro di CDG</i>	MARIA ANTONELLA ORONTE	indennità di carica	€ 0
<i>Membro di CDG</i>	MELANIA RITA FAGGIONATO	indennità di carica	€ 0
<i>Membro di CDG</i>	TOMMASO RINDI	indennità di carica	€ 0
<i>Direttore</i>	MASSIMO CAMPEDELLI	compenso	€ 50.000,00

Turnover

Tasso turnover complessivo

Entrati nell'anno di rendicontazione (Tutte le assunzioni avvenute al 31/12): 0

Usciti nell'anno di rendicontazione (Tutte le cessazioni, dimissioni, licenziamenti, pensionamenti, ecc. avvenute al 31/12): 0

Organico medio al 31/12: 1

Malattia e infortuni

N. malattie e infortuni e incidenza: 0

N. infortuni professionali 0

N. malattie professionali 0

Formazione

Tipologia e ambiti corsi di formazione

L'attività formativa rappresenta un'area di lavoro specifica prevista dal programma e viene definita sulla base delle istanze espresse dalla base sociale in sede assembleare. Le iniziative formative ineriscono i settori di sviluppo ed innovazione ulteriori rispetto a quelli già realizzati all'interno delle cooperative socie. In questi ultimi anni vi è stato un grosso investimento sia nella formazione gestionale che in quella operativa, in particolare per quanto riguarda l'adozione delle tecnologie assistive. Vedasi apposita sezione "Formazione".

Qualità dei servizi e impatti delle attività (generale)

Attività e qualità di servizi

I servizi e più in generale le attività di UP non sono sottoposte a sistema di certificazione di qualità.

Ricadute sull'occupazione territoriale

L'impatto delle attività di UP è rappresentabile in termini di cambiamento/innovazione di prodotto, di processo e organizzativa per le imprese sociali aderenti. Poiché la Rete non ha la struttura di una società cooperativa, ma si caratterizza come struttura di secondo livello, l'impatto sull'occupazione territoriale è dato dalla ricaduta delle attività svolte a sostegno delle imprese operanti sui territori.

Rapporto con la collettività

La Rete, per l'attività che svolge, non ha rapporti diretti con la collettività, ma supporta le realtà che operano sul territorio nei relativi percorsi di innovazione

Iniziative e progetti realizzati sul territorio e/o con la collettività

Rapporto con la Pubblica Amministrazione

La Rete non ha rapporti diretti con alcuna pubblica amministrazione. La Rete supporta in termini formativi e, se del caso, progettuali le imprese sociali nella gestione dei rapporti con le pubbliche amministrazioni.

Impatti ambientali

La rete sta lavorando alla elaborazione di progettualità condivise con le cooperative socie sui temi della sostenibilità ambientale e delle comunità energetiche.

Situazione Economico-Finanziaria

Attività e obiettivi economico-finanziari

La rete ha un patrimonio costituito dalle dotazioni apportate dalle cooperative aderenti oltre a riserve derivanti da avanzi di gestione degli esercizi precedenti.

Al 31 dicembre 2022 la rete non presenta posizioni debitorie e creditorie oggetto di particolari informazioni; le partite sono derivanti dalla gestione corrente secondo quanto previsto dall'oggetto sociale.

Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio

Dati da Bilancio economico

Fatturato: € 66.262,00

Attivo patrimoniale: € 338.336,00

Patrimonio proprio: € 124.808,00

Utile di esercizio: € 17.206,00

Valore della produzione

Valore della produzione anno di rendicontazione: € 145.697,00

Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -1): € 138.031,00

Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -2) € 145.532,00

Composizione del Valore della produzione (derivazione dei ricavi)

Ricavi da contributi soci: € 56.667,00

Ricavi da attività progettuale: € 9.596,00

Ricavi da contributi per rendicontazione progetti: € 78.815,00

Ricavi diversi: € 620,00

Totale: € 145.697,00

Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)- Voce A1 conto economico

Tipologia Servizi

Lett. m) servizi strumentali alle imprese sociali o ad altri enti del Terzo settore resi da enti composti in misura non inferiore al settanta per cento da imprese sociali o da altri enti del Terzo settore;

€ 66.262,00

Totale: € 66.262

Obiettivi economici prefissati

La rete sta investendo risorse in progetti che permettano un ritorno in termini di benefici economici e finanziari alle cooperative aderenti. L'obiettivo economico per la rete prefissato dal Comitato di Gestione consiste nella riduzione della quota sociale di partecipazione, da compensare con maggiori risorse reperibili attraverso l'attività di progettazione ed intercettazione fondi pubblici.

Anche per il 2022, ossia per il terzo anno consecutivo la Rete è riuscita a contenere la quota annuale di partecipazione per i propri soci, scendendo a € 5.000 oltre IVA, rispetto ai € 10.000 stabiliti dall'Assemblea di programmazione ad inizio anno.

Responsabilità sociale e Ambientale

L'impatto della Rete UP sulle imprese associate

La Rete, in coerenza agli obiettivi di cui al bilancio sociale 2020, ha condotto nel corso del 2021 un percorso di ripensamento strategico sul principio di sostenibilità ed ha costruito un **modello sperimentale di adattamento dell'Agenda 2030 al mondo dell'impresa sociale**.

Il lavoro del 2022 ha preso le mosse partendo dalla circostanza che il ruolo della Rete è e deve rimanere di supporto ed integrazione rispetto alle attività delle coop, anche dal punto di vista degli SGD's prioritari. Il grafico sottostante mette a confronto, da un lato, i goal indicati come prioritari dalle imprese socie e, dall'altro, quelli indicati come prioritari dalla Rete. Ciò è coerente rispetto alla mission e al modello di governance che la caratterizza.



La funzione di supporto complementare svolto dalla Rete si apprezza in particolare per quanto riguarda:

- **Goal 9**, sotto il profilo dell'INNOVAZIONE, a cui è strumentale la FORMAZIONE
- **Goal 17**, nell'ottica dell'implementazione della rete di relazioni e PARTNERSHIP

Inoltre, raccogliendo i feedback qualitativi rispetto al valore aggiunto che la Rete è in grado di apportare alle imprese socie è emerso quanto segue:

**Relazioni con la Rete Umana
Persone**



Per quello che riguarda la partecipazione alla Rete UP, il valore maggiore è dato alla possibilità di confronto e collaborazione interne insieme alla formazione.

In seconda battuta viene sottolineata l'importanza di una sovrastruttura che permetta a realtà di media grandezza di interfacciarsi con un panorama esterno in evoluzione, soprattutto per quello che riguarda la sempre maggiore importanza del mercato privato.

In prospettiva futura, meno rilievo è dato all'innovazione tecnologica in ambito socio-sanitario.

Gli aspetti negativi sono strutturali e legati soprattutto a processi decisionali partecipativi e alle differenze in termini di territori e di ambiti di intervento delle cooperative socie (livello interno); limiti strutturali e infrastrutturali nell'utilizzo delle tecnologie e nel rispetto dei diritti dei lavoratori e delle lavoratrici (livello esterno).

Partendo da tali premesse, nel corso del 2022 si è cercato di dare concretezza all'obiettivo di miglioramento che era stato evidenziato nell'edizione precedente del bilancio sociale, ossia quello di definire un set di indicatori che consentano di misurare l'impatto che la Rete è in grado di generare all'interno delle imprese socie.

Per far ciò, si è cercato di tenere debitamente conto delle variabili che erano state identificate ad esito del lavoro svolto nell'annualità precedente e segnatamente:

- TEMPO: la raccolta delle informazioni deve essere sostenibile rispetto alle tempistiche di rendicontazione
- RISORSE: la raccolta delle informazioni deve essere sostenibile rispetto alle risorse umane e finanziarie che la rete UP e le imprese socie possono mettere a disposizione
- PARTECIPAZIONE: la metodologia di lavoro partecipativa che la rete UP stabilmente utilizza può aiutare nella raccolta delle informazioni alla base del suo sistema di valutazione
- MISURABILITA': i dati da raccogliere devono consentire di determinare un risultato misurabile in termini sia qualitativi che quantitativi

Il gruppo di lavoro, in modalità concertata e ad esito di ampio confronto, ha quindi enucleato i seguenti indicatori:

Area	Informazioni
Valore economico delle attività condotte o promosse dalla Rete	Prospetto riepilogativo tra i costi ed il valore delle attività condotte o promosse dalla Rete

Formazione	<ul style="list-style-type: none"> ❖ numero di persone formate ❖ ore complessive di formazione
Sostenibilità	Descrizione delle iniziative intraprese dopo il percorso di accompagnamento coordinato dalla Rete
Partnership	Nuove relazioni sulle quali ha influito a qualsiasi titolo il lavoro della Rete
Strategia e progettazione per l'innovazione di prodotto o processo	Risultati di progettazioni condivise
Innovazione sociale	Iniziative ed eventi in tema di riforma del Terzo Settore

Valore economico delle attività condotte o promosse dalla Rete

	COOP 21	DI VITTORIO	G. VALDARNO/LEGO	SINTESI-MIN.	PANE E ROSE	PROGETTOS	QUADRIF.	UDS	ZELIG S.	
Contributi annuali	38.000	38.000	28.000	38.000	38.000	38.000	38.000	38.000	38.000	332.000
2018	10.000	10.000	0	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	
2019	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	
2020	6.500	6.500	6.500	6.500	6.500	6.500	6.500	6.500	6.500	
2021	6.500	6.500	6.500	6.500	6.500	6.500	6.500	6.500	6.500	
2022	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	
Vendita privata	0	121.723	0	173.194	323.198	106.035	100.411	428.611	33.132	1.286.304
2018	0	46.310	0	41.152	38.000	26.865	17.452	103.267	5.480	
2019	0	46.405	0	43.441	66.000	30.800	19.349	103.152	7.000	
2020	0	23.548	0	34.910	104.000	0	26.616	82.292	3.666	
2021	0	5.460	0	53.691	115.198	48.370	36.994	139.900	16.986	
2022	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	da rilevare	
Pronto Badante	64.859	679.317	184.000	746.522	277.100	335.575	65.372	121.191	132.000	2.605.936
2018	4.000	100.445	0	109.928	50.310	73.836	19.068	18.276	34.000	
2019	5.139	140.093	46.000	156.594	53.802	64.262	13.254	22.393	20.000	
2020	21.920	93.169	46.000	160.000	60.466	57.477	10.000	33.780	18.000	
2021*	16.900	172.805	46.000	160.000	56.261	70.000	11.525	23.371	30.000	
2022 **	16.900	172.805	46.000	160.000	56.261	70.000	11.525	23.371	30.000	
Cludia					157.188			332.464	0	489.652
2018					52.396			186.368	0	
2019					52.396			146.096	0	
2020					52.396				0	
Pharaon (prima tranche)	11.760	11.760	11.760	11.760	11.760	11.760	9.240	15.960	11.760	107.520
Inside Out (budget completo)		63.000			41.000	32.000	35.000	40.000	35.000	246.000
Agape (budget completo)	2.166	2.166	2.166	2.166	2.166	2.166	2.166	2.166	2.166	19.494
Credito di imposta per R&S (facoltativo)	7.414	0	800	6.500	7.500	4.000	6.500	4000		36.714
2018	7.414			4.000	5.000	4.000	4.000	4000	0	
2019	0			2.500	2.500		2.500		0	
2020	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2021	0	0	800	0	0	0	0	0	0	
2022										
Datacoops (2020)	6.426	6.426	6.426	6.426	6.426	6.426	6.426	6.426	6.426	57.834
Voucher 4.0 (2021 -2022)	3.500	3.500	3.500	3.500	3.500	3.500	3.500	3.500	3.500	31.500
										4.861.460

*viene considerata la quota prevista per l'intera annualità anche se riferita al biennio 2021-2022 e 2022-2023

** poiché il termine per il deposito del bilancio sociale è antecedente alla chiusura della rendicontazione del progetto in corso (2022-2023), si riportano le quote dell'edizione precedente

Per quanto riguarda il progetto Pronto Badante, si evidenzia quanto riportato in nota, ossia che per l'edizione in corso (2022-2023) i valori finali non sono ancora disponibili e che, pertanto, si è ritenuto

di procedere riconfermando i medesimi dell'edizione precedente, da verificare poi nei prossimi mesi alla luce appunto dell'esito della rendicontazione.

Formazione

I dati delle attività formative:

- Ore formative totali:

-Finanziamenti per Voucher formativi ad imprenditori – Industria 4.0: **62 h** Moduli 2-3-4-5 (Mod. 1 si è svolto nel corso del 2021) comprensivo di visite didattiche

-Pronto Badante: pianificata ma non ancora eseguita

-Progetto Pharaon: circa **10h** complessive di formazione per i *facilitatori*

-Progetto Inside Out: circa **6 h** complessive

- N. tot. Partecipanti: **circa 45 persone complessive**

Considerando ogni singolo voucher ad un valore medio di € 2.000, e tutte le altre ore formative a 70€/h, possiamo stimare un valore complessivo di questa attività di € 33.000 circa, ossia in media € 3.300 per cooperativa.

Un ulteriore elemento rilevante in termini di valore della formazione riguarda quella erogata agli utenti coinvolti nei progetti del cantiere Digitalizzazione e Tecnologie assistive, attraverso la c.d. “cascade training”, la formazione a cascata erogata dagli operatori professionali ai singoli utenti.

Si tratta di un'attività prima non prevista dall'offerta di servizi delle singole cooperative e che può in questo senso considerarsi innovativa, nella misura in cui almeno 15 professionisti hanno acquisito nuove skills nella:

- Comprensione e capacità di spiegazione delle funzionalità tecnologiche ad utenti con un certo divario digitale
- Installazione e gestione delle problematiche base legate a questa fase del lavoro
- Gestione della relazione con l'utente in fase di installazione e accompagnamento all'uso della tecnologia

Pur dovendo dar conto delle considerevoli difficoltà talvolta riscontrate e che si tratta di un percorso di crescita ancora in via di sviluppo, si può però affermare che si tratta di una professionalità nuova, che può essere riassunta nella qualifica di “facilitatore della tecnologia”.

L'acquisizione delle competenze necessarie è un outcome derivante sia dai progetti del Cantiere Digitalizzazione e Tecnologie Assistive che dalla formazione compiuta negli anni su questi temi.

Si può tentare di valorizzarla considerando un costo forfetario di 70€/utente per ogni installazione domiciliare. Inoltre, sulla base della rilevazione interna condotta dalla Rete a fine 2022 e riferita all'anno 2021, il numero aggregato di utenti anziani a vario titolo presi in carico con il servizio di assistenza domiciliare è di 4707 persone. Ipotizzando che il 20% del totale, ossia circa 950 utenti, possa essere interessato all'integrazione delle prestazioni domiciliari con il supporto di soluzioni tecnologiche personalizzate, si potrebbe stimare un volume di affari legato all'attività di “facilitazione tecnologica” di circa € 66.500.

Sostenibilità

Le cooperative socie, a seguito dell'esperienza del 2021, hanno sensibilmente aumentato il livello di riflessione interna su queste tematiche, adottando nel corso del 2022 le iniziative qui di seguito sintetizzate:

Mappatura interna per rileggere le attività svolte alla luce degli obiettivi Agenda 2030 e tendenza a replicare internamente il percorso della Rete

Sforzo di integrazione della riflessione sulla sostenibilità con i processi sulla qualità (es: requisiti di selezione dei fornitori)

Formazione interna sul bilancio di sostenibilità e teoria del cambiamento per la valutazione di impatto

Attivazione di gruppi di lavoro stabili sul tema (anche con tentativi di coinvolgimento della base sociale)

Veste grafica accattivante alle forme di rendicontazione per farle diventare efficaci strumenti di comunicazione del proprio valore aggiunto, sia all'esterno che all'interno

Tentativi di individuare indicatori di performance da misurare nel tempo nell'ambito dei servizi

Partnership

Tenuto conto che la policy perseguita è quella di cercare esternamente le competenze e le risorse che non è possibile trovare all'interno, l'ampliamento della sfera delle relazioni e delle partnership è fattore determinante lo sviluppo della Rete stessa e costituisce un fronte che determina e che allo stesso tempo riflette le strategie di azione intraprese e da intraprendere.

Ulteriore obiettivo consiste nel trasferimento o nell'estensione dell'ecosistema di relazioni alle singole cooperative; tuttavia, questo non sempre si realizza in maniera compiuta né tantomeno si realizza in maniera omogenea per tutte le realtà, in quanto intervengono variabili legate alla singola organizzazione.

Pertanto, non si può affermare che tutte le partnership della Rete si estendano automaticamente anche alle singole imprese socie.

Tuttavia, il tentativo di muoversi in questa direzione si è concentrato moltissimo nello svolgere attività propedeutiche a questo scopo, quali ad esempio quella di far acquisire le skills necessarie per poter gestire ed intrattenere autonomamente relazioni con certe categorie di stakeholder, prima fra tutte la capacità di dialogare un linguaggio comune.

A questo proposito, ci risulta che almeno 4 cooperative su 6 abbiano avviato autonomamente rapporti con provider di soluzioni tecnologiche assistive od organizzazioni afferenti al mondo universitario e della ricerca per svolgere in maniera del tutto autonoma delle piccole sperimentazioni.

Infine, nel corso del 2022 è andato progressivamente crescendo il legame con istituzioni universitarie, formalizzato attraverso la sottoscrizione di apposite convenzioni per ospitare stage, tirocini o progetti sperimentali di giovani tesisti. Il rafforzamento di questa tipologia di partnership mira ad investire sui giovani, facilitando l'attivazione delle loro capacità - conoscenze per favorire il passaggio di competenze tra generazioni diverse.

La criticità riscontrata, soprattutto per certi profili professionali, è che le realtà del Terzo Settore più di altre fanno fatica ad offrire una prospettiva economica e di carriera concorrenziale rispetto ad altre realtà profit e questo rende difficoltosa la costruzione di relazioni stabili.

Strategia e progettazione per l'innovazione di prodotto e/o processo

La Rete si definisce talvolta l'"ufficio ricerca e sviluppo unitario" delle imprese socie, e gode del valore aggiunto derivante dall'aggregazione di stimoli e prospettive provenienti da dieci realtà differenti.

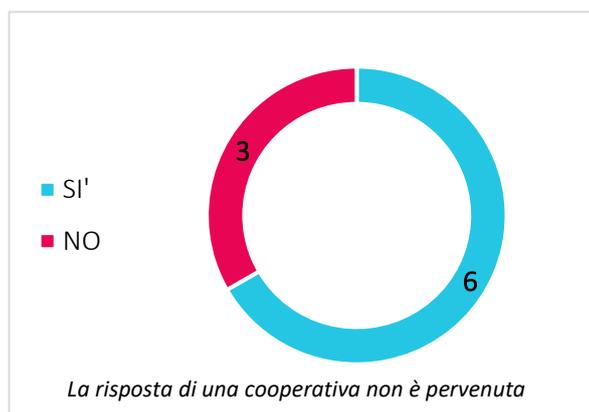
Molto spesso accade che le riflessioni sulla strategia e l'innovazione avvengano nei momenti di riunione e confronto collettivi. Questo per quanto riguarda i ruoli dirigenziali, ma lo stesso può dirsi anche con

riferimento alle progettazioni innovative; in tal senso la metodologia di lavoro organizzata per gruppi di progetto riflette bene questo spirito.

Per indagare internamente questa voce è stata posta, in sede di indagine annuale interna alla Rete, la seguente domanda:

Ci sono state gare d'appalto/bandi/attività per i quali si è fatto ricorso a strumenti elaborati dalla rete UP?

L'esito delle risposte è rappresentato nel seguente grafico, dove si fa sempre riferimento al **Catalogo Tecnologie**.



Le principali funzioni del catalogo tecnologie sono le seguenti:

- *Info sharing*
- Rafforzamento dell'alfabetizzazione digitale
- Orientamento consapevole nella scelta del provider tecnologico

A questi deve aggiungersi anche un obiettivo strutturale, ossia quello di garantire la fruibilità nella consultazione da parte delle diverse figure coinvolte: progettisti, coordinatori di servizi, livelli dirigenziali delle imprese, nonché i referenti dei progetti del cantiere Digitalizzazione e Tech Assistive quando non ricompresi nelle precedenti figure.

Info sharing. La più immediata finalità che tramite il catalogo si intende perseguire è la condivisione di informazioni. È emerso da subito però come non basti creare uno spazio dove semplicemente inserirle. In questa prospettiva si pongono, infatti, due aspetti sui quali è stato ed è ancora necessario lavorare. Il primo riguarda la *selezione delle informazioni rilevanti da inserire*, nonché la condivisione di nomenclature e di linguaggio comuni a tutti. Un percorso naturalmente *in progress*, rispetto al quale emergono spunti di miglioramento via via che lo strumento viene visionato, sfogliato e utilizzato. Il secondo riguarda le non poche resistenze *culturali* manifestate prima di essere riconosciuto come un qualcosa di utile e spendibile nell'attività quotidiana. La circostanza, infatti, che i soggetti che fanno parte del gruppo di progetto deputato alla realizzazione del catalogo siano designati dalle cooperative socie, non garantisce che esso sia automaticamente recepito ed interiorizzato dalle organizzazioni. Ciò ha richiesto l'attivazione di una strategia più complessa di coinvolgimento delle diverse figure strategiche sopra richiamate, la cui messa in sinergia ha potuto agevolare la penetrazione dello strumento all'interno dei singoli processi produttivi e di lavoro dei singoli uffici (si tenga presente poi che ogni impresa ha, dal punto di vista organizzativo, le proprie peculiarità).

Alfabetizzazione digitale. La sua seconda fondamentale funzione è quella del rafforzamento del percorso di alfabetizzazione digitale, da affiancare alle periodiche attività di formazione frontale e alla formazione on the job attraverso il metodo "cascade training". In particolare, attraverso l'inserimento di collegamenti che rinviano ad articoli o documenti, promuove la divulgazione e familiarizzazione di elementi teorici che non riguardano solo le funzionalità tecniche della soluzione presa in considerazione, ma l'uso consapevole e responsabile della stessa sotto il profilo etico-legale, della

riservatezza dei dati personali e della sicurezza nel mondo digitale. Si tratta di tematiche del tutto nuove su cui, per ora, si registra una scarsa sensibilizzazione e consapevolezza delle imprese.

L'idea è quella di far leva su un approccio misto teorico-pratico per qualificare ed inquadrare anche da un punto di vista teorico problemi riscontrati nella pratica e che hanno una chiara rilevanza operativa. Come nell'esperienza del "cascade training", si tratta di un approccio che favorisce significativi processi di apprendimento.

Scelta del provider tecnologico. Terza, ma non ultima, funzione ricollegata al catalogo riguarda la necessità di sviluppare un approccio critico nei confronti di provider tecnologici, non solo nella fase di selezione ma anche nella prospettiva della costruzione di una serie di relazioni strategiche, in posizione di parità, per passare dalla logica della mera fornitura a quella delle partnership.

Altro prodotto, frutto del lavoro dei gruppi di progetto coordinati dalla Rete UP è l'applicazione per dispositivi mobili denominata **UP e-ASI, e-Assistant for Senior Improvement** (<https://play.google.com/store/apps/details?id=xeel.applicazioni.easi&gl=IT>).

Si precisa per chiarezza che la denominazione della App è stata recentemente rivista in occasione delle pratiche di registrazione del marchio europeo.

UP e-ASI è una App pensata per facilitare la comunicazione a distanza con gli utenti del progetto Pronto Badante e si è arricchita nel corso degli anni con nuove funzionalità. Infatti, oltre a permettere la comunicazione a distanza in videochiamata facilitata tra anziani e i caregiver di riferimento, siano essi familiari o operatori sociali, contiene due importanti sezioni aggiuntive:

- Sezione "punti di interesse": permette all'utente di visionare su mappa i presidi e gli esercizi del proprio territorio e avere informazioni su orari d'apertura, persone di riferimento, servizi offerti, in risposta ai propri bisogni ed alle esigenze basilari della propria vita quotidiana.
- Sezione "notizie": permette all'utente di ricevere aggiornamenti continui su argomenti di proprio interesse. Le notizie sono divise in due sezioni, corrispondenti ad aree territoriali: sezione regionale e una sezione locale, personalizzata in base alla zona di residenza dell'utente.

Da novembre 2021 la app permette anche di effettuare video-chiamate multiple.

E' stato stimato che il valore della applicazione sia di circa €40.000.

Quanto agli obiettivi, almeno in fase iniziale si è tentato di attivare una sperimentazione su un campione limitato di persone (individuate sulla base di specifiche caratteristiche: anziani con buone capacità cognitive, con scarsa rete sociale e a rischio di isolamento), un sistema di teleassistenza, attraverso l'utilizzo di tablet dotati di collegamento ad una piattaforma per l'effettuazione di videochiamate semplificate.

L'uso della piattaforma consentiva di intrattenere contatti con il Case manager secondo uno schema di appuntamenti programmato e condiviso. I Case Manager, attraverso smartphone, tablet o pc, hanno così effettuato le videochiamate programmate all'anziano/a. Allo stesso tempo, in una fascia oraria prestabilita e concordata, gli anziani coinvolti nella sperimentazione hanno potuto liberamente chiamare il Case Manager. Presupposto di tutto ciò, l'importanza, per una persona fragile, specie se sola, del mantenere un contatto con un operatore che la conosce e che possa ascoltarla, reso più "tangibile" ed appagante, in termini di valenza relazionale, dalla possibilità di "vedersi".

Successivamente, sono stati individuati ulteriori obiettivi, che hanno portato a nuovi sviluppi della sperimentazione. Innanzitutto la necessità di svincolare il sistema dalla piattaforma web sperimentale ci ha spinto a trasformarlo in una app disponibile sui principali web store e quindi utilizzabile da tutte le figure di riferimento dell'anziano (familiari, amici, caregiver informali).

Inoltre, anche sotto la spinta delle criticità legate alla prima ondata dell'emergenza Covid-19 abbiamo aggiunto importanti funzionalità informative (notizie, informazioni territoriali utili per l'utente) per abbattere il senso di isolamento che gran parte della fascia della popolazione anziana ha sperimentato e venire incontro alle necessità di orientamento.

In questo senso, seppure con le criticità legate al singolo caso, si è trattato di una soluzione che ha consentito di garantire la continuità quantomeno di contatto, se non propriamente di presa in carico, con gli anziani e ancora oggi continua ad offrire riscontri positivi quale forma di supporto alla relazione, ad integrazione dei servizi tradizionali.

Le potenzialità legate a questa tipologia di servizio sono molteplici e su queste la Rete sta assiduamente lavorando. In particolare, il lavoro è finalizzato a proporre una più ricca offerta ovvero proporre servizi integrati più efficienti, in cui la presa in carico dei pazienti domiciliari avvenga, laddove le condizioni lo consentano, riducendo le visite fisiche e il conseguente impatto anche dal punto di vista ambientale in termini di riduzione degli spostamenti e delle immissioni, ed aumentando quelle da remoto, migliorando anche la frequenza e/o la qualità complessiva della presa in carico.

I numeri dell'annualità 2021-2022 del progetto Pronto Badante (quelli dell'annualità 2022-2023 ancora in corso non sono ancora disponibili) sono i seguenti:



Infine, è doveroso comunque dar conto delle criticità.

COSA ABBIAMO OSSERVATO AD OGGI

Elementi di Forza

- Mantenimento della relazione da remoto
- Coinvolgimento delle assistenti familiari
- Aumento della accettabilità e usabilità delle soluzioni digitali
- Diminuzione del digital divide
- Possibilità di svolgere attività di socializzazione virtuale

Difficoltà legate alla connettività in alcune zone periferiche

La app non riceve chiamate se non è aperta

Difficoltà legate alla corretta individuazione di un particolare luogo di interesse

Elementi di Debolezza

I quattro anni di sperimentazione del servizio ci confermano che l'introduzione di soluzioni digitali nei percorsi classici di presa in carico di utenti anziani richiedono percorsi di medio-lungo termine ed articolati in step successivi, al fine di favorire l'accettabilità e la comprensione d'uso sia degli operatori che degli utenti finali.

L'annualità 2021-22, sulla scia delle «innovazioni forzate» introdotte dalla pandemia, ha accelerato l'uso di modalità di comunicazione da remoto, inducendo la popolazione anziana a diminuire la diffidenza nei confronti di soluzioni innovative. L'uso di EASI, oltre ad avere permesso di dare continuità alla relazione operatore/anziano anche quando non erano possibili gli incontri in presenza, ha favorito la circolazione di informazioni ed ha ulteriormente arricchito l'azione di supporto e orientamento tipicamente svolta dei case-manager.

Riportiamo di lato lo schema dei punti di forza e debolezza già presentato nella scorsa annualità, evidenziando in giallo i punti di forza nuovi e le criticità superate.

NOME O LOGO

Innovazione sociale

Nel corso del 2022, grazie al rafforzamento delle partnership con le centrali di rappresentanza del mondo della cooperazione sociale toscana, è stato condotto un percorso di ricerca-intervento sui temi della co-programmazione e co-progettazione di cui all'art. 55 Codice del Terzo settore, denominato "**Co-progettare la co-programmazione e la co-progettazione: una ricognizione del contesto toscano**".

Il percorso si è articolato in due workshops. Un ruolo determinante è stato svolto dalle realtà cooperative e provenienti dal mondo del volontariato che hanno raccontato le loro esperienze sui temi in oggetto.

Un'esperienza quindi multi-stakeholder, con vocazione di **conoscenza-animazione**, quindi di presa di coscienza e di condivisione di possibili linee di implementazione delle prassi.

Gli obiettivi prefissati erano:

- **favorire la conoscenza e diffusione delle prassi virtuose e/o delle esperienze problematiche;**
- **fare sintesi rispetto a ciò che avviene nelle diverse aree della regione Toscana;**
- offrire un **contributo integrativo e complementare** rispetto alle iniziative istituzionali in corso;
- **accompagnare e supportare** il percorso di maturazione regionale per l'attuazione efficace degli istituti dell'amministrazione condivisa (in tale senso "**co-progettare la co-programmazione e co-progettazione**").
- Far auspicabilmente emergere **indicazioni e contributi utili a supportare le future politiche della Regione Toscana.**

Il percorso si è concluso con l'elaborazione di un Dossier riassuntivo, nel quale è anche incluso un piano strategico di iniziative future.

Il percorso è in via di continuazione, ma quanto fatto finora ha consentito alla Rete di rafforzare significativamente il rapporto con le centrali di rappresentanza del terzo settore imprenditoriale e contemporaneamente di posizionarsi a pieno titolo come soggetto qualificato operante in questo settore e riferimento sia a livello regionale che nazionale.

Il processo di trasferimento del risultato di questo lavoro alle imprese operanti sui territori è ancora in itinere e non si è ancora tradotto in iniziative che possano consentire di misurarne l'impatto in termini di innovazione sociale, ma questo rappresenta uno degli obiettivi di miglioramento strategico per il prossimo anno.

Attività di coinvolgimento degli stakeholder

La Rete, nata con la vocazione del loro coinvolgimento, da anni realizza un'attività di monitoraggio sui propri stakeholder interni. Tenuto conto della difficoltà di far combaciare le tempistiche (differenti per la forma giuridica), e quindi la conseguente raccolta delle informazioni, le strategie fino ad oggi adottate sono state varie. Lo strumento più frequentemente utilizzato è quello del questionario annuale per la raccolta dei dati quantitativi e qualitativi da parte delle imprese socie. Oltre a questo, è stato sperimentato lo strumento degli incontri personalizzati per ogni stakeholder interni con somministrazione di intervista semi strutturata.

Inoltre, per potenziare il coinvolgimento degli stakeholder interni, il Direttore e Presidente della Rete hanno svolto negli ultimi mesi del 2022 un ciclo di incontri itineranti con CDA di ciascuna cooperativa socia. L'obiettivo è stato quello di promuovere una discussione proficua su alcune linee di indirizzo programmatiche elaborate nel corso delle prime due assemblee annuali della Rete, ovvero di sollecitare una riflessione di carattere strategico in un periodo davvero complesso per il mondo della cooperazione sociale.

Riportiamo qui l'introduzione del documento.

Come imprese di UP Umanapersona prendiamo atto della fase di profondo cambiamento sociale, istituzionale ed economico che sta attraversando il mondo della cooperazione sociale, in cui sono messi in discussione i nostri assetti organizzativi, culturali ed economici.

Vogliamo misurarci con chiarezza, senza semplificazioni e infingimenti, con quanto ciò comporta, per individuare con chiarezza le dinamiche sottostanti e ipotizzare scenari futuri in modo da non subire passivamente conseguenze che possono mettere a rischio non solo la nostra tenuta economica, ma altresì cancellare la storia che noi rappresentiamo, in molti casi oramai più che trentennale.

Una riflessione che necessariamente determinerà scelte ed azioni di ridisegno dei nostri assetti economici ed organizzativi in modo tale da risultare capaci di fronteggiare tali cambiamenti.

I feedback raccolti sono stati inseriti in tale documento che si avvia a rappresentare una sorta di “manifesto” programmatico che verrà definitivamente messo a punto nel corso del 2023.

Per quanto riguarda poi la metodologia di lavoro ordinaria all’interno della Rete, si è già avuto modo di esplicitare come questa sia caratterizzata dalla costituzione di gruppi di progetto, a loro volta costituiti dai lavoratori delle cooperative socie. Tale metodologia è ormai consolidata ed è stata attuata anche nel corso del 2022.

Rispetto agli stakeholder esterni si prevedono attività monodirezionali di tipo informativo (newsletter tematica; pubblicazione sui social; iniziative pubbliche per la presentazione dei risultati) nonché l’attivazione di azioni bidirezionali a seconda delle specificità del singolo stakeholder. La principale forma di coinvolgimento, e spesso di scouting di nuovi partner esterni, passa ancora attraverso la proposizione di progettualità alla cui ideazione congiunta si propone di partecipare.

Partnership e collaborazioni con altre organizzazioni

(*) acquisite nel corso del 2022

Tipologia partner	Denominazione	Tipologia attività	Inizio collaborazione
Associazioni no profit	Associazione Esculapio	bando annuale Progetto Pronto Badante- Regione Toscana.	2016 in poi
Università	Bocconi- Cergas	Progetto “Dai un senso al profitto”.	2018 in poi
Università	Dipartimento Ingegneria Industriale- DIEF Univ. Firenze	Progetto Pharaon	2020 in poi
Università (*)	Dipartimento Ingegneria Gestionale Univ. Firenze	Stage sull’innovazione dei modelli di servizio – Progetto Pharaon	2023
Università (*)	Dipartimento di Economia e Management Univ. Firenze	Progettualità sui temi dell’agricoltura sociale e delle comunità energetiche	2023
Enti di ricerca	Istituto Mario Negri di Milano	Progetto Pronto Badante progetto Inside Out progettualità secondarie	2016 in poi

Associazioni di rappresentanza	Legacoop sociali		La Rete ha aderito a Legacoop già dal 2020 anche se la formalizzazione dell'ingresso è avvenuta solo nel 2021
Associazioni di rappresentanza (*)	Confcooperative-Federsolidarietà Toscana	<p><u>Workshop</u> <i>“Co-progettare la co-programmazione e la co-progettazione: una ricognizione del contesto toscano”</i> e relativo <u>Dossier conclusivo</u></p> <p><u>Workshop</u> <i>“Codice dei Contratti Pubblici, Amministrazione Condivisa e Diritto regionale: ipotesi per il sistema toscano”.</i></p>	2022
Enti internazionali	Consorzio europeo Pharaon	Progetto Pharaon	2019 in poi
Enti internazionali	Consorzio europeo Agape	Progetto Agape	2021
Organizzazioni profit	Xeel srl	Impresa che si occupa di sviluppo software	2018 in poi
Organizzazioni profit	T.Net srl	Impresa che sviluppa tecnologia nel settore IoT	2021
Organizzazioni profit	Be-Com srl	Impresa che si occupa di sviluppo di piattaforme digitali per la vendita online, siti web, e-commerce e comunicazione digitale	2020 in poi
Altre network di imprese sociali	Consorzio Sisifo (Sicilia)	Gruppo di lavoro sulla sanità territoriale	2021
Altre network di imprese sociali	Rete Innovainrete (Città di Roma)	Studio di Fattibilità sull'innovazione dei servizi socio-sanitari	2021
Altri tipi di organizzazioni	Consorzio Pegaso Network	E' un ente che si occupa prevalentemente di progettazione bandi e di formazione essendo accreditato come Agenzia formativa in Regione Toscana (progetto Datacoops)	2016 in poi

Innovazione

Premessa

Il principale filone di attività di ricerca e sviluppo si conferma essere quello delle c.d. tecnologie assistive. In particolare, La Rete ha coordinato negli anni la formazione delle imprese socie su questo settore, anche grazie a rapporti stabili con centri di ricerca ed università ed ha poi curato la progettazione e la partecipazione a bandi pubblici per lo svolgimento di servizi sperimentali sul tema.

La prima progettualità risale al 2017. Successivamente, il lavoro della rete si è esteso alla progettazione europea e ciò ha portato al coinvolgimento nell'ambito del progetto Pharaon, finanziato dalla Commissione UE nell'ambito del programma Horizon 2020 e nel filone del Healthy and Active Aging. Questo progetto, la cui realizzazione ha subito gli effetti della pandemia da Covid-19 ha rappresentato anche l'occasione per presentare delle soluzioni tecnologiche per arginare alcune problematiche legate ad distanziamento sociale e al confinamento, dando una forte spinta verso soluzioni prima sostanzialmente non praticate, quali ad esempio la Teleassistenza.

La Rete in verità già dal 2018 aveva presidiato al coordinamento di un'attività sperimentale, facente capo alle cooperative socie nell'ambito di un progetto regionale, finalizzata alla Teleassistenza mediante l'uso della App denominata UP e-ASI (di cui sopra).

Nel corso del 2022 è altresì arrivato ad un buon livello di sviluppo un altro significativo prodotto dell'attività coordinata dalla Rete, il c.d. Catalogo Tecnologie.

Per entrambi si veda più approfonditamente il paragrafo "Strategia e progettazione per l'innovazione di prodotto e/o processo"

Attività di ricerca e progettualità innovative

- **Progetto "Inside Out"**

Ambito attività di ricerca o progettualità innovativa: Invecchiamento attivo e solidarietà tra generazioni - Intergenerazionalità

Tipologia attività svolta: Progetto sperimentale finanziato a seguito di avviso pubblico Presidenza Consiglio dei Ministri - Dipartimento Politiche per la famiglia

Descrizione obiettivi, attività, stati di avanzamento e risultati: Il Progetto "INSIDE-OUT 4.0" ha proposto la sperimentazione di soluzioni tecnologiche per far fronte a fenomeni di isolamento e perdita/indebolimento della rete relazionale e del caregiving di anziani che vivono soli e sono in una situazione di confinamento domestico.

Reti o partner coinvolti: ATI costituita da alcune cooperative della Rete Umana Persone; Istituto di Biorobotica - Scuola Superiore di Specializzazione Sant'Anna, Pisa; Istituto Mario Negri.

Status del progetto: concluso 9/11/2022

- **Progetto Pharaon - Pilots for Healthy and Active Aging - Horizon 2020 n° 857188**

Ambito attività di ricerca o progettualità innovative: Internet of Things - Horizon 2020 Call: DT-TDS-01-2019: Smart and Healthy Living at home

Tipologia attività svolta: Large scale pilot, destinato alla sperimentazione di soluzioni tecnologiche già esistenti

Durata: 54 mesi

Descrizione obiettivi, attività, stati di avanzamento e risultati: Il progetto Pharaon è un progetto Large Scale Pilot, ossia un progetto che prevede l'implementazione di siti sperimentali su larga scala. Il progetto prevede la costituzione di 6 siti pilota in diversi paesi europei uno dei quali è proprio l'Italia, interessata in particolare nelle regioni Toscana, dove partner di riferimento è proprio la Rete Umana

Persone, e Puglia, con riferimento al centro Casa Sollievo della Sofferenza dell'Ospedale di San Giovanni Rotondo.

Il consorzio europeo vede la partecipazione di 41 partner provenienti da 11 paesi europei.

Obiettivo principale del progetto nella sua interezza è quello di creare piattaforme aperte ed interoperabili che consentano l'integrazione di diversi supporti digitali, devices e software, sempre garantendo il rispetto della riservatezza e della dignità delle persone, potenziando la loro indipendenza, le loro abilità residue e la loro sicurezza.

Ogni sito pilota ha specifiche caratteristiche e profili di specializzazione in domini specifici quali: Salute, Trasporto e mobilità, ottimizzazione dell'energia, Smart City.

Queste differenziazioni vengono considerate un ulteriore valore aggiunto in quanto i risultati delle sperimentazioni dei siti pilota verranno messi a fattore comune ed andranno ad arricchire il patrimonio conoscitivo dei singoli paesi e delle istituzioni europee.

Si tratta di un progetto molto grande che stima il coinvolgimento di circa 3.400 utenti tra anziani, operatori professionali, care giver informali e volontari, oltre ad un investimento complessivo di circa 21 milioni di euro.

Per le ragioni sopra dette, Pharaon aderisce ad un gruppo europeo di lavoro chiamato Opendei e costituito per l'allineamento e lo scambio di conoscenza tra progetti europei che hanno visto o che prevedono la costituzione di large scale pilot, nell'ambito della strategia europea per la trasformazione digitale. Opendei prevede diversi cluster in base a topic specifici e Pharaon rientra nel Health and Care Cluster.

Le challenges specifiche che il sito italiano si è prefisso di raggiungere sono le seguenti:

- studio dell'approccio da parte della popolazione anziana all'utilizzo di dispositivi tecnologici per migliorarli e renderli maggiormente usabili ed accessibili
- monitoraggio dell'evoluzione dello stato di salute degli anziani nel tempo, in ottica preventiva e proattiva rispetto al peggioramento dello stato di salute e all'insorgere di cronicità
- implementazione di un sistema non intrusivo ed invasivo di monitoraggio
- elaborazione di un sistema di cura personalizzato in base alle specifiche esigenze di ciascun anziano
- promuovere la socializzazione e rafforzare il sistema di relazioni delle persone anziane, nonché rafforzare autonomia ed indipendenza delle persone al proprio domicilio
- supportare i care givers formali ed informali rendendo più efficiente e meno gravoso il loro lavoro.

In particolare, in Italia si prevede il coinvolgimento di circa 300 utenti (tra anziani, care giver formali ed informali) per ciascuna regione.

Durante il corso del 2020, corrispondente alla prima annualità di progetto, ossia a sperimentazione non ancora effettivamente avviata, il sito pilota italiano ha cercato di attivare con urgenza una serie di azioni a supporto degli anziani confinati a casa a causa del lock-down denominate "Fast Pilot".

Queste si sono concretizzate, per quel che riguarda nello specifico le imprese coinvolte della Rete Umana Persone, nell'utilizzo di Robot per la telepresenza sia al domicilio che in RSA.

Reti o partner coinvolti: Consorzio europeo Pharaon - <https://www.pharaon.eu/about/consortium/>;

si tratta di 41 partner che possono essere così distinti: 9 centri di ricerca; 18 soggetti dell'industria; 8 enti fornitori di servizi alla persona; 4 enti pubblici; 2 enti di standardizzazione.

Status del progetto: siamo nel corso del terzo anno di progetto e nel bel mezzo dello svolgimento dell'attività di piloting

- **Progetto Agape – Active Aging and Personalised service's Ecosystem – AAL Programme 2021**

Ambito attività di ricerca o progettualità innovative: Advancing Inclusive Health&Care Solutions for Aging Well in the new decade

Tipologia attività svolta: Sviluppo e commercializzazione di una piattaforma per la gestione integrata di soluzioni tecnologiche a supporto dell'invecchiamento sano della popolazione anziana

Durata: 30 mesi

Descrizione obiettivi, attività, stati di avanzamento e risultati: il progetto Agape mira ad implementare un ecosistema tecnologico che favorisca un invecchiamento sano e attivo e allo sviluppo di una piattaforma di gestione delle stesse che costituisca un prodotto commerciabile sul mercato

Status del progetto: si è appena concluso il primo anno di progetto e dal punto di vista dello sviluppo tecnologico siamo ancora in fase di pre-validazione

- **T-Net sperimentazione in collaborazione con Helsinki**

Ambito attività di ricerca o progettualità innovative: Innovation Factory di EIT Digital

Tipologia attività svolta: creazione di una soluzione per il monitoraggio di persone fragili, Senior Safety. In particolare, studiare l'usabilità e l'utilità della soluzione tecnologica e delle funzionalità offerte dal sistema Senior Safety e, più in generale, per individuare criteri e metodi per migliorare l'accettabilità dei sistemi di monitoraggio finalizzati all'assistenza e alla cura di persone fragili.

Durata: 2 mesi

Descrizione obiettivi, attività, stati di avanzamento e risultati: Il progetto ha coinvolto 5 cooperative (Sintesi Minerva, Zelig Sociale, Uscita di Sicurezza, Di Vittorio e Progetto 5) e il kit di sensoristica ambientale è stato testato sia in ambiente domiciliare che residenziale.

Status del progetto: concluso il 31/12/2022

FOCUS: I dati complessivi delle sperimentazioni tecnologiche

N. utenti anziani e familiari coinvolti:

Pharaon: ad oggi 125 (dei 250 previsti quando il progetto andrà a regime)

Inside Out: 30

Pronto Badante: circa 90 utenze registrate da App e 51 installazioni attive (dato 2021 da aggiornare)

T.Net: 10

N. operatori professionali coinvolti:

Pharaon: ad oggi 36 (dei 50 previsti quando il progetto andrà a regime)

Inside Out: 13

Pronto Badante: 18-20

T.Net: 8

Obiettivi di Miglioramento

Obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale

Gli obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale nel bilancio 2020 erano i seguenti:

- Integrazione del bilancio sociale con lo schema di rendicontazione promosso da Asvis SDGs 2030
- Elaborazione ed Introduzione di Indicatori di performance

- Confronto negli anni con obiettivi di miglioramento raggiunti e non raggiunti della rendicontazione sociale

Durante l'annualità 2021 larga parte del lavoro è stata dedicata al raggiungimento del primo dei tre obiettivi (vedasi sezione "Responsabilità sociale e ambientale" Bilancio sociale 2021).

Ciò ha costituito la base di partenza per il perseguimento del secondo obiettivo, a cui è stata dedicata l'annualità 2022.

Obiettivi di miglioramento strategici

Gli obiettivi di miglioramento strategici nel bilancio sociale 2020 erano i seguenti:

- Formazione del personale e crescita professionale interna
- Promozione e ricerca e sviluppo di processi innovativi
- Implementazione numero degli stakeholder e partner
- Diversificazione dei servizi offerti: attivazione di Services per le imprese sociali nei seguenti settori:
 - monitoraggio e assistenza per progettazione bandi europei
 - monitoraggio e assistenza giuridica nei rapporti tra PA ed enti del terzo settore
 - consulenza e supporto per l'attivazione di servizi socio-assistenziali integrate con soluzioni tecnologiche
- Confronto negli anni con obiettivi di miglioramento strategici raggiunti e non raggiunti

I risultati raggiunti nel corso dell'anno 2021, contestualizzando il lavoro svolto nell'ambito della strategia di sostenibilità della rete UP, sono stati individuati all'interno del bilancio sociale 2021 e sulla base dello stesso schema si intende qui di seguito approfondire quelli raggiunti nel corso del 2022.

Domini rilevanti nella strategia di sostenibilità	Goal di riferimento	Attività svolte e risultati raggiunti nel corso del 2022	Cantiere/i di riferimento
Formazione e sostenibilità	<ul style="list-style-type: none"> • Obiettivo 17 (Target 17.16 e 17.9) • Obiettivo 8 (Target 8.3) 	Sul fronte della formazione del personale e crescita professionale interna è stata formalizzata una metodologia denominata "cascade training", che consiste nella formazione tecnologica impartita centralmente ad un gruppo di "facilitatori", ossia operatori professionali che fanno da intermediari della tecnologia presso gli utenti finali, affinché costoro possano a loro volta formare gli utenti finali. Le problematiche legate all'adozione	<ul style="list-style-type: none"> • Digitalizzazione • Formazione

		dell'innovazione, soprattutto in una platea di soggetti anziani ha reso evidente la necessità che i caregiver assumano un ruolo determinante nell'attività di formazione.	
Innovazione tecnologica	<ul style="list-style-type: none"> • Obiettivo 3 (Target 3.8) • Obiettivo 9 (Target 9.c) • Obiettivo 8 (Target 8.2, 8.3, 8.9) • Obiettivo 17 (Target 17.16 e 17.17) 	<p>Si rinvia alla sezione <i>Attività di ricerca e progettualità innovative</i></p> <p>In generale si può dire che nel corso del 2022 sono state testate numerose soluzioni tecnologiche, soprattutto per la socializzazione ed il supporto relazionale, per il monitoraggio fisico e ambientale, per la stimolazione fisica e cognitiva. Sono emerse criticità ma anche punti di forza che hanno contribuito ad accrescere significativamente il patrimonio esperienziale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Digitalizzazione
Innovazione sociale	<ul style="list-style-type: none"> • Obiettivo 17 (Target 17.7) 	<p>Nel corso del 2022 grande impegno è stato dedicato al lavoro sul fronte delle forme di relazione tra PPAA e imprese sociali nell'ambito degli istituti dell'amministrazione condivisa. E' stato svolto un workshop con vocazione di ricerca intervento, che ha coinvolto attivamente diversi stakeholder e che è stato racchiuso nella redazione di un Dossier conclusivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Riforma del Terzo Settore ed Evoluzione dei rapporti con la PPAA
Finanza sostenibile	<ul style="list-style-type: none"> • Obiettivo 8 (Target 8.3, 8.4) 	<p>E' stato prodotto un report volto ad approfondire il processo di valutazione degli enti</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Finanza sociale per l'imprenditoria sociale

		finanziatori in tema di sostenibilità. Tramite il coinvolgimento di esperti del settore, sono state condotte interviste dalle quali sono emerse indicazioni molto utili circa l'identificazione dei criteri di sostenibilità ed il diverso peso che gli ESG hanno ai fini della valutazione degli investimenti e dell'assegnazione di un rating di sostenibilità.	
Partnership	<ul style="list-style-type: none"> • Obiettivo 9 (Target 9.5) • Obiettivo 17 (Target 17.7, 17.9, 17.16 e 17.17) 	Vedasi sezione <i>Partnership e collaborazioni con altre organizzazioni</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Mercati Privati • Digitalizzazione • Sviluppo organizzativo ed innovazione dell'Offerta

Obiettivi di miglioramento strategici per il 2023

- Dare attuazione al **passaggio da innovazione tecnologica ad innovazione organizzativa**, soprattutto nell'ottica della messa a punto, quantomeno in forma sperimentale, di modelli di servizio innovativi
- Portare a compimento il processo di **innovazione sociale**, soprattutto sul fronte delle pratiche di partenariato pubblico-private attraverso lo studio e la valorizzazione delle best practices, volti all'attivazione di iniziative locali anche solo di carattere sperimentale