

# *Bilancio Sociale*

# 2022

## **AGAPE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**

Sede in Cagliari - Via Filippo Figari n. 5 int. 10k

Codice Fiscale 02840810929 – Partita Iva 02840810929

Iscritta al n. 02840810929 del Registro imprese di Cagliari

Iscritta al n. 227939 del R.E.A. c/o la CCIAA di Cagliari

Numero di iscrizione all'Albo Cooperative: A152470

Capitale sociale Euro 30.000,00

Certificazione UNI EN ISO 9001:2015

## **BILANCIO SOCIALE AGAPE SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**

METODOLOGIA UTILIZZATA	4
OBIETTIVI	6
1. DESCRIZIONE DEL CONTESTO DELLA COOPERATIVA	7
1.1 STORIA DELLA COOPERATIVA	7
1.2 VISION	8
1.3 MISSION	8
1.4 CERTIFICAZIONE AZIENDALE	9
1.5 OBIETTIVI REALIZZATI NEL 2022	9
1.6 LA RETE	11
1.7 INTEGRAZIONE PUBBLICO-PRIVATO	11
1.8 LA CULTURA AZIENDALE	12
1.9 INNOVAZIONE E RICERCA	13
1.10 PARTNERSHIP STRATEGICHE	13
1.11 CORPORATE SOCIAL RESPONSABILITY E BUONE PRASSI	13
1.12 COMUNICAZIONE EFFICACE	14
1.13 FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO CONTINUO	14
1.14 EFFICIENZA ED EFFICACIA	15
1.15 CUSTOMER SATISFACTION	15
1.16 IMPATTO SOCIALE	15
1.17 GESTIONE DELLA PRIVACY	15
2 STRUTTURA, GOVERNANCE E AMMINISTRAZIONE	16
2.1 COMPAGINE SOCIALE, DEMOCRAZIA E MUTUALITÀ	19
2.2 PARITÀ DI GENERE	20
3. ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA	20
3.1 CONTRIBUTI 2022	21
3.1.1 CONTRIBUTI 5x1000	21
3.1.2 CONTRIBUTI PROGETTO “VITA INDIPENDENTE” DEL COMUNE DI CAGLIARI	21
3.1.3 ERASMUS PLUS “YES! WE CAN!”	21

3.1.4 TUTELE DOLIANOVA	21
4. CATEGORIE DI SERVIZI E ATTIVITÀ EROGATE	21
4.1 SALUTE MENTALE	21
4.2 SERVIZIO PROTEZIONE GIURIDICA PER PERSONE FRAGILI	22
4.3 MINORI E FAMIGLIE	23
4.4 SERVIZIO EDUCATIVO DOMICILIARE	24
4.5 SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE	25
4.6 FORMAZIONE	26
4.7 ORGANIZZAZIONE CONVEGNI ED EVENTI	27
4.8 AGENZIA FORMATIVA AGAPE	27
4.9 CENTRO CLINICO AGAPE	28
5. PORTATORI DI INTERESSE	28
6. RETE TERRITORIALE	31
6.1 LA RETE DI COMUNICAZIONE	31

## METODOLOGIA UTILIZZATA

Il bilancio sociale è uno strumento di informazione e trasparenza al quale sono tenute le imprese sociali ed altri enti di Terzo settore (Ets) come da codice del Terzo Settore (D. Lgs. 117 del 2017) per mettere a disposizione degli stakeholder (lavoratori, associati, cittadini, pubbliche amministrazioni, ecc) informazioni circa le attività svolte e i risultati sociali conseguiti dall'ente nell'esercizio.

Il bilancio sociale viene redatto sulla base delle “Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore” come da Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche sociali del 4 luglio 2019 e prevede la descrizione della Cooperativa Agape, delle finalità, dei principi e valori, della struttura della organizzazione, delle risorse umane e delle strategie di lavoro messe in atto.

La redazione del bilancio si basa sui dati raccolti in tutti i settori e servizi della Cooperativa, rielaborati dai Responsabili di Servizio, condivisi e commentati, secondo le proprie competenze, dal personale che si occupa delle analisi statistiche e contabili. L'obiettivo è quello di costituire, negli anni, un gruppo di lavoro stabile che implementi il bilancio sociale di ulteriori considerazioni, mantenendo costante la regia organizzativa, i tempi, le finalità e il valore aggiunto di tale strumento.

La redazione del bilancio sociale si basa sui seguenti principi:

- **completezza:** vanno identificati tutti i principali stakeholder e, quindi, inserite solamente le informazioni rilevanti per la comprensione della situazione e dell'andamento dell'ente e degli impatti economici, sociali e ambientali della sua attività, o che comunque potrebbero influenzare le valutazioni e le decisioni degli stakeholder;
- **rilevanza:** sono inserite tutte le informazioni utili ad una valutazione da parte degli stakeholder;
- **trasparenza:** vengono chiariti i criteri utilizzati per rilevare e classificare le informazioni;
- **neutralità:** le informazioni sono rappresentate in modo imparziale, e sono messi in evidenza aspetti positivi e negativi;
- **competenza di periodo:** sono documentati attività e risultati dell'anno di riferimento;
- **comparabilità:** sono inseriti i dati che consentano il confronto temporale (come un certo dato varia nel tempo) e spaziale (confrontando il dato con quello di altri territori o enti)

- **chiarezza:** viene utilizzato un linguaggio semplice, accessibile anche a lettori privi di specifica competenza tecnica;
- **veridicità e verificabilità:** si fa riferimento alle fonti utilizzate;
- **attendibilità:** i dati sono presentati sono certi e derivanti da analisi statistiche;
- **autonomia:** il bilancio viene redatto in totale autonomia e indipendenza.

Le linee guida nazionali, seguite per la redazione del presente bilancio sociale, individuano i contenuti minimi, definendo così la struttura dei capitoli che lo compongono, ossia:

- **metodologia adottata:** criteri di redazione del bilancio ed eventuale modifica dei criteri rispetto agli anni precedenti;
- **informazioni generali sull'ente:** anagrafica, area territoriale e ambito di attività, missione, relazione con altri enti e informazioni sul contesto di riferimento;
- **governance:** sistema di governo e di controllo dell'ente, aspetti relativi alla democraticità interna e alla partecipazione, identificazione degli stakeholder; modalità di coinvolgimento dei lavoratori e degli utenti
- **persone:** dati di dettaglio su lavoratori, contratti di lavoro adottati, attività svolte.
- **attività:** informazioni quantitative e qualitative sulle attività realizzate, sui destinatari diretti e indiretti e per quanto possibile sugli effetti, indicando il raggiungimento o meno degli obiettivi programmati e i fattori che ne hanno facilitato o reso difficile il conseguimento. Vanno indicati gli elementi che rischiano di compromettere il raggiungimento delle finalità dell'ente e le azioni messe in atto per contrastare tale evenienza;
- **situazione economica e finanziaria:** provenienza delle risorse economiche, con separata indicazione dei contributi pubblici e privati, informazioni sulle attività di raccolta fondi, eventuali criticità gestionali e azioni intraprese per mitigarle;
- **altre informazioni:** informazioni su parità di genere, rispetto dei diritti umani, prevenzione della corruzione;
- **monitoraggio svolto dall'organo di controllo:** modalità di effettuazione ed esiti.

## OBIETTIVI

Obiettivo del bilancio sociale è evidenziare le proprie attività da un punto di vista sociale attraverso il coinvolgimento di diversi attori e interlocutori.

Attraverso questa azione, si intende valorizzare le realtà del territorio (enti pubblici e privati, famiglie, realtà produttive, ecc) e instaurare con loro relazioni stabili e sistematiche favorendo così processi di coprogettazione.

L'attivazione di collaborazioni, con enti pubblici e privati, permette di costruire e apportare valore aggiunto ai servizi.

Queste forme di collaborazione si sviluppano in modo differente a seconda della tipologia di servizio.



# 1. DESCRIZIONE DEL CONTESTO DELLA COOPERATIVA

---

La categoria delle **cooperative sociali** è stata istituita tramite la legge 8 novembre 1991, n. 381, individuando nella "società cooperativa" lo strumento idoneo per il perseguimento di finalità sociali e di promozione umana, da realizzare attraverso la gestione di servizi socio-sanitari, educativi e di attività produttive, attraverso le quali permettere l'integrazione lavorativa di persone socialmente svantaggiate. Le cooperative sociali coniugano dunque al proprio interno l'efficacia economico-gestionale e l'efficacia dei servizi erogati con le finalità prettamente sociali di tipo solidaristico-promozionale verso le fasce più deboli della popolazione. Le cooperative sociali sono suddivise in due grandi categorie:

- cooperative di **tipo A**, che svolgono attività di gestione di servizi socio-sanitari ed educativi non finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate;
- cooperative di **tipo B**: che svolgono attività di inclusione socio-lavorativa di soggetti fragili

AGAPE Società Cooperativa Sociale Onlus è una cooperativa di tipo A e il mercato di riferimento è costituito dal settore sociale e dal terzo settore, nel quale operano le cooperative sociali, come strumento idoneo per il perseguimento di finalità sociali e di promozione umana, valorizzando la partecipazione, la solidarietà e il pluralismo di azioni utili socialmente.

## 1.1 STORIA DELLA COOPERATIVA

**Agape** è una Cooperativa Sociale di Tipo A che, attraverso la gestione dei **Servizi Socio-Assistenziali e Psico-Educativi**, persegue gli interessi generali della Comunità, della **Promozione Umana** e dell'**Integrazione Sociale** dei Cittadini (art. 1, Legge 381/91).

Il termine **Agape** deriva dal greco ἀγάπη e possiede il significato di "**amore**" totale per il prossimo e profonda condivisione.

Nel 2003 la **Cooperativa Agape** nasce dall'idea imprenditoriale di 4 giovani socie di condividere un progetto ambizioso: *"creare migliori occasioni di lavoro per i soci progettando, realizzando e gestendo interventi di consulenza e supporto alla persona e servizi su tutto il territorio regionale, al fine di ottenere migliori condizioni economiche, sociali e professionali"*.

Dal 2003 al 2022, anno a cui si riferisce il presente bilancio sociale, la Cooperativa, ha costantemente svolto un'opera sociale al fine creare, coordinare e integrare numerosi interventi e servizi presenti nel territorio in diversi ambiti e con diverse tipologie d'utenza, e raggiungere la globalità della risposta ai bisogni delle persone e delle loro famiglie.

La Cooperativa Agape lavora ormai da 19 anni nel campo della Salute Mentale attraverso servizi residenziali, servizi domiciliari in tutta la Provincia di Cagliari per conto sia di enti pubblici, che a livello privato, servizi di aggregazione, attività clinica di psicologia e psicoterapia, e creando una pluralità di servizi collaterali al fine di raggiungere tutte le fasce della popolazione, dai minori agli anziani, e sviluppando servizi innovativi e originali sulla base dei bisogni emergenti dalla popolazione.

## 1.2 VISION

La Vision "Salute Mentale per Tutti"

Nello specifico il mercato di riferimento di Agape riguarda il settore della salute mentale e della disabilità psichica, attraverso servizi residenziali riabilitativi, servizi educativi ed assistenziali a domicilio, servizi educativi di aggregazione e socializzazione per minori e famiglie, attività clinica in ambito psicologico, formazione mirata sia all'aumento delle competenze nell'ambito della salute mentale, sia come strumento di sensibilizzazione verso questa tematica, rivolti sia al pubblico che ai privati cittadini. Agape è attiva in questo campo dal 2003 per promuovere la centralità della Persona e lo sviluppo delle sue potenzialità individuali, l'integrazione dei soggetti fragili, la personalizzazione degli interventi, la qualità dei servizi offerti e il vantaggio competitivo.

## 1.3 MISSION

La mission della cooperativa è quella di diffondere il Ben-Essere tra la popolazione, con particolare attenzione alle persone con disabilità psichica, supportare e fornire strumenti adeguati per la riabilitazione e promuovere la salute sul territorio tramite Servizi Residenziali, Domiciliari, Ricreativi, Psicologici e Formativi.

Le attività sono finalizzate al Ben-essere della persona grazie alle competenze messe in campo dalle varie figure professionali che costituiscono le risorse umane presenti in organico: educatori/trici, operatori/trici socio-sanitari e socio-assistenziali, esperti/e di laboratorio, psicologi e psicologhe psicoterapeuti, amministratori di sostegno, operatori/trici generici, animatori, mediatori/trici culturali, assistenti domiciliari, assistenti sociali.



## 1.4 CERTIFICAZIONE AZIENDALE

L'Organismo di Certificazione è una parte interessata in quanto è il soggetto che rilascerà ad AGAPE la certificazione UNI EN ISO 9001:2015, un requisito spesso necessario per la partecipazione a determinate gare d'appalto/bandi, senza il quale la cooperativa Agape potrebbe parteciparvi. Inoltre, permette una gestione di qualità dei servizi erogati conforme, univoca e condivisa da tutti gli attori coinvolti nei servizi. Attualmente l'organismo di Certificazione è CERSIST SRL, il quale periodicamente effettua degli audit col fine di determinare il grado di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità rispetto alla norma.



La Cooperativa Agape è Certificata per il Sistema di Gestione Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per le seguenti attività: progettazione ed erogazione di servizi psicologici, educativi e socio-assistenziali: gestione strutture residenziali – servizio di assistenza domiciliare ed educativo - servizio di tutoraggio educativo e socio assistenziale per il progetto di abitare autonomo - progettazione ed erogazione di corsi di formazione rivolti a committenti pubblici e privati.

## 1.5 OBIETTIVI REALIZZATI NEL 2022

Nel corso del 2022 gli obiettivi che ci si è posti sono stati:

□ **investimento nell'assunzione di nuove risorse umane** con ruoli di referenza e coordinamento di servizi. Tale investimento rientra in un progetto di crescita e miglioramento aziendale in cui si decide di investire in figure chiave per il mantenimento di elevati standard di qualità nell'erogazione dei servizi. Tali figure, rappresentando un anello di congiunzione e quindi un miglior canale di comunicazione tra i Responsabili d'Area e i lavoratori/committenti, consentono un'importante attività di verifica monitoraggio e valorizzazione dei servizi;

□ **acquisto e ristrutturazione di un immobile** come nuova Sede aziendale. Agape, in accordo con tutta la compagine sociale, decide che dopo tanti anni di attività è giunto il momento per investire su una sede propria. In realtà, una sede che vuole essere a disposizione del territorio, aperta alle Persone che a vario titolo chiedono servizi per la Salute Mentale. Per questo motivo la nuova sede di Agape sarà ampia, colorata,

accogliente, green e si chiamerà “La Casa della Salute”. La nuova sede, a Cagliari, scelta con cura e perché fosse vicinissima a quella precedente, andrà a ospitare anche tutte quelle nuove risorse su cui Agape sta investendo e che rivestono ruoli in ambito amministrativo e gestionale;

□ **disponibilità di una sala per formazione ed eventi aziendali.** Nell’investimento della nuova sede rientra anche la realizzazione di una sala a norma per poter ospitare sino a 40 persone. È uno spazio che sin dalla sua progettazione architettonica, con semicerchi e armonie di curve, è studiato per: accogliere, facilitare la comunicazione, creare occasioni di crescita e scambio costruttivo. Tutti aspetti che si rispecchiano nei profondi Valori fondanti la cooperativa Agape;

□ progettazione e definizione degli investimenti inerenti la **realizzazione del Centro Clinico Agape di Psicologia e Psicoterapia.** Il 2022 ha visto infatti il CDA impegnato nella definizione sia del gruppo di lavoro, sia della scelta della sede del centro, con individuazione dei professionisti impegnati nei lavori di ristrutturazione della sede e di messa a norma secondo i requisiti richiesti per gli ambulatori sanitari della Regione Sardegna;

□ progettazione e definizione degli investimenti inerenti la **realizzazione del progetto di Franchising;**

□ realizzazione di iniziative e nuovi **progetti solidali in Rete** con altre realtà sarde i cui esiti si vedranno nel 2023;

□ avvio nuove residenze private di **co-housing in “villa”;**

□ garanzia per tutti gli operatori di una formazione interna orientata sia al miglioramento delle competenze, sia a tenere alti i livelli motivazionali e quindi come strumento di prevenzione al burnout;

□ conferma della certificazione di qualità secondo la norma 9001:2015;

□ aggiornamento di **strumenti digitali**, in modo da garantire a tutti la possibilità di lavorare con sistemi adeguati. Parallelamente abbiamo continuato il percorso di riorganizzazione interna, concentrandoci prevalentemente sull’ottimizzazione dei processi lavorativi di performance;

□ **implementazione del sistema di controllo di gestione interno** con nuova strumentazione e maggiormente puntuale e attento, in modo da avere un monitoraggio mensile costante dell’andamento economico dell’azienda;

- cura di una politica di contenimento dei costi nella sedi operative con particolare attenzione alla valorizzazione di forniture di prodotti locali a km 0 e risorse rinnovabili;
- miglioramento della comunicazione interna e esterna aziendale. Agape ha comunicato costantemente le scelte aziendali sia internamente sia esternamente, i cambiamenti nell'erogazione dei servizi, le norme a cui attenersi per tutelare la salute, le chiusure, le riaperture, le iniziative e le nuove proposte, alimentando e tenendo vivo il legame con le persone e i contesti in cui operiamo;
- garanzia di un continuo aggiornamento del sito web e dei social network rimandando continua operatività e fiducia nel futuro.

## 1.6 LA RETE

AGAPE fa riferimento ad un modello organizzativo propriamente detto "di Rete" presentandosi sul mercato come un'organizzazione complessa e flessibile, caratterizzata dalla cooperazione tra più soggetti, individuali e collettivi, che perseguono un obiettivo comune e possiedono un'alta capacità di auto-organizzazione, di instaurare relazioni stabili nel tempo, strutturate (attraverso l'utilizzo di un linguaggio comune), di condividere dei valori di base e infine di adottare sistemi di coordinamento, controllo e di monitoraggio.

Il Know-how che Agape possiede e le capacità dei suoi membri sono inserite all'interno di una fitta rete integrata capace di accrescere continuamente le relazioni interpersonali con individui, Società, enti e gruppi di persone allo scopo di scambiare e condividere buone prassi e misurare la propria efficienza.

Questo modello di Rete Integrata assicura il Ben-Essere del cittadino.

## 1.7 INTEGRAZIONE PUBBLICO-PRIVATO

Promuovere un'integrazione tra pubblico e privato per rispondere al forte bisogno di Salute Mentale del territorio è oggi sempre più vitale. La normativa italiana riconosce sempre di più al Privato Sociale un ruolo di promozione, progettazione, organizzazione e gestione degli interventi e di programmazione del sistema integrato, permettendo di costruire un tessuto connettivo fortemente interattivo tra la domanda e l'offerta di servizi, in un'ottica di Welfare strategico tra PA, istituzioni, famiglie, utenti, operatori, cittadini privati, imprese del Terzo Settore e del Profit.

È fondamentale oggi, per definire i nuovi bisogni e per attivare interventi sempre più mirati e incisivi, sviluppare sinergie comuni tra tutti gli attori sociali in gioco e trovare delle linee strategiche.

Agape, programma tutte le sue azioni nel campo della Salute Mentale tenendo in considerazione l'importanza che riveste la creazione di spazi di continuo confronto (soprattutto culturale e sociale) con le Istituzioni in modo da intervenire con maggiore accuratezza. Attraverso la messa in gioco di tutte le competenze e le risorse disponibili sul territorio si può rispondere ai bisogni latenti, mediante interventi costruiti ad hoc che rispondano, a loro volta, alle esigenze effettive di ciascuna persona con disabilità psichica, promuovendone la sua partecipazione attiva nel tessuto sociale in cui è radicato ed abbattendo le barriere di pregiudizio e stigma che hanno portato al suo isolamento, con un conseguente miglioramento della qualità della vita:

Risulta a tale scopo fondamentale attivare tutta una serie di azioni, quali:

- valorizzare le forme partecipative e fiduciarie;
- utilizzare un ventaglio ampio di strumenti per l'affidamento dei servizi;
- stimolare la co-progettazione e le forme orientate alla partecipazione attiva;
- utilizzare la forma della delega come valore aggiunto per la condivisione di responsabilità e la suddivisione dei compiti assegnati su specifiche competenze professionali, sociali ed economiche.
- Social Innovation e ICT.

## **1.8 LA CULTURA AZIENDALE**

Alla base della cultura organizzativa di Agape c'è una profonda attenzione alla centralità e alla valorizzazione del personale, favorendo la flessibilità e la celerità di risposta delle attività, ma soprattutto la percezione positiva all'interno dell'azienda che ogni contributo sia importante. I/le lavoratori/trici hanno un ruolo attivo, sono responsabili verso il compito svolto, sono costantemente stimolati/e favorendo la curiosità, l'attenzione a lavoro e una forte motivazione. Importanza fondamentale ha la progettazione in team, migliorando le performance del gruppo, aumentando i livelli di autostima e creando legami positivi che rafforzano il senso di appartenenza.

La Cooperativa AGAPE cerca costantemente di promuovere e mantenere alto il livello di benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori, è attenta a prevenire lo stress e altri

fenomeni sul luogo di lavoro, come il Burnout e il Mobbing, attraverso l'organizzazione di periodiche supervisioni d'equipe e, a tale scopo, Agape ha deciso di monitorare e migliorare i propri processi, intervenendo con azioni volte alla prevenzione di tali fenomeni. La Direzione supervisiona i propri collaboratori, motivandoli e indirizzandoli verso il miglioramento continuo del lavoro svolto, al fine di coinvolgerli attivamente e consapevolmente. Da questa prassi ne deriva l'efficienza dei processi e il loro monitoraggio costante, mediante indici di misurazione delle prestazioni. Tali indici, correlati ad obiettivi specifici, consentono di valutare l'effettivo progresso dell'Azienda e l'efficacia delle azioni intraprese.

## 1.9 INNOVAZIONE E RICERCA

Fattore centrale per il successo dell'Azienda è quello di portare avanti progetti innovativi che vanno a soddisfare bisogni latenti dei committenti e/o della comunità.

Flessibilità e cambiamento: sono le soluzioni scelte da Agape per soddisfare le continue richieste provenienti dall'esterno;

Innovazione, Creatività e Assunzione di Rischi: gli strumenti adoperati;

L'incoraggiamento di ogni dipendente a contribuire e partecipare attivamente all'innovazione: la strategia utilizzata.

Agape negli anni, attraverso un'attenta e accurata analisi delle politiche sociali nazionali e internazionali, ha sviluppato la capacità di rilevare, interpretare e tradurre in strategie le richieste provenienti dall'ambiente locale in cui opera.

## 1.10 PARTNERSHIP STRATEGICHE

AGAPE fa parte di un Circuito Virtuoso di Progettazione Sociale che va dall'ambito Regionale a quello Europeo, coinvolgendo Profit e No-profit. L'instaurazione di alleanze strategiche, sempre più forti e bilanciate offre oggi all'Azienda un vantaggio competitivo di lungo periodo nell'ambito della Salute, migliora la visibilità del proprio Brand e permette lo scambio di buone prassi.

## 1.11 CORPORATE SOCIAL RESPONSABILITY E BUONE PRASSI

In coerenza con gli obiettivi strategici fissati nel Libro Verde della Commissione Europea (del Luglio 2011) AGAPE adotta la CSR come sua politica aziendale in qualità di Impresa Responsabile, strumento in grado di conciliare gli obiettivi economici con quelli sociali e



ambientali del territorio di riferimento, in un'ottica di sostenibilità futura. Progettare una sostenibilità futura ci permette di adottare una strategia per competere più efficacemente sul mercato. La Responsabilità Sociale è infatti un fattore di successo che offre vantaggi duraturi quali un maggiore sviluppo della competitività, un aumento delle performance e della produttività dell'azienda e un maggiore coinvolgimento della clientela.

## 1.12 COMUNICAZIONE EFFICACE

AGAPE ritiene la comunicazione in Azienda un elemento fondamentale per il miglioramento delle prestazioni. Comunicazione Interna ed Esterna sono infatti uno strumento di misurazione della forza con cui si trasmettono messaggi importanti ai suoi destinatari diretti ed indiretti.

La comunicazione interna di Agape utilizza una metodologia democratica, arrivando contemporaneamente a tutti i livelli lavorativi per passare informazioni e/o motivare all'azione con fini a breve e medio termine. La comunicazione interna avviene su livelli gerarchici quando intende attivare processi di cambiamento gradualmente e a lungo termine.

La comunicazione con l'esterno utilizzata da AGAPE si suddivide in:

- Comunicazione formale, di carattere istituzionale (e-mail, documentazione cartacea);
- Comunicazione Digitale, di carattere moderno, inclusivo e sociale (attraverso gli strumenti del Web 2.0).

## 1.13 FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO CONTINUO

La valorizzazione del capitale umano avviene, in primo luogo, mediante l'organizzazione del percorso di sviluppo delle competenze delle proprie risorse umane e della possibilità di scelta e crescita professionale. La nostra forza passa anche attraverso il bagaglio di esperienze formative che ciascuno in Agape si porta dietro e al costante accrescimento professionale, etico e culturale dei singoli addetti, in itinere. La formazione continua interna all'azienda permette la valutazione del potenziale del singolo professionista utile allo stabilire un percorso di crescita professionale e di carriera. Solo attraverso un adeguato livello di preparazione e specializzazione delle risorse umane è infatti possibile ottenere e garantire la flessibilità e la reattività delle quali una organizzazione complessa necessita.



## 1.14 EFFICIENZA ED EFFICACIA

AGAPE intende la qualità come efficienza dei servizi erogati sul territorio e come efficacia della metodologia scelta e delle strategie adoperate. I piani d'intervento e di azione di ogni singolo servizio sono strategicamente coordinati dall'alto da uno o più responsabili del servizio, mentre la comunicazione tra strutture periferiche e il nucleo centrale è mediata dalla presenza di referenti. In questo modo è possibile assicurare che le attività delle singole unità operative siano svolte in linea con gli obiettivi aziendali, fluide e capaci di produrre Benessere Organizzativo a tutti i livelli.

## 1.15 CUSTOMER SATISFACTION

Per garantire la soddisfazione dei propri clienti/pazienti/utenti/committenti nel tempo, la Direzione di AGAPE promuove un'analisi accurata dei bisogni, un monitoraggio degli interventi atti a soddisfare le richieste del territorio, l'individuazione delle aree di miglioramento e dei punti di forza della Cooperativa e la raccolta delle informazioni necessarie a produrre un corretto sviluppo e potenziamento dei servizi. La soddisfazione di tutte le persone che accedono ai servizi Agape è misurata a conclusione di ogni anno tramite la somministrazione di differenti questionari.

## 1.16 IMPATTO SOCIALE

Nel progettare interventi di inclusione sociale e di promozione del benessere delle persone con disabilità psichica, l'Azienda valuta attentamente le proprie strategie: la valutazione iniziale prevede un'analisi dell'azione di tipo partecipato, coinvolgendo tutti gli stakeholder in gioco, volta a comprendere i singoli bisogni e ad individuare per ciascuno di essi le migliori strategie da utilizzare per giungere alla migliore situazione finale possibile; la valutazione finale prevede di capire, in relazione ai risultati raggiunti, diretti o indiretti, volontari o non volontari, quale sarà l'impatto sociale della sua azione, calcolandone anche il valore economico, nel lungo periodo e di ridurre gli elementi di rischio, creando esclusivamente azioni positive di successo e replicabili.

## 1.17 GESTIONE DELLA PRIVACY

L'Agape Società Cooperativa Sociale Onlus, con sede a Cagliari in via Figari n 5, procede al trattamento dei dati nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE n. 2016/679 concernente la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati. Ai sensi degli articoli 13 e 14 del suddetto

regolamento di seguito fornisce le informazioni riguardanti i dati identificativi del titolare del trattamento e del responsabile del trattamento in tema di trattamento dei dati personali.

Titolare del trattamento dei dati è Agape Società Cooperativa Sociale, con sede in Via Figari n.5, 09131, Cagliari nella persona del legale rappresentante, la Dott.ssa Annalisa Mascia.

Il Responsabile interno del trattamento corrisponde ai vari Responsabili di ciascun Servizio

Il Responsabile della protezione dei dati (DPO) è stato individuato nella consulente esterna Ing. Katia Buscemi.

La cooperativa si è allineata alla normativa europea attraverso la redazione di documenti e la creazione di una procedura interna. Il settore è in continua implementazione e aggiornamento nel rispetto della normativa vigente.

Le principali infrastrutture della Cooperativa sono annoverate tra la strumentazione informatica a tutela della privacy, tra cui il SERVER (NAS), in cui sono presenti e le varie cartelle afferenti ai servizi. Tale strumento rientra tra i requisiti di soddisfacimento della normativa europea per la privacy.

Le prestazioni vengono svolte da un fornitore fisso che garantisce l'assistenza sulle macchine e sui pc, la consulenza sull'acquisto della strumentazione e dei consumabili, e la consulenza informatica per uso corretto dei dati e del NAS.

## 2 STRUTTURA, GOVERNANCE E AMMINISTRAZIONE

La **struttura organizzativa** di Agape garantisce le funzioni gestionali e tecniche: fornisce supporto organizzativo e tecnico a tutti gli/le operatori/trici impegnati nei servizi gestiti, garantisce opportuni collegamenti e integrazione con la rete territoriale dei servizi, favorisce un'attenta programmazione e distribuzione delle risorse, garantisce una corretta rendicontazione delle attività svolte.

Gli Organi sociali sono l'Assemblea delle Socie e dei Soci e il Consiglio di Amministrazione. Essi garantiscono l'etica, i principi base del modello di organizzazione e gestione e il rispetto del regolamento aziendale.

**Il Consiglio di Amministrazione** è l'organo di governo della Cooperativa ed è eletto ogni quattro anni dall'Assemblea Ordinaria ed è presieduto dalla Presidente.

Ad esso è affidata la gestione ordinaria e straordinaria della Cooperativa.

Il Consiglio di Amministrazione, a titolo esemplificativo, delibera in merito a: ammissione ed esclusione di Soci e Socie; predisposizione dei regolamenti interni; esecuzione delle delibere assembleari; redazione dei bilanci consuntivi e preventivi. Gli amministratori restano in carica per tre esercizi e sono rieleggibili.

Per l'organo amministrativo, lo statuto prevede che: *“la società sarà amministrata da un Amministratore Unico, o da un Consiglio di Amministrazione, composto da due a nove membri, secondo il numero determinato dai soci al momento della nomina o da due o più amministratori con poteri congiunti, disgiunti o da esercitarsi a maggioranza e salvo quanto disposto dall'art. 2475 ultimo comma del codice civile”*.

Il CdA è l'organo esecutivo cui l'Assemblea dei Soci e delle Socie affida la conduzione della vita della cooperativa, nel rispetto della sua Mission e dello statuto, dura in carica quattro anni ed è rieleggibile.

Il CdA, nel corso del 2022

- ha costantemente monitorato l'andamento economico della cooperativa, anche in relazione agli investimenti economici importanti come l'acquisto e ristrutturazione della nuova sede aziendale;
- ha continuato a lavorare per ottimizzare i processi di lavoro interni all'organizzazione, promuovendo l'acquisizione di nuove risorse umane e l'aggiornamento e l'implementazione della strumentazione informatica.
- Parallelamente, nel corso del 2022, il Consiglio di Amministrazione ha mantenuto un dialogo costante con i propri soci e socie e collaboratori/trici: ha garantito aggiornamenti sulle scelte importanti attraverso comunicazioni periodiche; ha promosso assemblee per condividere gli obiettivi aziendali; ha diffuso azioni di welfare aziendale.

Durante il 2022, in corrispondenza con la scadenza del mandato triennale del CDA si è proceduto alla elezione del nuovo consiglio di amministrazione che risulta così definito:

**Annalisa Mascia** Presidente e Legale Rappresentante Socia fondatrice - Psicologa Psicoterapeuta, Periodo in carica 2022/2024

**Paola Piras** Vicepresidente e Segretaria Socia fondatrice - Amministratrice delegata dal verbale di Assemblea Soci del 27/04/2022- Psicologa Psicoterapeuta, Periodo in carica 2022/2024

**Patrizia Damiano** Tesoriera Socia fondatrice – Amministratrice delegata dal verbale di Assemblea Soci del 27/04/2022- Psicologa Psicoterapeuta Periodo in carica 2022/2024

**L'Assemblea dei Soci e delle Socie** è l'organo sovrano al quale spettano le decisioni più importanti ed è composta dai Soci e dalle Socie della Cooperativa. I suoi compiti principali sono: l'approvazione del bilancio di esercizio, l'elezione delle cariche sociali, la scelta degli orientamenti sociali da perseguire.

L'Assemblea può essere ordinaria o straordinaria, in base al tipo di decisioni da prendere.

In Assemblea ogni socio e socia ha diritto ad un voto e può essere delegato/a da Soci assenti. Le decisioni vengono assunte con il raggiungimento di una maggioranza.

**Assemblea delle Socie Lavoratrici e dei Soci Lavoratori di cui fanno parte:**

Antonio Angelo Congiu - Educatore

Angela Mancuso - OSS

Francesca Vinci - Psicologa Psicoterapeuta

Enrico di Leo - Assistente alla Persona

Pasquale Piras - OSS

Marco Antonio Congiu - Assistente alla Persona

Andrea Contu – Educatore

Fabrizio Cardia - Assistente alla Persona

Alberto Garau - Assistente alla Persona

Roberta Melis - OSS

Michela Artizzu - Assistente Generica

Sara Urru – Educatrice

Roberto Mucelli - Assistente alla Persona

Maria Teresa Cannas - Educatrice

Simona Loddo - OSS

Denise Gallus - Assistente alla Persona

Ilaria Manca - Psicologa

Monica Sebis - Educatrice

Rita Puddu - OSS

Denise Porcheddu - Assistente alla Persona  
 Gianmario Locci - OSS  
 Francesca Caboni - Educatrice  
 Elisa Mannu - Psicologa  
 Silvia Ferrara - Assistente alla Persona  
 Stefania Mulleri - Assistente alla Persona  
 Giovanni Marci - Educatore  
 Sandra Deidda - Psicologa Psicoterapeuta

### **Assemblee sociali nell'anno 2022**

L'assemblea è stata convocata con convocazione datata l'8 aprile 2022, per il giorno 27 secondo lo schema seguente

DATA	27 Aprile 2022	ORDINE DEL GIORNO
TIPO	Ordinaria	
PRESENTI	26	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicazioni della Presidente e delle Cariche;</li> <li>2. Bilancio dell'esercizio chiuso il 31/12/2021: deliberazioni inerenti e conseguenti;</li> <li>3. Bilancio Sociale dell'esercizio chiuso il 31/12/2021: deliberazioni inerenti e conseguenti;</li> <li>4. Nomina del Consiglio di Amministrazione e del suo Presidente per il nuovo triennio;</li> <li>5. Candidature nuovi Soci/Socie: deliberazioni inerenti e conseguenti;</li> <li>6. Definizione quota sociale e sovrapprezzo;</li> <li>7. Varie ed eventuali.</li> </ol>
DELEGHE	4	
SEDE	Sede legale via Figari n. 7/y Cagliari	

## **2.1 COMPAGINE SOCIALE, DEMOCRAZIA E MUTUALITÀ**

La compagine sociale della cooperativa Agape viene continuamente formata e aggiornata al fine di garantire e potenziare l'alta professionalità che caratterizza i servizi della Cooperativa.

La cooperativa Agape, nel corso del 2022, è stata composta da 30 Soci per tutto il corso dell'anno.



La compagine sociale del 2022 è stata composta da:

	2022	Donne	Uomini
Soci e Socie lavoratori/trici	30	20	10

**Criteri di ammissione:** gli unici previsti sono quelli riportati dallo Statuto, dal Regolamento e dalla normativa vigente.

## 2.2 PARITÀ DI GENERE

La Cooperativa si dimostra da sempre composta in prevalenza da figure femminili, che occupano importanti ruoli sia a livelli dirigenziali (CDA formato da tre donne) sia a livelli quadri-impiegatizi.

Ciò è determinato dal fatto che la cooperativa crede fortemente nella parità di genere, nelle pari opportunità per tutte e tutti, e negli ultimi anni ha messo in evidenza questi concetti attraverso lo strumento principale di comunicazione: il linguaggio. La Cooperativa ha quindi adottato, su più livelli una **comunicazione inclusiva** ovvero un linguaggio non solo orale, ma anche scritto nelle comunicazioni (via email, via stampa, via post, ecc) rivolto alle Socie e ai Soci, alle dipendenti/collaboratrici e ai dipendenti/collaboratori e, in generale al pubblico femminile e maschile che segue il sito e i social network, al fine di dare valore e importanza alle persone e in termini di investimento aziendale delle specifiche peculiarità di genere.

## 3. ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA

La cooperativa Agape gestisce un vasto numero di appalti e gare pubbliche, servizi privati e contributi pubblici e privati.

La gestione organizzativa dei servizi è affidata ai **Coordinatori** che hanno il compito di seguire la gestione dei servizi a livello tecnico e organizzativo, di coordinare le équipe operative. Si interfacciano con le **Direzioni** di riferimento e con le **Responsabili**, a cui è affidata la coerenza metodologica tra progetto educativo e l'agito quotidiano nei servizi.

**Educatrici e educatori, psicologi e psicologhe, assistenti sociali, oss, osa, assistenti domiciliari e familiari garantiscono il buon funzionamento dei servizi e dei progetti**



Di seguito si illustrano i servizi gestiti dalla cooperativa divisi in settori:

## 3.1 CONTRIBUTI 2022

### 3.1.1 CONTRIBUTI 5x1000

Le donazioni raccolte grazie al **5 per mille**, pari a € 2.444,95 nel 2022 sono state utilizzate per continuare ad essere risorsa per il territorio con attività innovative e di supporto per chi ancora si misura con le difficili conseguenze lasciate dalla pandemia. **Cura ed attenzione** verso i le fasce della popolazione più fragile, come coloro che vivono una condizione di svantaggio, di disabilità, i più piccoli, gli adolescenti, adulti, in generale, verso le persone, restano i principi che guidano il nostro lavoro quotidiano, nella gestione dei servizi educativi e dei progetti.

### 3.1.2 CONTRIBUTI PROGETTO “VITA INDIPENDENTE” DEL COMUNE DI CAGLIARI

Abbiamo ricevuto dal Comune di Cagliari contributi pari a € 160.000,00 per il proseguimento e l'avvio di ulteriori strutture residenziali del progetto di abitare autonomo in favore di persone che hanno già fatto un percorso riabilitativo e sono pronti ad una vita autonoma

### 3.1.3 ERASMUS PLUS “YES! WE CAN!”

Nel 2022 abbiamo ricevuto il saldo finale del Progetto Erasmus Plus, linea KA2 “Yes We can!” finanziato dall'Unione Europea ed erogato dall'ente capofila DOM Foundation per un importo di € 2.805,00

### 3.1.4 TUTELE DOLIANOVA

La cooperativa ha ricevuto un contributo di importo pari a € 10.044,00 a seguito della individuazione delle deleghe di amministrazione di sostegno per il comune di Dolianova

## 4. CATEGORIE DI SERVIZI E ATTIVITÀ EROGATE

### 4.1 SALUTE MENTALE

AGAPE fa propria la definizione di salute mentale individuata dall'OMS, intesa come «uno stato di completo benessere fisico, psichico e sociale e non semplicemente assenza di malattia o infermità» e dalla sua fondazione ha lavorato affinché si diffondesse una cultura positiva e propositiva che si centrasse sul termine di salute piuttosto che di malattia.

Le numerose attività sono indirizzate alla costruzione di una condizione di benessere piena della persona con disabilità psichica, agendo in sinergia con l'utenza e in rete con i servizi del territorio; riconoscendo l'unicità di ciascuna persona e sviluppando interventi personalizzati e centrati sulle caratteristiche individuali.

Servizi attivi:

- N. 1 Progetto di Abitare Assistito ad Alta Intensità per N. 6 budgets di salute (ATS Sardegna)
- N. 2 CASE FAMIGLIA autorizzate private per Adulti con Disabilità Psichica
- N. 5 ABITARE AUTONOMI con Progetto di Co-Housing Autonomo
- N. 4 ABITARE AUTONOMI con progetto di Vita Indipendente in partnership con il Comune di Cagliari
- Servizio educativo in favore di persone adulte con disabilità psichica con il Comune di San Sperate

Ulteriori servizi erogati dalla Cooperativa sono stati:

- Organizzazione di Giornate Socioculturali per persone con disabilità e rispettive famiglie

## **4.2 SERVIZIO PROTEZIONE GIURIDICA PER PERSONE FRAGILI**

Servizio che nasce dalla consapevolezza raggiunta da AGAPE nel corso dell'esperienza, in condivisione con gli Enti Locali, di voler dare nuove opportunità a chi si è trovato o si trova nella condizione di non-autosufficienza: persone con disabilità, anziani, minori.

Il servizio viene svolto dagli Amministratori di Sostegno supportati da un'equipe di Riferimento, costituita da un coordinamento multidisciplinare e da professionisti educatori, avvocati, psicologi, consulenti legali, assistenti sociali e tecnici amministrativi, garantendo competenze in materie giuridiche, in ambito socio-psico-educativo e in materie economico-amministrative.

L'attività consiste nella gestione di Tutele, Curatele e Amministrazioni di Sostegno attribuite dal Giudice Tutelare del Tribunale di Cagliari. Gli obiettivi riguardano il miglioramento della qualità della vita delle persone fragili, la tutela della loro identità, la loro tutela legale e amministrativa, l'inserimento in una rete sociale stabile di sostegno per sé e le loro famiglie.

## 4.3 MINORI E FAMIGLIE

AGAPE progetta e gestisce interventi per il miglioramento della qualità della vita dei bambini, degli adolescenti e delle rispettive famiglie e si impegna costantemente per garantire la promozione e la tutela dei loro diritti.

Svolge a tal fine servizi educativi, di ascolto e sostegno psicologico, e attività orientate a favorire la socializzazione e l'attività ludica.

Servizi attivi:

Nel corso del 2022, la Cooperativa ha gestito i seguenti servizi educativi dedicati ai minori e alle famiglie:

1. Appalto Centro Giovani del Comuni di Assemmini: il servizio è rivolto a giovani dagli 11 ai 25 anni e l'equipe multi-disciplinare è formata da un coordinamento psico-pedagogico, educatori con competenze motorie, creative, artistiche, manuali, maestri d'arte con competenze teatrali, musicali, artistiche, espressive. Il servizio prevede la stretta collaborazione con la rete della Comunità Educante formata, oltre che dai servizi sociali, dalle Scuole, dalle famiglie
2. PROGETTO PIPPI 10 - Programma di Interventi per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione a favore di minori e delle loro famiglie del Comune di Cagliari: il servizio AGAPE entra in questo Programma in qualità di Ente incaricato della gestione, per conto del Comune di Cagliari, di una serie di azioni a sostegno delle famiglie e dei minori coinvolti nel progetto tra cui l'attività di supporto all'attività dei Case Manager del Servizio Minori del Comune di Cagliari, l'implementazione del sistema telematico previsto dal progetto (RPM OnLine)
3. POR FSE 2014/2020 - Asse 2 – Azione 9.1.2 – Avviso pubblico PRO.DI GI. – Progetti contro la Dispersione dei Giovani. "Fai la cosa giusta, sii te stesso! Do the right thing, be yourself!" in collaborazione con le Autonomie Scolastiche: Scuola Secondaria di Primo Grado "Pascoli - Nivola" del Comune di Assemmini e Scuola Secondaria di Primo Grado "Ugo Foscolo" del Comune di Cagliari. Il progetto ha portato a termine le seguenti azioni: presa in carico di 40 studenti e studentesse, attivazione di percorsi educativi individuali e di gruppo, parental training e formazione agli insegnanti.
4. Servizio di coordinamento pedagogico e costruzione della rete per il sistema integrato dei servizi all'infanzia da 0 a 6 anni per i Comuni di Assemmini, di Elmas e Capoterra il servizio sperimentale, in ottemperanza alla L.107/2015 e al Decreto Legislativo n. 65/2017, prevede e comprende, oltre alla costituzione del coordinamento pedagogico una serie di azioni finalizzate a: formazione e aggiornamento del personale educativo e

scolastico delle strutture del territori afferenti al patto di adesione al coordinamento, organizzazione di incontri formativi/informativi rivolti alle famiglie e alla popolazione in generale, promozione del sistema di coordinamento attraverso una azione di comunicazione che prevede la creazione di un logo, sito e social networking specifico per il servizio, monitoraggio delle azioni incluse nel progetto.

5. Affidamento del Servizio di Animazione dei Centri di Aggregazione Sociale del Comune di Selargius rivolto a minori, adolescenti, giovani adulti, adulti e anziani. Il progetto prevede laboratori ludici, ricreativi, creativi, artistici, attività strutturate esterne (gite, escursioni, ecc), coinvolgimento delle famiglie e della popolazione in generale in occasione di eventi specifici (organizzazione di seminari tematici, manifestazioni, collaborazioni con le associazioni del territorio, ecc)

#### **4.4 SERVIZIO EDUCATIVO DOMICILIARE**

Agape gestisce il Servizio Educativo Domiciliare Privato, rivolto a minori e giovani adulti con disabilità il cui obiettivo è promuovere il benessere e l'autonomia dell'utente, favorendo interventi che mettono al centro la persona, stimolando la consapevolezza nel riconoscere e prendersi cura dei suoi bisogni. Le attività educative prevedono sia interventi individualizzati che la partecipazione alle attività di gruppo che diventano la palestra per attivare e allenare le competenze sociali e relazionali.

Le attività che l'Equipe di Agape svolge all'interno del Servizio Educativo Domiciliare possono avere connotazione di prevenzione, sostegno e recupero.

sono le seguenti:

- Educare la persona all'importanza della cura di sé stessa (pulizia personale, ambiente domestico) con diverse metodologie educative proprie della professione;
- Individuare con l'utente le aree da sviluppare o migliorare per l'autonomia, educare e coinvolgere la persona nell'attuazione del suo piano personalizzato, attraverso la compilazione quotidiana delle attività svolte, degli obiettivi prefissati e del raggiungimento degli stessi;
- Supporto scolastico e facilitazione nell'inserimento a scuola della persona con disabilità;
- Educare e supportare la persona nella gestione delle dinamiche familiari, ottimizzando le risorse in essa presenti, e stimolando il superamento dei conflitti;
- Sviluppare la conoscenza dello spazio, del tempo, di codici comunicativi alternativi, di sistemi di comunicazione verbale e non verbale, di programmi individuali per il controllo del comportamento;
- Supportare la persona sul piano del rapporto umano, amicale, coinvolgendo e coordinando le risorse del mondo vitale della persona a livello domiciliare;
- Conoscere le strutture socio-ricreative, culturali del territorio e intessere relazioni di collaborazione per il raggiungimento di un servizio integrato di rete; Conoscere il territorio e in

particolare i servizi educativi, sociali e sanitari che possono concorrere agli obiettivi prefissati nel piano educativo individualizzato;

- Sperimentare servizi innovativi, metodologie e strumenti educativi, sostenere le relazioni con coetanei ed adulti, predisporre attività educative di piccolo gruppo per favorire la socializzazione;
- Accompagnare la persona per lo svolgimento di attività sportive, psico-motorie, teatrali, espressive;
- Educare e supportare la persona all'uso di strumenti protesici e ausili; all'importanza dei controlli periodici e delle visite mediche, del disbrigo di pratiche inerenti lo stato di salute e la disabilità; fornire informazioni alla persona ed alle loro famiglie sui loro diritti, sui servizi a disposizione, sulle pratiche necessarie per ottenerli;
- Educare e coinvolgere la persona nella gestione economica del suo budget mensile, per renderlo autonomo nelle scelte e nelle spese, in collaborazione con la famiglia.

Il Servizio Educativo Domiciliare è svolto principalmente nel territorio del Plus Cagliari, Plus Quartu Parteolla e Plus21

Servizi attivi:

Servizi Privati, Servizi ai sensi della legge 162/98 – , prestazioni integrative progetto Home Care Premium 2022/2025 per il Plus Cagliari, Plus21 e Plus Quartu-Parteolla

Servizio educativo per adulti con disagio psichico e mentale per il Comune di San Sperate

#### **4.5 SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

Agape sviluppa la sua Opera Sociale in una prospettiva multidimensionale e sistemica per il raggiungimento del benessere psicofisico della persona, considerando l'unicità di ogni singolo individuo e rispettando i principi riportati nella convenzione dell'ONU per i diritti delle persone con disabilità: il rispetto della persona nelle sue scelte di autodeterminazione, la non discriminazione, l'integrazione sociale, l'accettazione delle condizioni di diversità della persona con disabilità, il rispetto delle pari opportunità e dell'uguaglianza di genere, l'accessibilità, il rispetto dello sviluppo dei bambini con disabilità.

Le Prestazioni di Assistenza Domiciliare di Agape sono rivolte ad anziani, giovani e bambini e vengono svolte con l'obiettivo di contribuire al benessere psico-fisico della persona attraverso la stimolazione delle risorse personali-sociali, lo sviluppo e potenziamento delle autonomie di base e il mantenimento delle abilità residue, sostenendo la persona nel suo ambiente di vita.

Il servizio assume caratteristiche diverse a seconda dei bisogni assistenziali del cliente e del suo livello di autosufficienza. Agape attraverso l'assistenza domiciliare persegue i seguenti obiettivi:



Permanenza dell'utente nell'ambiente familiare e sociale di appartenenza, riducendo il ricorso a ospedalizzazione impropria ed evitando, per quanto possibile, il ricovero in strutture residenziali;

Prevenzione e contrasto dei processi di emarginazione sociale e di condizioni di isolamento, di solitudine e di bisogno e miglioramento della qualità della vita in generale di persone anziane e inabili;

Promozione, mantenimento e recupero dell'autonomia personale e sociale per soggetti attualmente in condizione di impossibilità a provvedere ai propri bisogni;

Supporto in situazioni di emergenza familiare;

Rimozione dell'isolamento delle persone non autonome;

Garanzia di interventi omogenei e di qualità attraverso l'utilizzo di personale formato, supervisionato e qualificato.

Organizzazione di attività all'aperto e interventi di stimolazione cognitiva.

Le attività vengono realizzate in equipe e in rete con i servizi del territorio, ASL e Servizi Sociali dei comuni di riferimento e mirano al potenziamento delle abilità della persona, allo sviluppo di nuove autonomie, all'inserimento sociale e al sostegno alla famiglia sulla base del Piano Individualizzato. Il Servizio di Assistenza Domiciliare è svolto principalmente nel territorio del Plus Cagliari, Plus Quartu Parteolla e Plus21

Servizi attivi:

Servizi Privati, Servizi ai sensi della legge 162/98 – Progetti “Ritornare a casa” e “Ritornare a casa Plus, prestazioni integrative progetto Home Care Premium 2022/2025 per il Plus cagliari, Plus21 e Plus Quartu-Parteolla

## 4.6 FORMAZIONE

Agape valorizza la formazione quale strumento per l'empowerment personale, la crescita e il miglioramento continuo dei servizi, permettendo agli individui di acquisire consapevolezza, crescere ed essere competitivi. Riconoscendo il forte legame tra lavoro e benessere dell'individuo, si impegna in progetti e nella gestione di percorsi informativi, formativi e di orientamento nell'ambito sociale, educativo e comunicativo, che mirano a favorire l'accesso alla conoscenza, alle strutture, ai servizi e all'inserimento dei giovani e delle giovani e delle persone fragili nel mondo del lavoro.



## 4.7 ORGANIZZAZIONE CONVEGNI ED EVENTI

Un settore che la Cooperativa Agape ha sempre curato è quello del coinvolgimento e della partecipazione attiva, non solo dei propri utenti e familiari, della popolazione intera alla vita sociale all'interno della stessa Cooperativa al fine di sensibilizzare e avvicinare il più possibile le persone al mondo della Salute Mentale.

È così che negli anni, periodicamente la Cooperativa organizza eventi a carattere sociale in collaborazione con gli enti pubblici o privati e grazie al supporto e al sostegno della rete sociale che la Cooperativa ha costruito negli anni.

Grazie proprio alle diverse alleanze e collaborazioni che la Cooperativa instaura e alimenta ogni giorno, si è potuto dare vita a eventi di particolare rilevanza realizzati nel territorio di riferimento di Cagliari e hinterland: è così che vengono organizzate **giornate speciali** e **gite sociali**, che si configurano come dei momenti ad alto contenuto aggregativo e di socializzazione tra i vari attori che fanno parte dei servizi (gli assistiti, i loro familiari e gli operatori della Cooperativa) e che hanno la possibilità di viaggiare e conoscere località della Sardegna di grande valore ambientale, storico, culturale.

Tali giornate e gite sociali si possono svolgere durante l'arco dell'anno in occasione di festività o eventi straordinari (si pensi alla cena sociale di Natale, o alla vacanza estiva, gita col trenino verde, ecc).

Gi eventi organizzati dalla cooperativa sono anche di carattere culturale scientifico come, per esempio, l'allestimento di seminari e convegni in collaborazione con l'Università o Scuole di Specializzazione in psicoterapia.

## 4.8 AGENZIA FORMATIVA AGAPE

La Cooperativa Agape è Certificata per il Sistema di Gestione Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per la progettazione ed erogazione di corsi di formazione rivolti a committenti pubblici e privati

Nel corso del 2022 sono stati svolti corsi reattivi a diversi ambiti relativi all'assistenza domiciliare, sicurezza sul posto di lavoro, formazione per gli operatori del sociale, rivolti ad operatori interni ed esterni alla Cooperativa. La formazione è un ambito in cui la Cooperativa Sociale Agape è interessata a specializzarsi in quanto valorizza la Lavoratrice/il Lavoratore in sé. La formazione del personale risulta essere per il nostro gruppo lo strumento fondamentale per un'efficace ed efficiente organizzazione dei servizi offerti, poiché attraverso

questa è possibile migliorare la comunicazione interna ed esterna dell'equipe di lavoro, rafforzare le conoscenze e le competenze e innalzare i livelli di motivazione e gli standard qualitativi degli operatori. Attraverso tali strumenti è quindi possibile sostenere l'operatore nel suo lavoro e nell'accoglienza dell'utente, prevenendo eventuali abbandoni, rischi di burn-out o conflittualità nei servizi.

Rispetto alle commesse pubbliche, in cui Agape eroga la formazione, annoveriamo i servizi di Coordinamento Pedagogico per i Comuni di Assemmini, Elmas e Capoterra per i quali è previsto un percorso annuale di formazione e aggiornamento rivolto agli operatori educatori e scolastici delle realtà afferenti al servizio

#### 4.9 CENTRO CLINICO AGAPE

Il Centro Clinico Agape di Psicologia e Psicoterapia è un servizio privato di Consulenza Psicologica e Psicoterapia, svolto da psicologhe e psicoterapeute iscritte all'Albo Professionale della Regione Sardegna. L'obiettivo delle professioniste del centro è offrire un servizio accessibile in grado di rispondere tempestivamente ai bisogni psicologici e di salute mentale delle persone.

## 5. PORTATORI DI INTERESSE

I portatori di interesse della cooperativa vengono individuati sulla base del seguente prospetto:

### COMMITTENTI / CLIENTI

PUBBLICI
<ul style="list-style-type: none"><li>• Unione Europea</li><li>• Agenzie Europee</li><li>• Ministeri del Governo</li><li>• Regione</li><li>• Comuni e PLUS</li><li>• Azienda per la Tutela della salute</li><li>• Dipartimenti di Salute Mentale</li><li>• CSM</li></ul>

- Tribunale Ordinario
- Tribunale dei Minorenni
- Istituti Scolastici
- Centri per l'Impiego

**PRIVATI**

- Cittadini
- Associazioni
- Aziende profit e no-profit
- Fornitori di prodotti e servizi

**BENEFICIARI/UTENTI DIRETTI**

I beneficiari e utenti di Agape sono principalmente adulti con disabilità psichica, ospiti delle strutture residenziali e utenti dei servizi educativi domiciliari, i minori e le famiglie iscritti e che partecipano ai servizi gestiti da Agape quali ad esempio i beneficiari dei servizi educativi territoriali, gli iscritti ai centri di aggregazione (minori, adolescenti, anziani). Gli utenti/beneficiari del servizio possono usufruire del servizio attraverso appalto del comune di residenza, attraverso una convenzione diretta con il comune di residenza o attraverso fondi propri privati.

**RESPONSABILI DI PROCESSO**

- Responsabili di settore
- Direttori
- Controller
- Coordinatori
- Referenti
- Tutor

**RAGIONERIA**

Ragioniere Contabile  
 Amministrativa  
 Segretaria

## ENTI DI CONTROLLO QUALITÀ

Cersist

## SOCIE E SOCI

La cooperativa AGAPE conta di 30 tra Socie lavoratrici e Soci lavoratori, compreso il Consiglio di Amministrazione formato da 3 socie fondatrici: la Presidente della Cooperativa, la Vicepresidente-Segretaria e la Tesoriera, tutte psicologhe psicoterapeute. Il resto dell'Assemblea delle Socie e dei Soci è formato da varie figure professionali: Psicologi e Psicologhe Psicoterapeute, Educatori ed Educatrici professionali, Oss, Assistenti alla persona, Operatori Notturmi, Governanti.

## FORNITORI/PROFESSIONISTI

La Cooperativa si avvale di fornitori e professionisti con cui collabora da anni, tra i quali il commercialista, il consulente del lavoro, il medico del lavoro, il consulente marketing, ingegneri, psicologi liberi professionisti, docenti e formatori, aziende di fornitura materiale informatico e di cancelleria, prodotti alimentari, arredi e manutenzioni, tecnici informatici.

## CONCORRENZA

Agape gestisce servizi prevalentemente nella Provincia di Cagliari, ma l'azione dei servizi può estendersi in tutto il territorio regionale.

La concorrenza è composta in prevalenza da Cooperative sociali di tipo A e tutte quelle associazioni che si occupano promozione sociale e nello specifico di salute mentale, di servizi psico-educativi, di formazione etc.

## 6. RETE TERRITORIALE

---

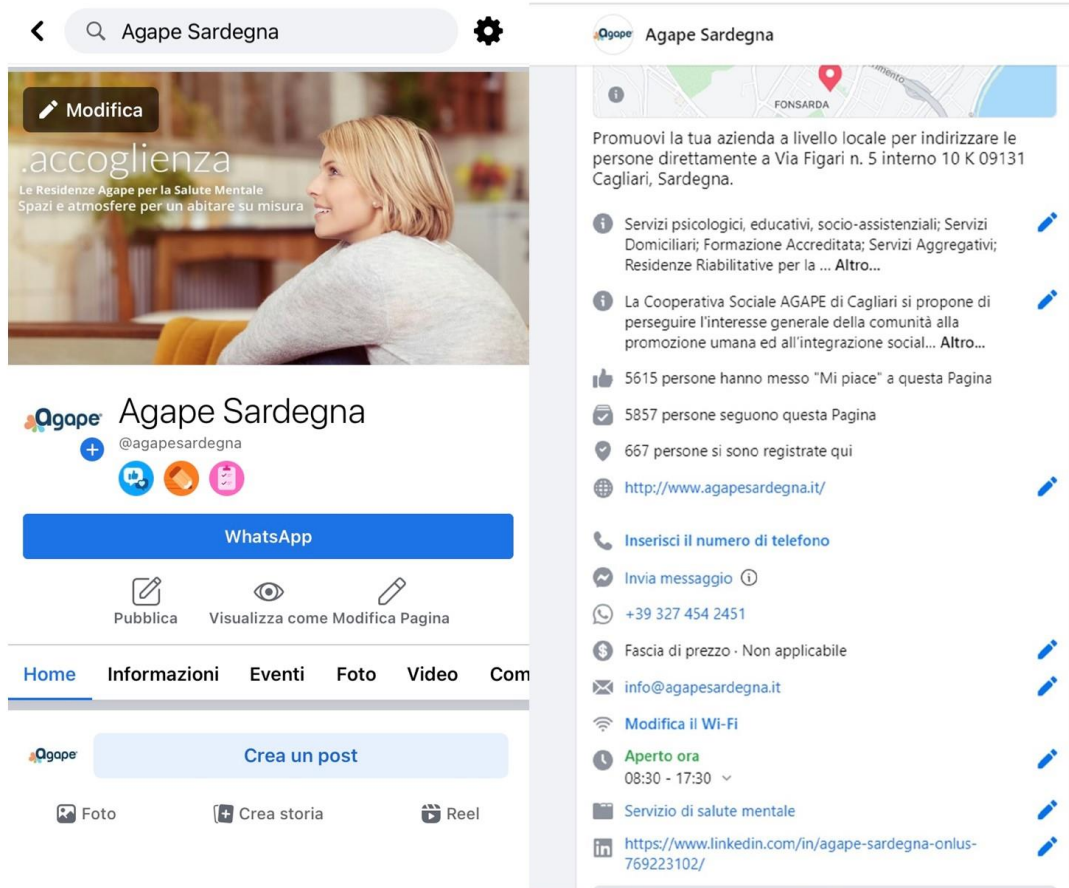
### 6.1 LA RETE DI COMUNICAZIONE

La modalità operativa utilizzata per la gestione dei settori e dei servizi si avvale di una metodologia di comunicazione circolare tra tutte le figure professionali coinvolte nei processi.

Agape ha da anni collaudato un sistema di gestione della comunicazione che utilizza la comunicazione veloce 2.0 per aumentare i livelli di efficacia ed efficienza di tutti i settori e servizi. In particolare, tutti gli operatori e le operatrici dei servizi, sono edotti/e all'utilizzo del telefono cellulare con la connessione ad Internet e gruppi di posta elettronica che collegano tutti gli operatori e le operatrici che lavorano in uno stesso servizio. Tutti gli operatori e le operatrici sono formati/e all'utilizzo del cellulare come strumento di lavoro, ovvero si rendono immediatamente raggiungibili e a disposizione per il reperimento in tempo reale delle informazioni relative al servizio.

Inoltre, in tutti i servizi è a disposizione uno o più personal computer, al fine di storicizzare le comunicazioni ufficiali dei servizi e tra i servizi.

La Cooperativa Agape dispone di un sito web: [www.agapesardegna.it](http://www.agapesardegna.it) e di una pagina FB Agape Sardegna che conta oltre 6 mila followers e una Pagina Instagram "Agape Mental Health". Tutti i canali social vengono costantemente e quotidianamente aggiornati.



Si ringrazia per l'attenzione,

Firmato

La Presidente/Legale Rappresentante

Dott.ssa Annalisa Mascia

*Il sottoscritto dott. Ambu Claudio iscritto all'Albo dell'Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili di Cagliari al n.831/A quale incaricata della società, ai sensi dell'art.31, comma 2-quinquies della l.340 /2000, dichiara che il documento informatico contenente il presente documento è conforme all'originale depositato presso la società.*