



NOA nessuno ostacoli
l'apprendimento

Bilancio sociale 2020

*"Siamo fatti anche noi della materia di cui son fatti i sogni
e nello spazio e nel tempo d'un sogno è racchiusa la nostra breve vita"*
W. Shakespeare.

"Ciascuno cresce solo se sognato" D. Dolci.

"Bisogna avere un caos dentro di sé per generare una stella danzante" F. Nietzsche.



Il 2020 ha rappresentato per NOA, come – ahinoi, lo si può dire! - per tutti, un anno di grande **caos**. Il nostro primo bilancio sociale - questo esordio accalorato, partecipato, forse appena abbozzato - nasce sotto una **stella** non proprio benevola. Una stella che risplende su una narrazione così condizionata dalla emergenza sanitaria da non poterne tacere.

Un po' come dire che, parafrasando il filosofo, *ciò di cui non si può tacere bisogna pur parlare*. La pandemia da Covid19 ha condizionato in molti modi le nostre esistenze, ci ha costretto a rivedere in modo drammatico le nostre priorità e a risalire e ridiscendere con nuovo passo le nostre scale dei valori.

Alcuni hanno definito l'essere umano come una scimmia che ride; altri l'hanno chiamato animale politico, sociale; altri ancora hanno parlato di lui come di un continuo progettare e progettarsi che caratterizza a tal punto la dimensione del vivere da trovare termine, eccezione solo nel suo estremo contrario.

Nel 2020 abbiamo probabilmente riso meno; la nostra dimensione sociale, che caratterizza la nostra esperienza del mondo sin dalla nascita ed è luogo di ogni nostro apprendimento, è stata compromessa fino alla privazione; i nostri progetti di vita - il nostro **danzare**, pensare, costruire, sentire - interrotti, procrastinati a data da definirsi, appesi al filo della speranza - una speranza lontana, affidata al sapere di altri e alla competenza di pochi -, diluiti in un mare di inconsapevolezza, imprevedibilità, perdita del controllo.

Abbiamo tutti vissuto un anno di assenza del quotidiano, in continua, perenne eccezione. Un'emergenza causata da una *crisi* sanitaria ci ha costretto, come in una *crisalide*, dapprima a chiuderci in bozzolo per poi tentare, per uscirne, di trasformarci in qualcosa di nuovo, di renderci capaci di affrontare, con sgomento, temerarietà o coraggio, una sfida mai affrontata prima.

Per alcuni versi la tecnologia ha corso, accelerato, ha anticipato alcuni progressi attesi, consentendo nuove forme di azione e contatto tra di noi. Nel farlo, ha mostrato però la sua incompletezza, la sua strutturale incapacità a sostituirsi alla relazione umana, all'esperienza diretta, allo stare insieme, al condividere seduti alla stessa tavola, all'essere comunità.

Il periodo del confinamento (il cosiddetto *lockdown*) è stato per noi un momento di profonda riflessione sulle nostre pratiche lavorative. L'occasione di ripensare a ciò che per noi è salute, più concretamente di aggiornare i nostri protocolli di sicurezza per trovare un nuovo modo di continuare a sostenere i nostri clienti e a **esserci** per loro.

Le misure che abbiamo adottato e che ci hanno consentito di riprendere la maggior parte delle nostre attività sono state quelle di cambiare l'articolazione del nostro lavoro per ridurre il numero di presenze e prevenire assembramenti nelle nostre sedi, attraverso un'opportuna turnazione e favorendo, laddove possibile, il lavoro a distanza.

Abbiamo messo a punto orari di inizio e fine attività organizzati in modo da evitare il più possibile contatti e compresenze nei luoghi comuni, razionalizzato gli spazi; dotato le nostre sedi di vere e proprie aree "cuscinetto" e di accoglienza; prediletto le attività in spazi aperti e investito tempo e pazienza nella nostra stessa formazione e informazione, per poterci orientare e poter continuare a provare ad essere un **faro** per i nostri clienti.

Abbiamo fatto, ancora di più, squadra e ancora di più abbiamo imparato a sentirci comunità, esserci per l'altro, riconoscerci come una risorsa, accoglierci in un momento così difficile per provare, insieme, a disegnare, immaginare, costruirne la fine. Con grande fatica o forza d'animo, una volta di più, provare a vedere un confine come una nuova soglia, costruire nuove opportunità a partire dai nostri limiti.

METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Standard di rendicontazione utilizzati

Il Bilancio Sociale 2020 della Soc. Coop. Sociale NOA Nessuno Ostacoli l'Apprendimento è alla sua prima edizione. Il documento, obbligatorio ai sensi del D.lgs. n. 117/2017, rendiconta le strategie di responsabilità sociale e sostenibilità della Cooperativa relativamente all'anno 2020.

È stato redatto in conformità alle indicazioni di cui al **D.M. del 4 luglio 2019 "Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore", pubblicate nella Gazzetta Ufficiale n. 186 del 09/08/2019** e ispirandosi ai seguenti standard di rendicontazione:

- *Principi di Redazione del Bilancio Sociale elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (Standard GBS - 2013) del 2001.*
- *Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale delle organizzazioni non profit dell'Agenzia per le ONLUS.*

Le informazioni e le considerazioni contenute nel presente documento sono state inserite tenendo conto della tipologia di dati richiesta dalla normativa e dalla necessità di raccontare la realtà e la specificità della Cooperativa NOA nella maniera più chiara e coerente possibile.

Nel redigere il documento è stato paradigmatico rendere evidenti quei processi che portano a mettere in pratica le idee fondamentali del bilancio sociale, che può essere definito come uno "strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte da un'organizzazione". Questa espressione, che in inglese si trova racchiusa nel termine *accountability*, include i concetti di responsabilità, trasparenza e *compliance*. Dove con "trasparenza" si intende l'accesso alle informazioni riguardanti ogni aspetto dell'organizzazione, tra cui indicatori gestionali, predisposizione del bilancio, strumenti di comunicazione etc., attraverso i quali si rendono visibili e accessibili le decisioni, le attività e i risultati della Cooperativa. Con "*compliance*", invece, ci si riferisce al rispetto delle norme, inteso sia come garanzia della legittimità dell'azione, sia come adeguamento dell'azione agli standard stabiliti da leggi, regolamenti, linee guida etiche o codici di condotta. Il *bilancio sociale* risponde alla necessità di rendere disponibili informazioni non solamente economiche e finanziarie, come ad esempio i valori fondanti, gli obiettivi, le strategie, i risultati ottenuti nell'anno di osservazione e, non ultime, le modalità di comunicazione e integrazione con i soggetti interessati dalle attività della NOA.

Nel testo sono presenti indicazioni di raccordo fra gli standard citati, al fine di facilitare la verifica della completezza contenutistica ai sensi della vigente normativa. La redazione del *bilancio sociale* si basa sui principi di completezza, rilevanza, trasparenza, neutralità, competenza di periodo, comparabilità, chiarezza, veridicità e verificabilità, attendibilità ed autonomia.

Altri riferimenti normativi:

- *Documento del Ministero del lavoro e delle politiche sociali – Direzione generale del terzo settore e della responsabilità sociale delle imprese – del 22 febbraio 2018.*
- *Linee guida per la realizzazione di sistemi di valutazione dell'impatto sociale delle attività svolte dagli enti del Terzo settore (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Decreto 23 luglio 2019 - GU n.214 del 12-9-2019) - dalle cui previsioni risulta che la Cooperativa non è sottoposta agli obblighi ivi indicati.*

Informazioni utili per comprendere il processo e la metodologia di rendicontazione

La redazione del *bilancio sociale* è frutto di un processo partecipato che parte dalla definizione delle linee fondamentali da parte del Consiglio di Amministrazione, e che prevede il coinvolgimento degli operatori della cooperativa in termini di apporto ed elaborazione di dati, confronto su punti di vista e proposte. La bozza è stata discussa dal Consiglio di Amministrazione; il documento è stato sottoposto all'approvazione dell'Assemblea dei soci, tenutasi in seconda convocazione in data 30/06/2021

Il *bilancio sociale* è reso disponibile sul sito internet della Cooperativa all'indirizzo:

<http://www.edunoa.org> e, in copia cartacea, consegnato ai destinatari diretti e indiretti delle nostre attività (i cosiddetti stakeholder).

Il *bilancio sociale* è **depositato** ai sensi della vigente normativa.



NOA, NESSUNO OSTACOLI L'APPRENDIMENTO

Dati generali

Nome dell'ente NOA nessuno Ostacoli l'apprendimento Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.

Codice fiscale e Partita IVA: 03121930923.

Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del terzo settore: Cooperativa Sociale a mutualità prevalente di tipo A (Ente del Terzo settore art. 4 del DECRETO LEGISLATIVO 3 luglio 2017, n. 117); O.N.L.U.S. di diritto - Settori di attività ATECO: codice 88.99.00 *Altre attività di assistenza sociale non residenziale*.

Indirizzo sede legale e amministrativa: Via Nizza 11, 09129, Cagliari.

Altre sedi: non sono presenti altre sedi.

Aree territoriali di operatività La Cooperativa opera in Sardegna e principalmente nei territori di Cagliari, Città Metropolitana di Cagliari, Sarcidano Barbagia di Seulo, Trexenta, provincia del Sud Sardegna.

Valori e finalità perseguiti "La Cooperativa opera senza finalità lucrative e persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale attraverso la gestione di servizi sociosanitari e educativi e lo svolgimento di attività diverse -agricole, industriali, commerciali, o di servizi- finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate ai sensi della legge 08/11/1991 n. 381. La Cooperativa pone tra i principi ispiratori della sua azione quelli enunciati nella Costituzione Italiana, nella Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo, nella Carta dei diritti fondanti dell'Unione europea, nella Convenzione dei diritti dell'infanzia, ed in particolare: l'affermazione dei diritti inalienabili della persona; la tutela dei diritti dei minori, la creazione delle condizioni che garantiscano le pari opportunità; il rispetto e la valorizzazione delle differenze; il rispetto delle generazioni future, la tutela del patrimonio ambientale e culturale; il principio di sussidiarietà." (Art. 6 Statuto)

L'etimologia del nome della cooperativa, "Noa", riprende bene i valori e le finalità che la cooperativa stessa si pone: NOA è una parola polinesiana, significa ciò che è permesso, accessibile. Il suo contrario è la ben nota parola Tabù, il divieto, l'inaccessibile. Noa esprime ciò che è consentito, ciò che è possibile, dunque la facilitazione e la rimozione degli ostacoli verso la conoscenza, l'apprendimento, la formazione, la relazione con sé e con gli altri nella dimensione bio-culturale che caratterizza l'uomo, i suoi figli, l'ambiente, nella complessità che definisce l'uomo come ambiente per sé stesso. La missione della cooperativa sociale è la promozione umana e l'integrazione sociale per le persone nel rispetto della loro personalità e complessità, creando delle risposte alle loro personali esigenze e bisogni, come anche riportato nell'articolo 6 dello statuto: "La cooperativa sociale opera senza finalità lucrative e persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi e lo svolgimento di attività diverse – agricole, industriali, commerciali e di servizi- finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate ai sensi della legge 8 Novembre 1991, n.381.". I principi che ispirano la cooperativa nel perseguimento e nell'attuazione della sua missione fanno riferimento a quelli che stanno alla base del movimento cooperativo mondiale che, come riportato nello statuto sono: "(...) la mutualità, la solidarietà, la democrazia, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.". Tutti questi ed anche altri principi fanno a loro volta riferimento anche a principi e valori enunciati in documenti di importanza e risonanza mondiale. All'articolo 6 dello statuto, infatti, troviamo: "La Cooperativa pone tra i principi ispiratori della sua azione quelli enunciati nella Costituzione Italiana, nella Dichiarazione Universale dei Diritti dell'uomo, nella carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea, nella Convenzione sui Diritti dell'infanzia. In particolare: l'affermazione dei diritti

inalienabili della persona; la tutela dei minori; la creazione delle condizioni che garantiscano le pari opportunità; il rispetto delle generazioni future, la tutela del patrimonio ambientale, storico e culturale; il principio di sussidiarietà.”. Inoltre, la Cooperativa si interessa di creare i presupposti affinché tutte le azioni svolte dalla Cooperativa stessa favoriscano “(...) una maggiore coesione sociale (...) valorizzare risorse e potenzialità della comunità, promuovere i diritti e il benessere degli individui, intervenire in funzione di prevenzione e di recupero delle condizioni di disagio ed emarginazione.”.

Sistema di gestione della Qualità

NOA ha adottato il sistema di gestione qualità ISO 9001 con l’obiettivo di gestire e controllare i processi e le attività direttamente o indirettamente connessi con la qualità dei servizi erogati, in modo da assicurare costantemente il rispetto degli standard qualitativi e delle richieste e i bisogni delle diverse componenti interessate.

Attività statutarie individuate (art. 5, decreto legislativo 117/2017, o art. 2, decreto legislativo 112/2017)

Area servizi

- offrire servizi educativi, psicologici e formazione finalizzati alla realizzazione del benessere personale, alla costruzione del successo scolastico e formativo e alla lotta contro l’abbandono e la dispersione scolastica;
- gestire asili nido, scuole materne, servizi di accoglienza di minori, baby-parking, servizi mensa, ristorazione, manutenzione e pulizie, accoglienza pre e post scolastica, ludoteche, centri di animazione, centri e servizi socio-educativi territoriali, centri socio - riabilitativi, servizi di animazione e educazione territoriale itineranti, servizi educativi, educativa di strada, centri e servizi ricreativi del tempo libero, centri e servizi per anziani, centri e servizi per persone non autosufficienti, laboratori didattici, servizi educativi e/o di sostegno scolastici ed extra scolastici, servizi di doposcuola e accompagnamento allo studio, mediateche, centri di aggregazione, viaggi, vacanze, soggiorni, attività escursionistiche, accompagnamento e assistenza specialistica, informa città, informa giovani, servizi di orientamento professionale, servizi mirati all’inserimento lavorativo, sportelli informativi e d’ascolto, segretariato e assistenza sociale, assistenza domiciliare generica e specialistica, telesoccorso, assistenza telefonica per l’infanzia e per altre tipologie e qualunque servizio socio sanitario e educativo in linea con il perseguimento dell’interesse generale alla promozione umana e all’integrazione sociale.

Area progettazione

- progettare, organizzare e /o gestire servizi socio-sanitari ed educativi, strutture residenziali e non residenziali, comunità terapeutiche e non terapeutiche per l’infanzia, minori, emarginati, tossicodipendenti, sofferenti mentali, case famiglia, comunità alloggio, case protette, ambulatori medici e/o day hospital, case di riposo, residenze sanitarie assistite (R.S.A.), centri di prima e di pronta accoglienza, orientati al miglioramento delle condizioni di vita e di salute, al recupero della persona, attraverso l’accoglienza, la prevenzione, la diagnosi, la cura e il trattamento terapeutico di persone portatrici di patologie, in condizione di disabilità, di difficoltà – disturbo dell’apprendimento, di dipendenza da sostanze psicotrope, di dipendenza da sostanze alcoliche e affetti da varie forme di

dipendenza, di emarginazione, di disagio, secondo le indicazioni dell'Organizzazione mondiale della Sanità, delle norme e delle indicazioni europee, nazionali regionali e locali in materia.

Area consulenza, orientamento e mediazione

- offrire servizi di consulenza e assistenza in risposta alle differenti esigenze di singoli individui, di famiglie e di altre forme di unione tra persone;
- realizzare attività di orientamento e consulenza scolastica, sociale e professionale;
- svolgere attività di mediazione, negoziazione, facilitazione e gestione costruttiva dei conflitti, nelle relazioni interpersonali, familiari, extra-familiari, professionale e tra gruppi organizzati e istituzioni locali, regionali, nazionali e internazionali;
- svolgere attività di mediazioni familiare, culturale e penale;
- offrire servizi di consulenza e assistenza in risposta alle differenti esigenze delle istituzioni e organizzazioni private, pubbliche, formali e informali presenti sul territorio;
- realizzare iniziative di animazione della comunità locale favorendo i processi di inclusione sociale e di partecipazione alla cittadinanza attiva.

Area formazione e comunicazione

- progettare, organizzare e/o gestire scuola parificate di ogni ordine e grado, corsi di istruzione scolastica, corsi professionali, corsi di preparazione ad esami, a concorsi, all'ammissione a corsi e all'esercizio delle professioni, corsi post-lauream e master ai vari livelli, corsi di alta formazione, corsi per professioni in regime di Educazione continua in Medicina (E.C.M.), corsi aziendali, corsi residenziali, non residenziali e a distanza (e-learning);
- progettare, organizzare e/o gestire attività di formazione, aggiornamento professionale, consulenza e supervisione, tirocini, viaggi culturali, di formazione e istruzione, in Italia e all'estero, rivolti ai soci, collaboratori della Cooperativa e terzi;
- svolgere attività di ricerca scientifica, rilevazione e trattamento statistico dei dati, gestione banche dati e archivi anche a carattere storico, progettazione in ambito sociosanitario, psico-pedagogico, sociale, culturale e delle politiche economiche e sociali;
- condurre attività editoriale e realizzare pubblicazioni periodiche e non periodiche, cartacee, discografiche, cinematografiche, audiovisive, televisive, radiofoniche, informatiche e telematiche e con qualsiasi tecnologia possa essere disponibile;
- organizzare conferenze, seminari e congressi scientifici, professionali e di categorie sociali;
- fornire servizi professionali e di supporto tecnico e organizzativo relativamente ai servizi resi nell'ambito delle altre attività previste dall'oggetto sociale;
- svolgere attività produttive e commerciali coerenti con lo scopo e l'oggetto sociale sopra enunciati.

Le attività svolte specificamente nell'anno in oggetto sono tutte riconducibili alle previsioni statutarie (si rimanda all'art. 6 "Scopo e oggetto dello Statuto).

I nostri partenariati e le nostre reti

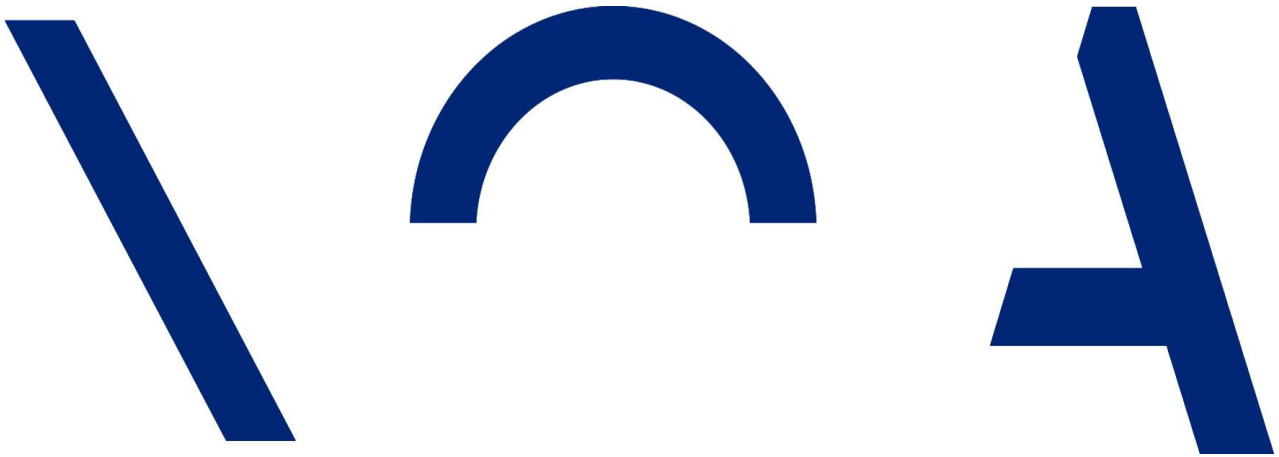
- **Parsifal, Consorzio di Cooperative sociali Soc. Coop. Soc.** Frosinone, Viale G. Mazzini, 51. La rete di persone e servizi è presente nel Lazio, in Abruzzo e in Sardegna.
- **Rete Come Te – Servizi Welfare** info@servizicomete.it *Servizi per la cura e il benessere della famiglia*
- **INUS – Ainnanti Sistema di comunità terapeutiche sanitarie.** via Nazionale n. 21, 09090 Siris (OR) *Servizi di accoglienza terapeutica per minori e giovani adulti tra 14 e 24 anni, di entrambi i sessi, con disagio mentale, e/o sottoposti a misure giudiziarie.*
- **Sardegna Sport SA.SPO - Associazione Sportiva Dilettantistica O.N.L.U.S** Via Rockefeller, 2 Cagliari
- **Cooperativa Sociale Altri Colori**, Viale Mazzini, 51 03100 Frosinone - sede di SASSARI Viale Roma 107. *Servizi socioeducativi e riabilitativi alla persona, progettazione e gestione di servizi alla persona, ricerca sociale e sviluppo economico.*
- **Tutto Esaurito s.n.c.** Via L. da Vinci, 27 09028 Sestu (CA) *Animazione e servizi per bambini Vertical Park parco avventura, Via G. di Vittorio, 29 09028 Sestu (CA).*
- **I.E.R.F.O.P. Onlus Istituto Europeo per la Ricerca, la Formazione e l'Orientamento Professionale di eccellenza per disabili ed emarginati** - Via Platone 1/3 - 09134 Cagliari.
- **Università degli Studi di Cagliari**, convenzione per tirocini universitari.

Contesto di riferimento

La società **"NOA, Nessuno Ostacoli l'Apprendimento"** è una ONLUS nella forma di cooperativa sociale. Nasce il 27 luglio 2007 dall'unione di professionisti con lunga esperienza e pratica professionale: educatori, pedagogisti, psicologi, psicoterapeuti, docenti universitari, giudici presso il Tribunale per i minorenni, formatori, consulenti alla persona, animatori, orientatori, esperti nella gestione delle relazioni educative, delle relazioni familiari, dei disturbi dell'apprendimento, delle disabilità. Dal 2007 al 2013, Noa, ha avuto sede operativa a Cagliari nel quartiere di San Bartolomeo; dal 2013, ha trasferito la propria sede operativa e legale a Cagliari, in via Nizza 11 a causa della necessità di ampliamento di spazi e di attività. Sin dalla sua nascita la Cooperativa si occupa di fornire servizi che rispondano alle esigenze delle persone che ad essa si rivolgono. Tutta la Cooperativa rivolge i propri servizi a minori, adulti, famiglie e gruppi, Istituzioni pubbliche o private che richiedono consulenza e aiuto riguardo aspetti della loro vita privata e/o professionale negli ambiti: dell'aiuto alla persona e ai gruppi sociali, dello sviluppo e della formazione della persona, in ambito pedagogico, dell'educazione, psicologico, sociale, scolastico, dell'apprendimento, delle relazioni sociali, interpersonali, delle emozioni, dei conflitti, della tutela dei diritti dei minori e delle persone in condizioni di fragilità, della formazione ai ruoli educativi, dei bisogni speciali e disabilità, del disagio esistenziale, della formazione e dell'aggiornamento professionale, della promozione culturale e della didattica, del pensiero e della cultura scientifica,

del tempo libero, dello sport, turismo, escursionismo ambientale e artistico - culturale, della solidarietà.

La sede della cooperativa Noa si trova a Cagliari, l'area di interesse delle sue attività nel 2020 ha coinvolto anche il territorio circostante, ovvero i comuni che fanno parte della **Città Metropolitana di Cagliari**, un ente territoriale d'area vasta costituito nel 2016 che ha assunto le funzioni della ex provincia, e alcuni territori della Trexenta, del Sulcis e della Barbagia di Seulo e Sarcidano.



STRUTTURA, GOVERNO, AMMINISTRAZIONE

Nel 2020 la **base sociale** è composta da quattro persone fisiche.

Nomi **amministratori** e altri soggetti che ricoprono cariche istituzionali:

- *Francesco Brotzu*, Presidente del CdA e legale rappresentante, nominato il 22/06/2017, attualmente in carica.
- *Giuseppe Cocco*, Socio amministratore e rappresentante legale vicario, nominato il 15/01/2019, attualmente in carica.
- *Jana Garau*, Socia Consigliera, nominata il 15/06/2019, attualmente in carica.

Socio *Giulio Garau*.

I soci sono operatori della cooperativa, tre sono dipendenti e fanno parte del Consiglio di Amministrazione, un socio è collaboratore della cooperativa.

Principali destinatari (*stakeholder*) e modalità di coinvolgimento

Coinvolgiamo i clienti e le loro famiglie mantenendo un dialogo costante, costruendo una relazione di fiducia che li renda partecipi e attori principali degli interventi. Altri momenti di socializzazione con le famiglie e con i clienti, che solitamente venivano organizzati costruendo una ritualità di percorso e in occasione delle festività - come pranzi e cene conviviali, incontri di confronto di gruppo - non sono stati realizzati nel corso del 2020 per via della necessità di contenimento della pandemia da Covid-19. Diffondiamo la Carta dei Servizi e comunichiamo attraverso il sito internet e le nostre pagine sociali.

I soci, i dipendenti e i collaboratori della Noa partecipano a incontri di formazione e autoformazione, supervisioni e riunione di équipe. Questi momenti coinvolgono ciascuno in prima persona per quanto riguarda il lavoro col cliente, la programmazione della cooperativa e le attività di promozione. Ciascuno è portavoce di NOA e se ne sente responsabile. La comunicazione tra operatori è sostenuta, oltre che dai momenti già citati, da una comunicazione quotidiana tra operatori e responsabili e tra operatori e famiglie.

Gli operatori e i responsabili d'area partecipano alle riunioni con gli insegnanti, neuropsichiatri, referenti delle istituzioni, Servizi Sociali comunali, etc. per costruire e consolidare alleanze educative volte all'incremento della condizione di benessere dei clienti.

Di seguito un elenco di **destinatari diretti e indiretti** delle nostre attività: bambini, adulti, terza età, familiari, educatori o consulenti educativi, consulenti esperti e professionisti, operatori sociosanitari, fornitori di servizi, finanziatori, sostenitori, tirocinanti universitari, volontari, volontari Servizio Civile Nazionale, soci, psicologi, pedagogisti, psicoterapeuti, animatori, esperti attività motoria, esperti di arte culinaria, esperti di laboratori creativi e artistici, esperti di musica, esperti di informatica, esperti di robotica, esperti di lingue, organizzazioni profit e non-profit, utenti dei servizi sociali, clienti privati, stato, enti locali, enti pubblici (tutti i soggetti nei confronti dei quali la cooperativa è tenuta a versare imposte dirette e indirette e per i quali vengono erogati i servizi e con i quali vengono realizzati progetti e iniziative), Tribunale, reti associative, ASL, comunità locale, scuole, terzo settore, università, comunità per minori, *competitors*, piattaforme sociali.

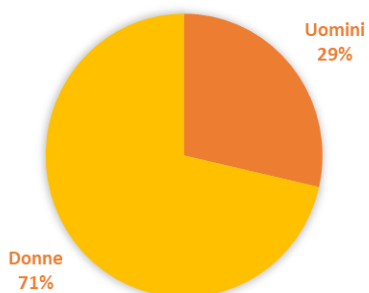
PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

In questa sezione si riportano i dati relativi al personale che ha effettivamente operato per la Cooperativa con una retribuzione o a titolo volontario; sono indicati contratti di lavoro adottati e le attività svolte.

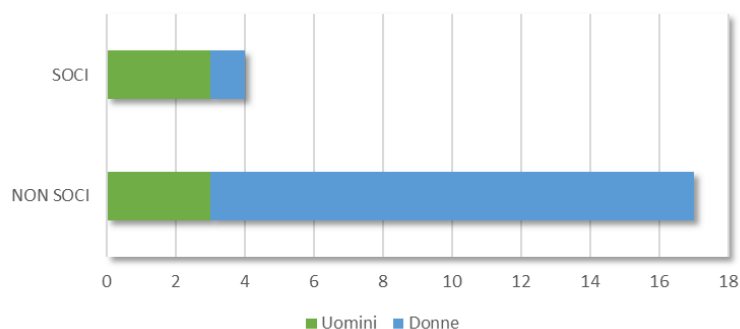
A fine 2020 in NOA lavoravano 20 dipendenti e 1 collaboratore.

I soci lavoratori dipendenti e collaboratori a partita IVA sono in totale 4, di cui 3 uomini e 1 donna, e rappresentano il 19% sul totale del personale; sommati ai 17 dipendenti non soci si arriva a 21 unità. Fra i dipendenti prevale la componente femminile con il 71%.

Lavoratori per genere



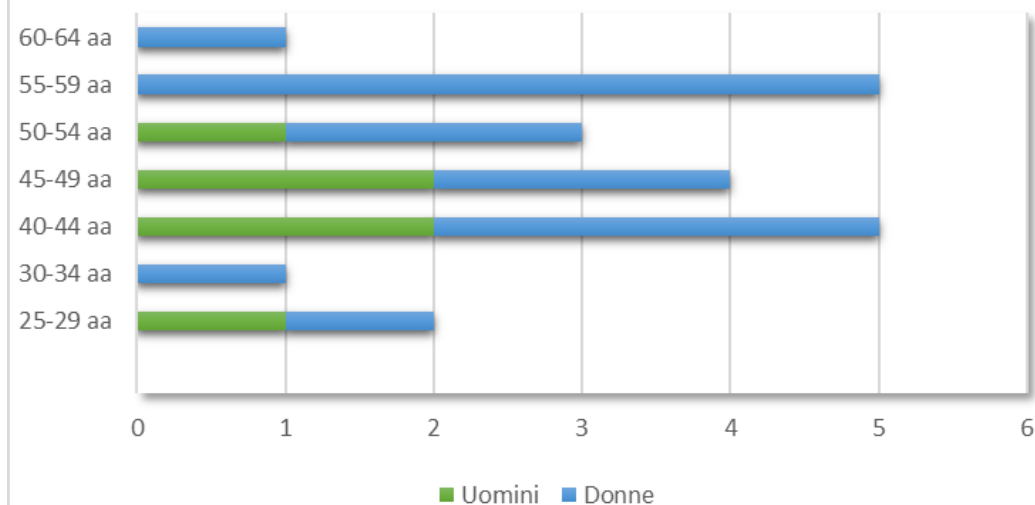
Lavoratori al 31/12/2020



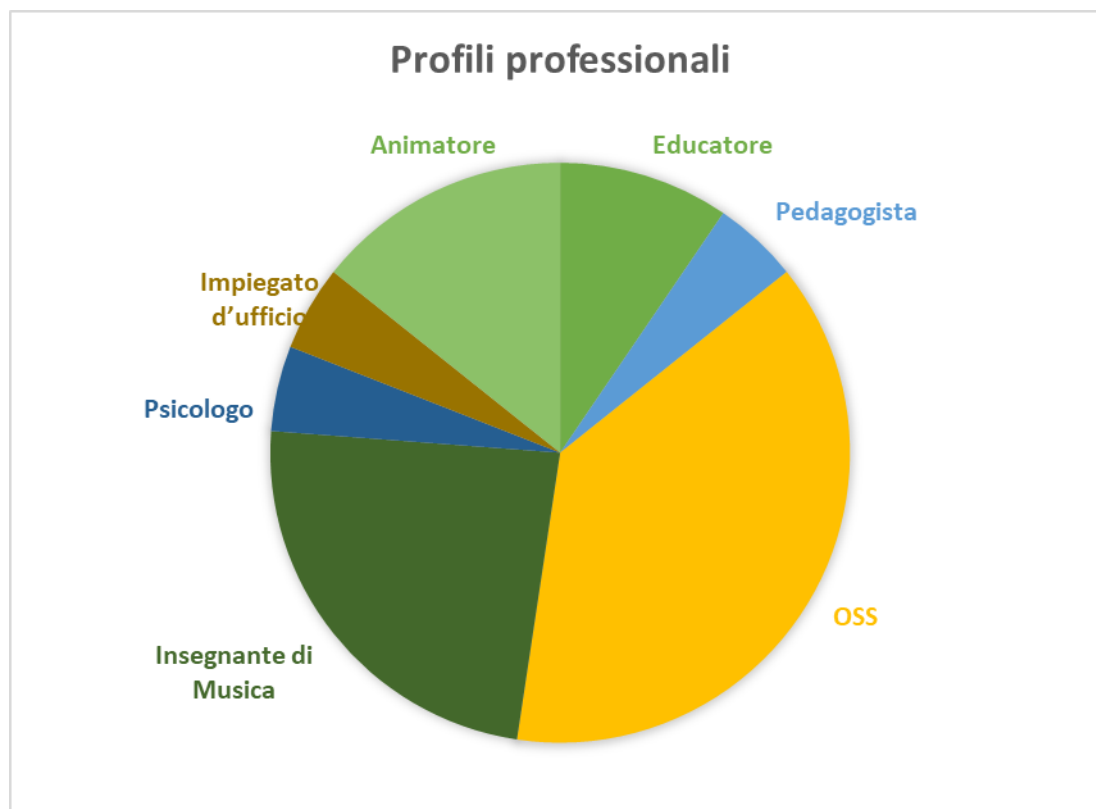
Tutti i dipendenti sono stati assunti con i criteri del CCNL per le Cooperative sociali.

L'età anagrafica media dei dipendenti è di 47 anni

Lavoratori per fascia d'età



Le figure professionali sono così distribuite nel totale dei lavoratori:



Salute e sicurezza dei lavoratori

La Cooperativa applica le vigenti disposizioni in materia di sicurezza e prevenzione infortuni sul lavoro (D.lgs. 81/2008 e Accordo Stato-Regioni del 21/12/2011) e le disposizioni in materia sanitaria. I controlli conformità in materia di sicurezza sono stati effettuati attraverso le visite periodiche nelle sedi da parte del RSPP e le visite mediche periodiche.

È presente e nominato tra i lavoratori l'RLS.

Tirocini

Nelle varie sedi e nei servizi è promossa la presenza di tirocinanti il cui ruolo non sostituisce ma integra quello degli operatori professionali. Nel 2020 è stata rinnovata la convenzione in essere con l'università degli studi di Cagliari per l'accoglienza di percorsi di tirocinio universitario per le facoltà di Scienze dell'educazione e della Formazione. I tirocinanti svolgono un ruolo prezioso per la socializzazione, l'inclusione sociale dell'utenza e il supporto alle attività.

La NOA è accreditata per l'accoglienza di volontari del Servizio Civile Universale; ha presentato il primo progetto proprio nel 2020 e ha visto il suo avvio nel 2021. Attualmente ospitiamo 4 volontari del SCU.

I membri del Consiglio di amministrazione, inclusi il Presidente e il Vicepresidente per il mandato 2020 non percepiscono compensi o gettoni di presenza.

Il rapporto di lavoro dei dipendenti è regolato nel pieno rispetto del CCNL delle Cooperative Sociali e dall'applicazione delle tariffe di mercato per i professionisti collaboratori.

Ai soci lavoratori si applica il Regolamento interno, che integra il trattamento contrattuale previsto dal CCNL di riferimento, senza introdurre elementi di miglioramento.

La differenza retributiva tra lavoratori dipendenti non supera il rapporto uno ad otto (da calcolarsi sulla base della retribuzione annua lorda, ai sensi dell'art. 13 D.lgs. 112/2017): i livelli retributivi applicati sono quelli del CCNL Cooperative sociali, dalla categoria B1 alla categoria D2, pertanto con un rapporto inferiore a uno a due.



LE NOSTRE ATTIVITÀ

Informazioni quantitative e qualitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività

Centro psicopedagogico.

Le attività del Centro psicopedagogico hanno previsto:

Educazione e animazione: attività individualizzate e personalizzate, consulenze, psicoterapie, apprendimenti, gruppi studio e aiuto compiti, partecipazione con la realtà sociale e il tempo libero, attività di socializzazione, terapia occupazionale ed ergoterapia, escursioni nel territorio, accompagnamento dell'utenza da casa verso il centro, animazione, laboratori tematici per attività manuali, espressivo-artistiche, emotive relazionali, sociali, cognitive, linguistiche, ludiche, musica, cucina.

Consulenza e formazione: scuole, famiglie, operatori, professionisti, tirocini formativi, consulenza pedagogica, psicologica e counseling, segretariato sociale e CTP. Valutazione e sostegno. Equipe interne.

Spazio neutro: incontri protetti o facilitanti, volti a ripristinare, facilitare o sostenere la relazione tra minori e genitori.

Nell'arco del 2020 è proseguita l'attività del Centro Psicopedagogico di Cagliari con accesso di nuovi clienti: minori, adulti e famiglie. Abbiamo avviato nuovi percorsi educativi individualizzati e personalizzati, attività socioeducative di gruppo e consulenze specialistiche, psicologiche, pedagogiche e educative, rivolte alle persone e alle famiglie, e psicoterapia; assistenza domiciliare rivolta a persone non autosufficienti.

Le attività hanno avuto una parziale ma significativa sospensione nei mesi di maggior incidenza della pandemia da Covid-19 e di maggiori restrizioni finalizzate al suo contenimento, con l'eccezione di quei servizi essenziali alla persona che sono potuti proseguire con continuità. Abbiamo riprogettato le attività educative in modo da garantire la sicurezza e, al contempo, mantenere la relazione educativa con i clienti e il rapporto di fiducia con le famiglie, rimodulato l'attività utilizzando i dispositivi digitali e tecnologici. L'esperienza della pandemia ha portato molti cambiamenti organizzativi e ha anche fatto emergere nuove tematiche e nuovi bisogni da parte dei clienti. L'équipe degli operatori si è attivata per individuare risposte condivise e formulare proposte di attività che meglio sostenessero i clienti in questa delicata e complessa fase.

Abbiamo riscontrato un peggioramento delle condizioni emotive e relazionali dei minori che vivono una condizione di insuccesso scolastico. La presenza di condizioni di disabilità o di disturbi dell'apprendimento è un fattore che aumenta le probabilità che ciò avvenga e contribuisce a incrementare i casi di abbandono scolastico e di perdita di interesse e motivazione verso la scuola. Sia per i minorenni che per gli adulti, vi sono state ricadute sul piano del benessere psico-fisico individuale e su quello socioaffettivo relazionale. Abbiamo, inoltre, osservato un generale aumento della dipendenza da dispositivi elettronici, un'esposizione a internet, *social network* (Facebook, Instagram, Tik Tok, etc.), piattaforme e videogiochi spesso con l'elusione del controllo da parte delle famiglie o degli operatori. È emersa nel periodo di maggiori limitazioni legate all'emergenza sanitaria la maggiore frequenza e intensità degli episodi di aggressività, etero e autodiretta, dei comportamenti oppositivi e provocatori, dei disturbi dell'attenzione, dell'umore e degli stati depressivi.

I clienti che hanno frequentato il centro sono stati in totale 29, di cui 12 nella fascia di età che va dai 6 ai 19 anni (tutti maschi) e 17 nell'età compresa tra i 20 e 65 anni (di cui 4 femmine e 13 maschi). Alcuni clienti adulti accedono sia ad attività individualizzate educative e/o di consulenza specialistica, sia alle attività di gruppo del servizio Pensami adulto (Vedi sezione dedicata).

Pensami adulto: proponiamo attività di gruppo a ciclo diurno non residenziali volte a favorire e promuovere lo sviluppo delle relazioni tra pari e far trascorrere momenti di serenità e di buona convivialità, favorire e facilitare la crescita delle autonomie personali, mantenere e acquisire le competenze domestiche, le abilità sociali e pro-sociali, della cura di sé e degli ambienti di vita, dello sviluppo delle abilità manuali, creative e artistiche, promuovere l'inclusione sociale e i legami con la comunità, ridurre lo stigma sociale e le sue conseguenze, favorire l'autostima e il senso di autoefficacia, mantenere e potenziare le competenze cognitive, psico-fisiche-motorie, mantenere e potenziare livelli accettabili di comunicazione, fornire accesso all'informazione, ai media e ai contenuti sociali e riferimenti culturali condivisi, fornire sostegno e consulenza attiva nell'accudimento familiare, favorire processi di svincolo dall'adulto e individuazione personale concretamente sostenibili, dare alla rete dei servizi territoriali e alla cultura cittadina, un punto di riferimento e di confronto sulle disabilità. Tra le attività proposte vi sono: attività propedeutica alla terapia occupazionale ed ergoterapia, attività espressive grafico-pittoriche, attività di manipolazione ed esplorazione sensoriale, attività di autonomia domestica, uscite al cinema, teatro, concerti, spettacoli, percorsi di lettura, in collaborazione con le biblioteche e le scuole, gite e partecipazione ad eventi comunitari, culturali, occasioni ricreative e culturali offerte dal territorio, eventi di particolare interesse per l'inclusione sociale, escursioni brevi presso siti archeologici, parchi montani, parchi minerari, musei e laboratori didattici, uscite serali e pranzi di gruppo. Per ogni ragazzo viene predisposto un PEI (Piano Educativo Individualizzato) inquadrato all'interno del più vasto orizzonte del Progetto di vita.

I clienti adulti che frequentano questo servizio sono stati 12, di cui due donne. Dopo la ripresa delle attività, seguita alla chiusura dovuta alla pandemia, le difficoltà, le paure, le riflessioni scaturite, sono state spesso occasione di dialogo e confronto tra ragazzi e operatori. Abbiamo riscontrato dei cambiamenti nelle dinamiche interpersonali dei gruppi e la regressione di alcune competenze sociali e personali precedentemente acquisite, spingendo gli operatori a riformulare gli obiettivi a breve e medio termine, le relative strategie e le attività da proporre.

Assistenza domiciliare: L'assistenza domiciliare è rivolta a cittadini che si trovano in condizioni di totale o parziale non autosufficienza (a causa dell'invecchiamento, di patologie invalidanti, dopo le dimissioni da un centro di cura, beneficiari di progetti di assistenza come Ritornare a casa, persone con disabilità fisiche e/o psichiche, etc.).

Si tratta di un insieme di interventi assistenziali offerti a domicilio. Assicura agli interessati una serie di prestazioni quali: governo della casa, aiuto domestico, aiuto nella cura della persona, sostegno psico-sociale, aiuto negli spostamenti fuori di casa e segretariato sociale, mantenimento delle autonomie basilari, mantenimento dello stato generale di salute della persona, partecipazione ad attività di gruppo, formative, sportive, ricreative, culturali e alle attività realizzate da servizi dedicati, miglioramento dell'ambiente e del clima familiare. Permette alla persona assistita di conservare il proprio stile di vita ed evita il ricorso improprio al ricovero ospedaliero e all'istituzionalizzazione. Diamo grande importanza all'approccio con il cliente da parte degli operatori che curano il servizio, alla creazione di una relazione di fiducia con lui/lei e la sua famiglia, all'integrazione nel contesto familiare. Come in ogni nostro intervento lavoriamo per offrire un'alta qualità di servizio: qualità relazionale, riguarda la capacità di instaurare una buona comunicazione con il cliente e creare con lui un buon livello di fiducia, compliance e senso di sicurezza; qualità socioassistenziale, riguarda la capacità di fornire un servizio professionale, su misura dei bisogni del cliente; qualità organizzativa, riguarda la capacità di fornire un servizio corretto, regolare, trasparente, puntuale, corretto nella modalità di comunicazione con il cliente in caso di cambiamenti al programma, nella gestione delle sostituzioni in caso di assenza dell'operatore titolare e attento ai vissuti e alle richieste del cliente.

Una parte dei clienti che accedono al servizio di assistenza domiciliare è beneficiario dell'Home

Care Premium, altri sono in possesso del finanziamento previsto per i beneficiari della Legge 162/98 "Finanziamenti per piani personalizzati a favore delle persone con grave disabilità", altri ancora accedono tramite i finanziamenti relativi al Programma sperimentale "Ritornare a casa" e, infine, alcuni sono clienti che accedono ai servizi utilizzando risorse proprie.

Il SAD (Servizio di Assistenza Domiciliare alla persona rivolto agli anziani e/o non autosufficienti) per il comune di Seulo, è stato uno dei servizi che è proseguito senza interruzione nel corso dell'anno. Il servizio, in scadenza di contratto a novembre del 2020, è stato prorogato per un ulteriore anno. Le assistenti domiciliari, si occupano di fornire assistenza a 17 persone, di cui 13 donne e 4 uomini nella fascia di età compresa tra i 30 e i 94 anni.

Paesaggi – Animazione e Botteghe dei Saperi per il territorio: il servizio è rivolto alla popolazione adulta dei 13 comuni aderenti al PLUS Sarcidano e Barbagia di Seulo e si occupa della realizzazione di diverse attività di socializzazione, animazione e aggregazione, laboratori di fotografia, musica, cittadinanza attiva, cucina, attività motoria, gruppi di cammino, inglese, gite ed escursioni e attività di inclusione e condivisione dei saperi, l'atelier pedagogico-clinico, le botteghe dei saperi, incontri aperti alla cittadinanza e agli operatori del territorio, rivolte ai tredici comuni del Plus Sarcidano e Barbagia di Seulo. Le attività hanno lo scopo di facilitare l'invecchiamento attivo e prevenire la perdita di autonomia, si rivolgono infatti agli adulti sopra i 50 anni dei comuni del Plus.

Il servizio Paesaggi da marzo del 2020 è stato sospeso a causa delle condizioni di rischio provocate dall'epidemia da Covid 19. Prevediamo la ripresa delle attività in concomitanza con il miglioramento delle condizioni sanitarie. Durante il periodo in questione sono proseguite esclusivamente le attività del servizio dedicate alle Botteghe dei Saperi, un'iniziativa che ha permesso a giovani residenti nei comuni del Sarcidano e Barbagia di Seulo di svolgere un periodo di apprendistato, nel rispetto dei protocolli che hanno consentito la regolare ripresa delle attività durante la crisi pandemica in corso, presso delle attività di matrice tradizionale, custodi di un sapere locale che merita di essere preservato e trasmesso.

Nel periodo di piena attività il servizio ha coinvolto 165 persone, di cui 162 donne e 3 uomini, 143 nella fascia di età tra i 65 e i 69 anni e 22 tra i 70 e i 74 anni.

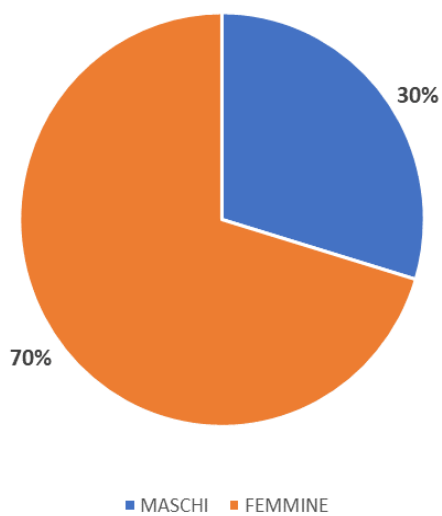
Scuola Civica di Musica di Suelli

La Scuola Civica di musica di Suelli accorpa sei comuni della Trexenta (SU), di cui Suelli è il comune capofila. Il suono e la musica, centro delle attività della Scuola, sono presentati attraverso le loro distinte qualità dando spazio al gesto musicale, alla creatività, all'immaginazione e all'estro. L'apprendimento pratico e teorico della musica è volto a costruire un curriculum verticale che valorizza e accresce le esperienze musicali. Basandoci su questi principi ispiratori, abbiamo proposto attività didattiche pratiche e teoriche, sia individuali che di gruppo, con personale esperto; attività per la promozione e per la diffusione della cultura musicale rivolte agli abitanti di tutti i comuni coinvolti. Abbiamo attivato le classi di: Canto, Pianoforte, Chitarra (ritmica, elettrica e di ukulele), Basso elettrico, Batteria, Organetto diatonico e una classe di Musica d'insieme. L'avvio dei corsi per le classi musicali è avvenuto a seguito della presa visione delle adesioni, già raccolte dai Comuni che fanno parte della Scuola Civica di Suelli.

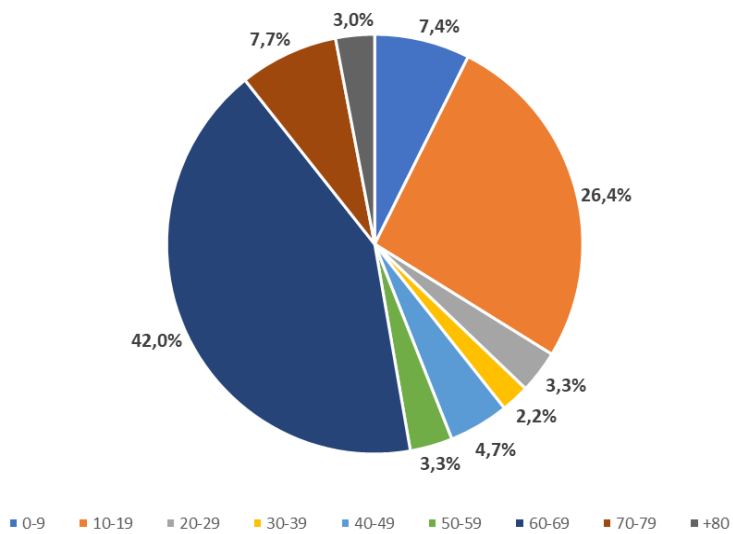
Gli allievi iscritti ai corsi sono stati in totale 146, 106 nella fascia di età che va dai 5 ai 20 anni (di cui 56 femmine e 50 maschi) e 40 nella fascia d'età tra i 20 e gli 80 anni (di cui 18 femmine e 22 maschi).

Complessivamente i **clienti** dei nostri servizi nell'arco del 2020 sono stati 354, così distribuiti:

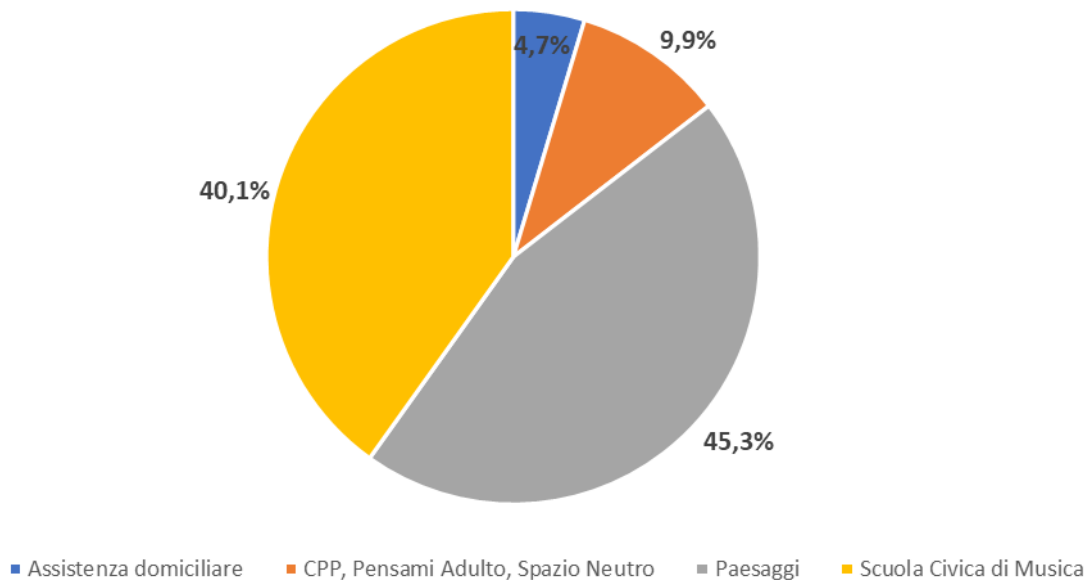
distribuzione destinatari finali per genere



distribuzione destinatari finali per fascia d'età



distribuzione destinatari finali per servizio



Nel complesso, nel 2020, le categorie di persone che maggiormente si sono rivolte *ex novo* ai nostri servizi sono:

- Persone/famiglie in condizione di disagio personale, difficoltà, povertà educativa.
- Persone con disabilità, persone in condizioni di non autosufficienza.
- Minorenni e giovani adulti che vivono una situazione di sofferenza e/o disagio scolastico (con disturbi del comportamento, bisogni educativi speciali, disturbi specifici dell'apprendimento) o che hanno abbandonato il percorso scolastico e non sono alla ricerca di un lavoro cosiddetti "NEET").

Analisi swot

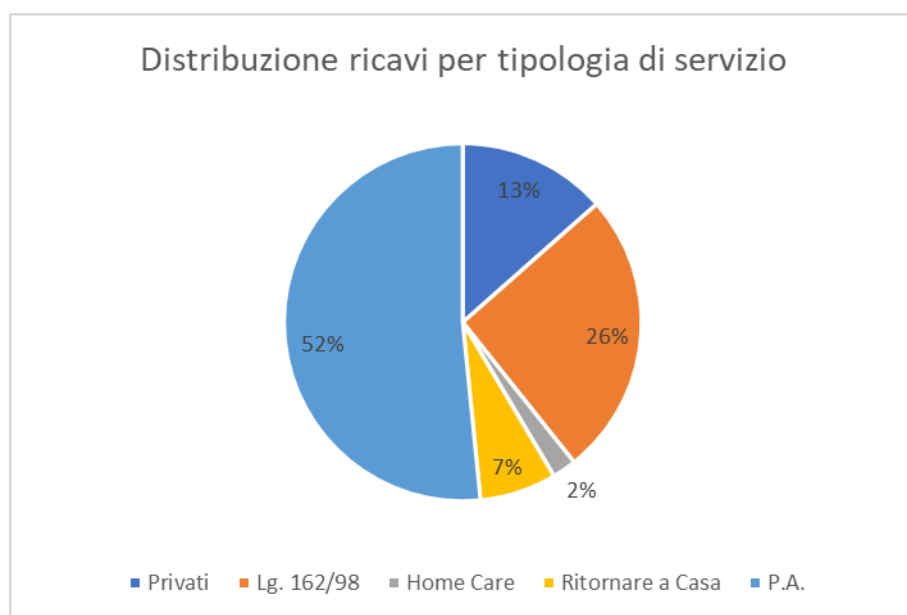
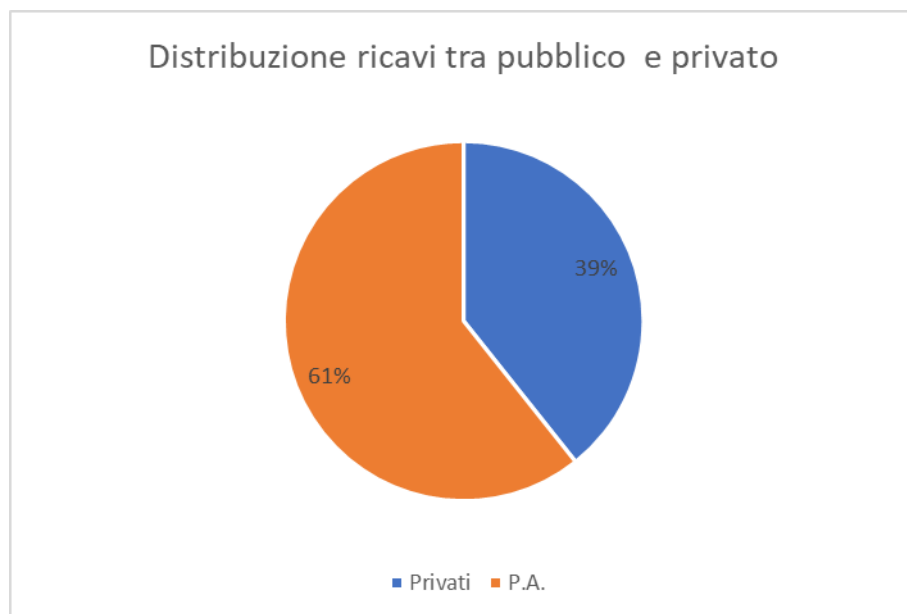
Punti di forza	Punti di debolezza
<ul style="list-style-type: none"> ● Presenza dei PLUS (Piano locale unitario dei servizi alla persona). ● Riorganizzazione policentrica della rete dei servizi. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Insufficiente integrazione dei servizi (socioassistenziale, sanitario, istruzione). ● Carenza di servizi educativi e per l'infanzia, di sostegno alla genitorialità. ● Disagio scolastico/Insufficiente inclusione scolastica. ● Carenza e/o insufficienza delle risposte date ai disagi provocati dalla pandemia.
Opportunità	Minacce
<ul style="list-style-type: none"> ● Uniformare rete dei servizi e semplificare le modalità di accesso per gli utenti. ● Intensificare e potenziare il dialogo e la collaborazione tra istituzioni, servizi territoriali, cooperative del terzo settore e comunità educante. ● Fornire maggiore sostegno alle famiglie e alla genitorialità. ● Creare maggiori opportunità di autonomia, inclusione sociale e lavorativa per le persone con disabilità. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Isolamento sociale delle famiglie e delle persone più fragili. ● Dispersione scolastica, aumento <i>NEET</i>. ● Povertà educativa. ● Aumento degli accessi ai servizi sociali e a neuropsichiatria.

Obiettivo specifico	Risultato atteso	Indicatori di risultato	Fonti di verifica
1. Sostenere, potenziare e migliorare i processi educativi e l'esperienza scolastica dei minori seguiti.	<ul style="list-style-type: none"> - Miglioramento delle performance scolastiche dal punto di vista dell'apprendimento, della regolarità di frequenza e delle relazioni nel gruppo. - Diminuzione della dispersione scolastica e dei casi di abbandono. - Crescita della motivazione scolastica e del senso di autostima e autoefficacia. - Autonomia nello svolgimento del compito. - Raggiungimento del benessere scolastico e generale. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento del numero di compiti assegnati svolti (svolgimento del 100% dei compiti assegnati) e diminuzione del tempo per lo svolgimento dei compiti. - Miglioramento delle competenze e autonomie scolastiche: diminuzione dell'oppositività, del rifiuto e della frustrazione di fronte al compito con l'operatore e a casa; graduale riduzione dell'intervento dell'operatore/dell'adulto. - Incremento dei voti o giudizi ottenuti nelle 	<ul style="list-style-type: none"> - Registro attività - Diario di bordo - Piani educativi individualizzati e per l'apprendimento, supervisioni - Registro di classe - Verbalì del Consiglio di Classe - Riunioni periodiche organizzate dalla scuola (GLHO) e incontri con insegnanti e genitori - Valutazioni in itinere e finali - Colloqui e questionari periodici con i minori.

		<p>verifiche intermedie e al termine dell'anno scolastico (raggiungimento della sufficienza).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aumento partecipazione attiva alle lezioni e miglioramento dell'interazione tra pari. <p>Riduzione dei comportamenti problema e/o disfunzionali all'interno del contesto scolastico e familiare. Scolastico.</p>	
<p>2. Diminuire forme di isolamento, comportamenti disfunzionali e fenomeni di devianza incrementando la socialità positiva e costruttiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diminuzione delle forme di isolamento - Diminuzione dei comportamenti devianti - Incremento quantitativo e qualitativo della partecipazione a esperienze socializzanti, nel rispetto delle regole della convivenza ed esprimendo idee e interessi - Miglioramento delle abilità e delle competenze prosociali, relazionali, comunicative ed emotive. - Miglioramento delle dinamiche familiari. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento del 50% della partecipazione alle attività laboratoriali, educative e di prevenzione, ludiche, in esterna - Diminuzione del 50% di segnalazioni e denunce di condotte devianti e/o non consone all'ambiente di attività - Aumento del 50% della partecipazione alle attività da parte di almeno un genitore. 	<ul style="list-style-type: none"> - Programmazione attività - Verbali di riunione - Planning settimanale delle attività - Relazioni di verifica - Registro utenti - Scheda personale dell'utente
<p>3. Promuovere forme di orientamento, supporto e accompagnamento di bambini, giovani adulti e adulti</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Acquisizione di capacità di "muoversi" sul territorio (identificando i vari interlocutori e i servizi fruibili). 	<ul style="list-style-type: none"> - Partecipazione ad almeno 3 eventi cittadini. - Incremento del 30% delle richieste di accesso ai servizi e/o di iscrizioni a corsi di formazione e/o di attivazione di tirocini formativi e professionalizzanti. 	<ul style="list-style-type: none"> - Registro utenti. - Scheda personale dell'utente. - Incontri di monitoraggio e verifica delle attività.
<p>4. Favorire l'autorealizzazione del giovane adulto e dell'adulto con disabilità</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Implementazione del progetto individuale di inclusione sociale del giovane con disabilità con lo svolgimento di attività connesse con il lavoro e la produzione di beni. - Incremento dell'autonomia socio-lavorativa del giovane. - Acquisizione di conoscenze e competenze spendibili in interventi di formazione e/o nella ricerca di occupazione successiva. 	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento del 30% delle richieste di accesso ai servizi e/o di iscrizioni a corsi di formazione e/o di attivazione di tirocini formativi e professionalizzanti. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fascicolo personale del giovane (diario di bordo, fogli presenze...). - Progetti individuali e modulistica collegata. - Incontri di monitoraggio e verifica delle attività.

SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA

In questa sezione si evidenziano la provenienza delle risorse separate per fonte pubblica e privata, informazioni sulle attività di raccolta fondi, eventuali criticità gestionali e azioni intraprese per mitigarle.



Nel 2019 è stato varato il nuovo CCNL delle Cooperative sociali che ha previsto un adeguamento delle retribuzioni del personale con un incremento di costi complessivo di circa il 6% distribuito, in diversi scaglioni, sull'annualità 2020. La NOA ha fatto fronte agli aumenti degli stipendi agendo verso i committenti per il recupero degli adeguamenti tariffari sulla base delle diverse previsioni contrattuali. L'azione ha consentito l'assorbimento del maggior costo relativo al personale senza effetti negativi sulla sostenibilità economica dei servizi.

La situazione emergenziale derivante dall'infezione da SARS Covid-19 ha causato una contrazione dei ricavi per la sospensione di servizi attivi e per la riduzione dell'attività nei periodi di maggiore incidenza della crisi sanitaria e delle misure contenitive adottate, un incremento dei costi sostenuti

per consentire la ripresa e lo svolgimento in sicurezza delle attività, nel rispetto dei protocolli sanitari vigenti, e reso necessaria l'adozione di specifiche misure di sostegno dell'attività e dei lavoratori coinvolti. Nel dettaglio NOA ha ritenuto opportuno: ricorso agli ammortizzatori sociali per fronteggiare la caduta della domanda; richiedere specifici contributi in conto esercizio.

Nel corso dell'anno NOA ha intrapreso le seguenti azioni: progettazione di nuovi servizi attraverso l'avvio di alcune procedure di accreditamento; partecipazione a gare d'appalto per servizi pubblici; avvio e consolidamento di partenariati con altre società; consolidamento della propria presenza territoriale, attraverso iniziative circoscritte e mirate ai territori; iniziative di promozione e collaborazione ai fini di favorire e consolidare le relazioni con le reti territoriali, i servizi specialistici, i professionisti presenti nei territori in cui opera.