

Bilancio Sociale 2020

VERLATA
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE A R.L.



Sommario

1. PREMESSA/INTRODUZIONE	Pag.3
2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE	Pag.7
3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	Pag.11
4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	Pag.16
5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE	Pag.21
6. OBIETTIVI E ATTIVITA'	Pag.26
7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	Pag.53
8. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE	Pag.60

1. PREMESSA/INTRODUZIONE

Care/i socie/i,

questa prima edizione del Bilancio Sociale nasce sull'onda degli effetti della pandemia dovuta al Covid-19 e, al contempo, di un percorso avviato da tempo che porterà le cooperative Verlata e Verlata Lavoro a fondersi a partire dal 2022.

Si è concluso un anno che difficilmente scorderemo per come questa pandemia ha scombinato le nostre vite e le nostre sicurezze, in tutti gli ambiti, da quello privato a quello lavorativo.

E' stato un anno intenso che, al di là del Covid, ci ha impegnati su tanti fronti per portare avanti il nostro progetto di cooperativa, un progetto che quest'anno chiede di essere rendicontato anche formalmente attraverso l'elaborazione di questo bilancio sociale, previsto dal nuovo Codice del Terzo Settore. Questo documento rappresenta l'esito di un percorso attraverso il quale la cooperativa "rende conto" alla comunità della propria mission, degli obiettivi, delle strategie e delle attività, sia per quanto riguarda gli aspetti economici, sia, e soprattutto, per quelli sociali.

Quello che ne emerge ancora una volta è una realtà dove si intrecciano aspetti lavorativi ed educativi, risorse, spazi e progettualità di due cooperative che, come detto in premessa, ancora per poco resteranno distinte: il percorso iniziato da tempo circa la prospettiva di una cooperativa unica ha portato infatti all'avvio, anche formale, dell'iter per la fusione di Verlata e Verlata Lavoro in una cooperativa a scopo plurimo, a partire da gennaio 2022. Questo passaggio porterà alla nomina di un presidente che avrà primariamente il ruolo di garantire, non solo formalmente, l'unità della cooperativa, con un ruolo distinto da quello del coordinatore, finora incarnato nella stessa persona. Sarà necessario quindi sperimentare modalità e strumenti affinché il dialogo, il confronto e il reciproco supporto con le figure dei coordinatori sia efficace e garantisca il presidio di una realtà unica ma composita.

Al contempo, il percorso avviato già nel 2019 in vista del rinnovo delle cariche ha portato a dare una connotazione più precisa al Consiglio di Amministrazione e ad individuare potenziali persone interessate ad assumere l'importante ruolo di consiglieri.

Il passaggio alla cooperativa unica richiede anche ed ancora una volta di rivedere la nostra struttura organizzativa, perché sia sempre più adeguata alle dimensioni e alla complessità della nostra realtà, che nel tempo sono aumentate. In questo senso dei passi sono stati fatti, cercando di strutturare meglio alcuni ambiti, in particolare quello commerciale e del controllo di gestione, a delineare il ruolo del Responsabile delle risorse umane, ad avviare ulteriori riflessioni circa il coordinamento dei vari ambiti (educativo, produttivo, progettuale...), ora affidato ai soli due presidenti/coordinatori.

Dal bilancio sociale emerge la fotografia di una realtà animata da tante persone, che condividono il loro impegno come soci, lavoratori, volontari....in tutto, tra le due cooperative, siamo oltre 200 persone, davvero in tanti! E tanto è stato anche il tempo dedicato ad accompagnare ciascuno perché possa trovare la dimensione in cui essere valorizzato; la strada da fare è ancora tanta, ma sempre più nella consapevolezza di quanto sia importante "coltivare" il capitale umano come il patrimonio più importante della cooperativa. Un patrimonio che fortunatamente, anche nel periodo di emergenza sanitaria, non è stato ridimensionato: tutti hanno visto garantito il posto di lavoro e, anzi, ci sono state nuove assunzioni per dare continuità o sviluppare alcuni servizi e questo ha portato anche ad un risultato economico migliore del previsto.

Rimane invece qualche difficoltà nel raggiungimento dell'equilibrio economico, in particolare per la ristorazione, particolarmente colpita dalla sospensione dell'attività a causa pandemia e il cui futuro rimane ancora incerto.

Si stanno affacciando all'orizzonte nuove sfide:

- una famiglia, alla quale va il nostro sincero ringraziamento, ci ha donato una casa a Schio, sulla quale sono in corso pensieri, valutazioni, ipotesi progettuali.... un impegno che sta chiedendo di aprirsi a nuove possibilità, di investire risorse, di sperimentare collaborazioni;

- proprio in questi giorni è in fase di avvio una nuova commessa di lavoro per l'assemblaggio, che ha ampliato notevolmente l'organico e rivoluzionato l'organizzazione degli spazi, ma che è anche una sfida a dimostrare, senza dimenticare la dimensione sociale, la nostra capacità di essere impresa.

A fronte di quest'anno impegnativo è doveroso un ringraziamento a tutti per l'impegno e la dedizione dimostrati e per la capacità di riadattarsi a fronte di una situazione inedita.

L'invito è di non considerarlo semplicemente un periodo da dimenticare, perché altrimenti ci porteremo solo il peso della fatica; l'augurio è invece che sia occasione per raccogliere nuove sfide e per rimotivarci nella scelta del nostro lavoro.

I Consigli di Amministrazione delle Cooperative
Verlata e Verlata Lavoro

Premessa

La Legge 106/2016 «Delega al Governo per la riforma del Terzo settore, dell'impresa sociale e per la disciplina del servizio civile universale» ha assoggettato gli Enti del Terzo Settore ad «obblighi di trasparenza e di informazione, anche verso i terzi, attraverso forme di pubblicità dei bilanci e degli altri atti fondamentali dell'ente».

In tal senso, il D. Lgs. 112/17 "Revisione della disciplina in materia di impresa sociale, a norma dell'art. 2, comma 2, lettera c) della legge 6 giugno 2016, n. 106» prevede all'art. 9, comma 2 che le imprese sociali, ivi comprese le cooperative sociali e i loro consorzi, depositino presso il registro delle imprese e pubblichino nel proprio sito internet «il bilancio sociale redatto secondo linee guida adottate con decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali. Tali Linee Guida, adottate con il DM del 4 Luglio 2019 ribadiscono l'obbligo, a partire dall'esercizio 2020, di redazione, deposito e pubblicazione cd. "bilancio sociale", per le imprese sociali, incluse le cooperative sociali (imprese sociali di diritto).

Riprendendo quanto riportato al §2 delle suddette Linee Guida, il bilancio sociale 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. Ciò al fine di offrire un'informativa strutturata e puntuale a tutti i soggetti interessati non ottenibile a mezzo della sola informazione economica contenuta nel bilancio di esercizio».

La locuzione «rendicontazione delle responsabilità dei comportamenti e dei risultati sociali ambientali ed economici» può essere sintetizzata utilizzando il termine anglosassone di «*Accountability*». Tale termine comprende e presuppone oltre ai concetti di responsabilità quelli di «trasparenza» e «compliance»; la prima intesa come accesso alle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, fra cui gli indicatori gestionali e la predisposizione del bilancio e di strumenti di comunicazione volti a rendere visibili decisioni, attività e risultati. La seconda si riferisce al rispetto delle norme 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.

Da tale definizione derivano quantomeno un paio di implicazioni:

- la necessità di fornire informazioni ulteriori rispetto a quelle meramente economiche e finanziarie;
- la possibilità data ai soggetti interessati, attraverso il bilancio sociale, di facilitare la conoscenza rispetto al valore generato dall'organizzazione ed effettuare così delle comparazioni nel tempo dei risultati conseguiti.

In questo modo il bilancio sociale si propone di:

- fornire ai portatori di interesse (stakeholders) un quadro complessivo delle attività, della loro natura e dei risultati/effetti dell'organizzazione;
- aprire un processo interattivo di comunicazione sociale;
- favorire processi partecipativi interni ed esterni all'organizzazione;
- fornire informazioni utili sulla qualità delle attività dell'ente per ampliare e migliorare le conoscenze e le possibilità di valutazione e di scelta degli stakeholders;
- dare conto dell'identità e del sistema di valori di riferimento assunti dall'ente e della loro declinazione nelle scelte strategiche, nei comportamenti gestionali, nei loro risultati ed effetti;
- fornire informazioni sul bilanciamento tra le aspettative degli stakeholders e gli impegni assunti nei loro confronti;
- rendere conto del grado di adempimento degli impegni in questione;
- esporre gli obiettivi di miglioramento che l'ente si impegna a perseguire;

- fornire indicazioni sulle interazioni tra l'ente e l'ambiente nel quale esso opera;
- rappresentare il «valore aggiunto» generato dalle attività dell'organizzazione.

In quest'ottica le Linee Guida a cui il presente elaborato si conforma, stabiliscono che i principi di redazione del bilancio sociale devono necessariamente attenersi ai principi di:

- i. **Rilevanza:** nel bilancio sociale devono essere riportate solo 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 in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholders; eventuali esclusioni o limitazioni delle attività rendicontate devono essere motivate;
- ii. **Completezza:** occorre identificare i principali stakeholders che influenzano e/o sono influenzati dall'organizzazione e inserire tutte le informazioni ritenute utili per consentire a tali stakeholders di valutare i risultati sociali, economici e ambientali dell'ente;
- iii. **Trasparenza:** occorre rendere chiaro il procedimento logico seguito per rilevare e classificare le informazioni;
- iv. **Neutralità:** le informazioni devono essere rappresentate in maniera imparziale, indipendente da interessi di parte e completa, riguardare gli aspetti sia positivi che negativi della gestione senza distorsioni volte al soddisfacimento dell'interesse degli amministratori o di una categoria di portatori di interesse;
- v. **Competenza di periodo:** le attività e i risultati sociali rendicontati devono essere quelle/i svoltesi / manifestatisi nell'anno di riferimento;
- vi. **Comparabilità:** l'esposizione deve rendere possibile il confronto sia temporale (cambiamenti nel tempo dello stesso ente) sia - per quanto possibile - spaziale (presenza di altre organizzazioni con caratteristiche simili o operanti nel medesimo/analogo settore e/o con medie di settore);
- vii. **Chiarezza:** le informazioni devono essere esposte in maniera chiara e comprensibile per il linguaggio usato, accessibile anche a lettori non esperti o privi di particolare competenza tecnica;
- viii. **Veridicità e verificabilità:** i dati riportati devono far riferimento alle fonti informative utilizzate;
- ix. **Attendibilità:** i dati positivi riportati devono essere forniti in maniera oggettiva e non sovrastimata; analogamente i dati negativi e i rischi connessi non devono essere sottostimati; gli effetti incerti non devono essere inoltre prematuramente documentati come certi;
- x. **Autonomia delle terze parti:** ove terze parti siano incaricate di trattare specifici aspetti del bilancio sociale ovvero di garantire la qualità del processo o formulare valutazioni o commenti, deve essere loro richiesta e garantita la più completa autonomia e indipendenza di giudizio. Valutazioni, giudizi e commenti di terze parti possono formare oggetto di apposito allegato.

2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE

2.1) RIFERIMENTI TEORICI E METODOLOGICI

Il Bilancio Sociale di Verlata S.C.S. è stato redatto anche sulla base di alcuni presupposti teorici richiamati dalla cd. "Stakeholder Theory" (Teoria dei "Portatori di Interesse" – cfr. es: Freeman R. E. (1984), *Strategic Management. A Stakeholder Approach*, Boston, Pitman; Sacconi L. (2007), *Teorie etico-normative degli stakeholder: un esame critico e l'alternativa contrattualista*, in E. R. Freeman, G. Rusconi e M. Dorigatti (a cura di), *Teoria degli Stakeholder*, Milano, FrancoAngeli, pp. 337-380), la quale considera l'organizzazione come un sistema aperto che risponde ad una pluralità di soggetti, interni ed esterni, portatori di interessi verso l'organizzazione stessa, verso i quali ha il dovere di rispettare e perseguire le istanze.

Applicare tale approccio teorico (cd. multi-stakeholder) nel processo di rendicontazione sociale significa coinvolgere in qualche forma e grado i diversi portatori d'interesse dell'organizzazione, in primis di coloro che si collocano nella cerchia più interna (es: soci, lavoratori, volontari, ecc.), senza comunque tralasciare i soggetti esterni all'organizzazione.

Tale lavoro richiede innanzitutto uno sforzo di coloro che operano per l'organizzazione stessa e, non marginalmente, il coinvolgimento delle principali categorie di stakeholders. Un impegno che, in primo luogo, è inevitabilmente culturale in quanto implica una predisposizione a considerare il significato del proprio operare in una visione più ampia, volta a riconoscere l'importanza di restituire un'immagine collettiva dell'organizzazione in termini di risultati ed effetti raggiunti nei confronti dei beneficiari delle attività e, ove possibile, degli impatti generati presso la comunità di riferimento.

In secondo luogo, il processo di rendicontazione sociale ha inoltre il pregio di far acquisire maggior consapevolezza dei valori di fondo, degli obiettivi e delle modalità con cui questi sono quotidianamente tradotti in azioni concrete. Attraverso questa consapevolezza è infatti possibile orientare le decisioni e le scelte dell'organizzazione in modo tale che i risultati e gli effetti perseguiti siano coerenti con gli obiettivi e i valori condivisi e forieri di reale impatto nel contesto e nelle comunità di riferimento. In tal senso, la rendicontazione sociale riveste una valenza strategica in quanto possibile rappresentazione del valore aggiunto generato dalle attività dell'organizzazione, anche tramite l'integrazione di informazioni e dati di carattere quantitativo con altre di stampo qualitativo.

La necessità di tale approccio teorico, al fine di evitare una logica puramente burocratica ed adempitiva, trova conferma sulla base delle seguenti ulteriori considerazioni:

- un'attività di rendicontazione sociale non può non inserirsi nell'ambito di un sistema organico di valutazione della qualità dei servizi/prodotti offerti;
- la natura relazionale dei servizi alla persona e indirettamente alla comunità di riferimento richiede un sistema di valutazione finalizzato alla costruzione consensuale di un concetto di qualità multidimensionale e multistakeholder.

Definire quindi la qualità dei servizi/attività oggetto di rendicontazione si rivela un processo complesso chiamato a elaborare criteri di valutazione in grado di rappresentarne la natura multidimensionale mediante il necessario coinvolgimento dei diversi attori del sistema.

La consapevolezza della complessità di tale processo partecipativo e di coinvolgimento impone un approccio di graduale miglioramento continuo nei processi e strumenti di rendicontazione, accettando in tal senso che le prime versioni dei documenti di rendicontazione possano essere oggetto di miglioramento sia contenutistico che metodologico.

In tale processo di miglioramento dell'attività di rendicontazione sociale, sempre al fine di superare logiche puramente adempitive dell'ennesimo obbligo normativo, si evidenzia l'opportunità, se non la necessità, di un approccio integrato che sappia far convergere e valorizzare tutte le esperienze acquisite in tema di valutazione e rendicontazione: processi esistenti di redazione di bilancio sociale, processi di accreditamento e certificazione, ecc.

La consapevolezza dei suddetti elementi di complessità, oltre alle suddette condizioni di "gradualità" ed "integrazione", impone lo studio, l'assimilazione e l'applicazione di riferimenti teorici e metodologici nell'ambito della valutazione della qualità dei servizi alla persona: si rinvia in tal senso in modo particolare a Bertin G. (2007), Governance e valutazione della qualità nei servizi socio-sanitari, FrancoAngeli, Milano, Bertin G. (2011), Con-sensus method. Ricerca sociale e costruzione di senso, FrancoAngeli, Milano – nonché ai relativi riferimenti bibliografici.

Si ritiene che i suddetti riferimenti offrano una cornice generale teorica e metodologica in grado di orientare la presente proposta di "modello di bilancio sociale" per enti del terzo settore (con particolare riferimento alla qualifica di "impresa sociale") garantendo gli elementi di coerenza con i seguenti documenti o linee guida di riferimento in tema di rendicontazione sociale degli enti del terzo settore, tra cui, a titolo non esaustivo:

- Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali 4 Luglio 2019 "Adozione delle Linee Guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo Settore".
- Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali 23 Luglio 2019 "Linee Guida per la realizzazione di sistemi di valutazione dell'impatto sociale delle attività svolte dagli enti del terzo settore".
- Delibera della Giunta Regionale del Veneto n° 815/2020 "Individuazione di uno schema tipo di bilancio sociale per le cooperative sociali e i loro consorzi con sede legale nella Regione del Veneto in attuazione dell'art. 4 bis della legge regionale 3 novembre 2006, n. 23 e ss.mm.ii."
- Documento di Ricerca n° 17 del GBS (Gruppo Bilancio Sociale) "Rendicontazione sociale nel non profit e riforma del terzo settore".

Sulla base dei suddetti riferimenti teorici ed applicativi, considerata la non infrequente confusione terminologica, si ritiene inoltre necessario evidenziare che nella presente edizione del Bilancio Sociale, specie nella redazione del § 5 "Obiettivi e Attività", si sono operate le seguenti scelte semantiche e di glossario:

- ATTIVITA': progetti/servizi realizzati dall'organizzazione

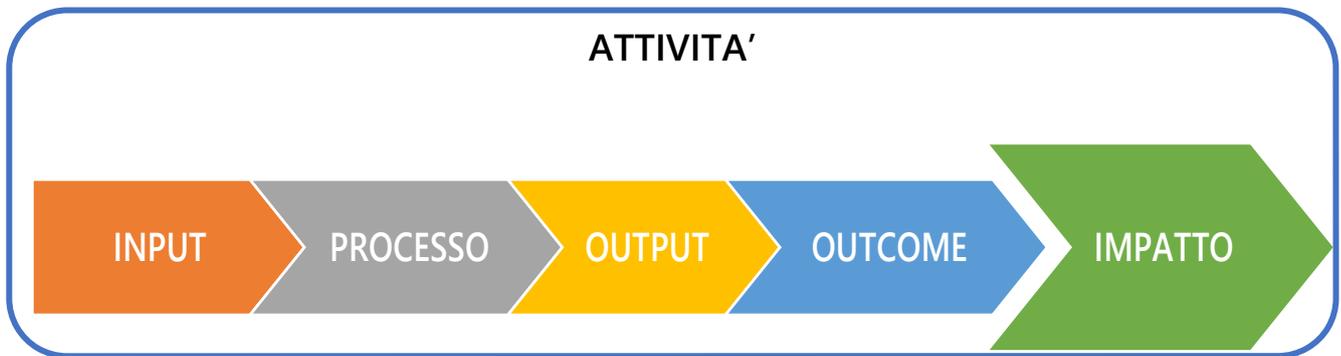
Sono esempi in tal senso di "attività" le unità di offerta/servizi/progetti gestiti dall'organizzazione (es. servizio residenziale, servizio semiresidenziale, servizio di assistenza domiciliare, servizio di inserimento lavorativo, progetto di sviluppo di comunità, ecc.). Le singole attività possono appartenere ad ambiti omogenei che vanno a costituire anche "aree/ambiti di attività" dell'organizzazione. Tale significato del termine "attività" consente una correlazione con l'utilizzo dello stesso termine nell'ambito delle classificazioni nazionali

(Istat, Ateco, ecc.), della nomenclatura delle AIG (Attività di Interesse Generale) del Codice del Terzo Settore, nonché una loro riconduzione a classificazioni e/o obiettivi adottati a livello nazionale ed internazionale (es. connessione con i 17 obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile).

- Classificazione degli elementi/item costitutivi il profilo di qualità dell'“ATTIVITA”:

Si propone l'aggregazione degli elementi/items secondo il modello di Show (1986), come ripreso in Donabedian (2005) e Bertin (2007 - op. cit. pag. 104) che scompone il processo di produzione di un'organizzazione in input, processo, output, outcome, agganciandolo allo schema definitorio espresso nel documento di ricerca n° 17 del GBS (cfr. pg. 57). In tal senso:

- INPUT: risorsa (o insieme delle risorse) utilizzate per realizzare un'attività
- PROCESSO: modalità, metodologie, strumenti attraverso cui vengono impiegati gli input
- RISULTATO: output/prodotto immediato e osservabile dell'attività
- EFFETTO: outcome/esito cambiamento generato sullo stato dei beneficiari delle attività
- IMPATTO: cambiamento generato sul contesto in generale



2.2 IL PERCORSO DI COSTRUZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Operativamente, per la redazione di questo documento è stato costituito uno specifico gruppo di lavoro, sufficientemente rappresentativo dell'organizzazione e di alcuni portatori di interesse, specialmente interni. Le fasi attraverso cui si è giunti alla redazione, approvazione e pubblicazione del presente bilancio sono state:

FASI REDAZIONE BILANCIO SOCIALE	DESCRIZIONE
ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO	<ul style="list-style-type: none"> - individuazione della funzione interna di gestione del processo di rendicontazione sociale; - coinvolgimento trasversale dell'organizzazione attraverso l'individuazione di un gruppo di lavoro, composto da persone operanti nei vari ambiti strategici delle attività dell'organizzazione; - si è favorita l'integrazione con gli strumenti di programmazione e controllo (programmazione economica) e di valutazione (sistema qualità) per orientare il processo di redazione; il sistema documentale previsto dal sistema di gestione della qualità certificato ISO9001:2015 è stata una fonte significativa per il reperimento di dati e informazioni.

<p>ANALISI</p>	<ul style="list-style-type: none"> - sono stati condivisi degli obiettivi strategici, della mappa degli stakeholders, dei risultati e degli effetti conseguiti attraverso l'attività dell'organizzazione; - sono stati definiti degli indicatori utili al monitoraggio dei dati oggetto di rilevazione coerentemente con il sistema certificato ISO9001:2015 della qualità.
<p>RACCOLTA DATI</p>	<ul style="list-style-type: none"> - sono stati individuate delle fonti informative interne per la raccolta dei dati disponibili, in coerenza con il sistema di gestione della qualità; - ove fattibile sono stati utilizzati dati comparati nel tempo al fine di sottolineare l'evoluzione dell'organizzazione.
<p>COINVOLGIMENTO DEI PRINCIPALI STAKEHOLDER</p>	<ul style="list-style-type: none"> - nello specifico di questa prima edizione, si è privilegiato il coinvolgimento dei portatori di interesse interni all'organizzazione.
<p>PRESENTAZIONE DEL PROGETTO DI BILANCIO SOCIALE, MODALITA' DI COMUNICAZIONE E RACCOLTA FEEDBACK</p>	<ul style="list-style-type: none"> - presentazione agli stakeholders interni coinvolti; - raccolta suggerimenti/considerazioni/feedback; - definizione del piano di comunicazione interna ed esterna.
<p>APPROVAZIONE, DEPOSITO, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE</p>	<ul style="list-style-type: none"> - il Bilancio Sociale viene sottoposto all'approvazione dell'Assemblea dei Soci. Il Bilancio Sociale regolarmente approvato viene depositato presso il registro delle imprese e pubblicato sul sito internet dell'organizzazione.

3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Informazioni generali:

Nome dell'ente	VERLATA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE A R.L.
Codice fiscale	00887350247
Partita IVA	00887350247
Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore	Cooperativa Sociale di tipo A
Indirizzo sede legale	VIA A. DE GASPERI, 6 - 36030 - VILLAVERLA (VI)
[Altri indirizzi]	VIA A. DE GASPERI, 8 - 36030 - VILLAVERLA (VI)
	VIA CAPOVILLA - 36030 - VILLAVERLA (VI)
	VIA CASTELLETTO 97 - 36042 - BREGANZE (VI)
N° Iscrizione Albo Delle Cooperative	A141975
Telefono	0445 856212
Fax	0445/350025; 0445350025
Sito Web	www.verlata.it
Email	amministrazione@verlata.it
Pec	verlata@pec.it
Codici Ateco	87.3
	88.1

Aree territoriali di operatività

Comuni del Distretto n. 2 dell'Ulss 7 Pedemontana

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

Scopo della Cooperativa è perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociali e socio-sanitari ai sensi dell'art. 1, lett. A, della L. 381/1991.

La Cooperativa ha inoltre lo scopo di procurare ai soci continuità di occupazione lavorativa e contribuire al miglioramento delle loro condizioni sociali, economiche, professionali tramite l'esercizio in forma associata dell'impresa sociale.

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

Gestione di servizi socio-sanitari, sociali ed educativi (art. 1 L. 381/1991) quali:

- centri diurni assistenziali, riabilitativi o occupazionali;
- servizi residenziali, comunità alloggio residenziali, appartamenti protetti e semi-protetti;
- servizi di cura, assistenza, animazione e sostegno alle persone e/o alle famiglie a domicilio o presso strutture altre;
- servizi domiciliari di assistenza, animazione e sostegno alle famiglie;
- interventi di prevenzione e animazione;
- servizi di formazione, intermediazione, monitoraggio e qualificazione di interventi rivolti a fasce deboli della società, compresi i rispettivi servizi amministrativi, con particolare riferimento al lavoro di cura domiciliare;
- servizi di trasporto per persone svantaggiate.

Si evidenzia che il perimetro delle attività statutarie è più ampio di quelle effettivamente realizzate; le attività centrali della cooperativa riguardano infatti i servizi residenziali, diurni e domiciliari.

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

Reti associative (denominazione e anno di adesione):

Denominazione	Anno
C.N.C.A. - Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza	1997

ConSORZI:

Nome

Altre partecipazioni e quote (valore nominale):

Denominazione	Quota
SOCIETA' COOPERATIVA SERVIZI ALL'AUTOGESTIONE A R.L.	€ 310,00
VERLATA LAVORO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE A R.L.	€ 26,00
BANCA POPOLARE ETICA	€ 3.597,50
COOP. CULTURALE CINEMA CAMPANA	€ 50,00
COOPERATIVA CONSUMATORI MAROSTICA	€ 25,00
SINERGIA SOCIETA' COOPERATIVA	€ 500,00
CONSORZIO PRISMA SOCIETA' COOPERATIVA CONSORTILE A R.L.	€ 3.026,00
FINANZA SOCIALE in liquidazione	€ 516,00
ENERGINDUSTRIA CONSORZIO ENERGIA ASSINDUSTRIA VICENZA	€ 100,00

Contesto di riferimento

Il Piano di Zona è lo strumento che raccoglie tutte le azioni previste in ambito socio-sanitario sul territorio dell'Ulss 7 Pedemontana; viene redatto per ciascuna area da referenti dei Comuni, delle associazioni, del privato sociale e dell'Ulss ed ha scadenza triennale.

All'interno dell'Area Disabilità il referente del privato sociale è stato scelto attraverso un percorso condiviso, nato all'interno del gruppo "AbitAzioni", che si occupa di programmare e gestire il progetto "Le Chiavi di Casa".

Il rapporto con l'Ulss è regolato principalmente da accordi di programma, definiti ogni tre anni, che fanno riferimento alle normative regionali. Nel caso dei Centri Diurni è in vigore la L.R. 740/2015, che determina gli standard economici per definire l'accordo di programma. La definizione di rette standardizzate ha reso, in qualche modo, automatico il rinnovo degli accordi per i C.D.

I servizi residenziali invece hanno una complessa regolamentazione economica, che si basa su una quota sanitaria regionale, determinata dal livello di autonomia/gravità della persona con disabilità, e da una quota sociale e alberghiera che vede la compartecipazione dell'utente e, ove non vi sia reddito sufficiente, del Comune di residenza attraverso un fondo solidarizzato. Negli ultimi anni il fondo solidarizzato dei Comuni è arrivato a massima capienza e si stanno valutando ipotesi che consentano di continuare a portare avanti accoglienze ridistribuendo in modo equo le risorse.

Tutti le altre progettualità sono normate dalle Impegnative di Cura Domiciliari (ICD), attraverso le quali vengono avviati sia i progetti a domicilio che alcuni inserimenti lavorativi in Cooperativa B. L'accesso ai progetti regolamentati dalle ICD è vincolato alla partecipazione ad una manifestazione di interesse da parte della Cooperativa, che viene rinnovata mediamente ogni tre anni.

Storia dell'organizzazione

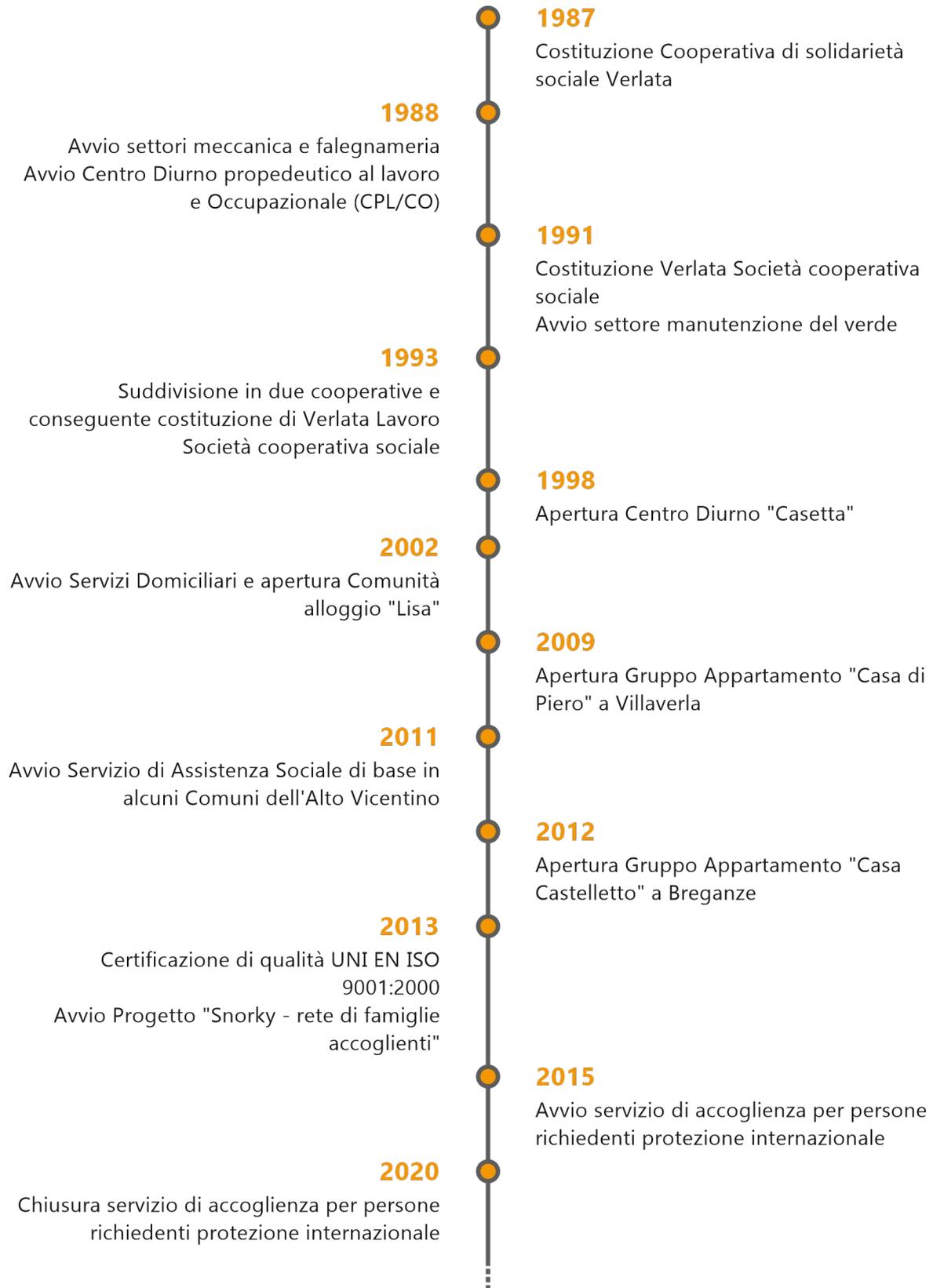
Nata come risposta al bisogno espresso da persone in situazione di disabilità e dalle loro famiglie, Verlata si costituisce come cooperativa sociale, nel tentativo di costruire percorsi concreti di solidarietà.

Nel tempo si sono strutturate due cooperative: Verlata (di tipo "A"), che offre servizi educativi ed assistenziali, e Verlata Lavoro (di tipo "B"), che propone percorsi di inserimento lavorativo, nell'ambito di servizi produttivi, per persone che vivono vari tipi di svantaggio. La distinzione giuridica non ha impedito alle due cooperative di pensarsi comunque come un'unica realtà, identificata comunemente come "Verlata".

Le due cooperative hanno continuato e continuano tutt'ora a svilupparsi profondamente intrecciate in tutti gli aspetti lavorativi, educativi e nella condivisione di risorse, spazi, progettualità.

Verlata opera all'interno della rete dei servizi socio-assistenziali del territorio, collaborando in modo particolare con l'Ulss 7 Pedemontana per la gestione di servizi per persone in situazione di disabilità (centri diurni, servizi residenziali, servizi domiciliari).

Si è dotata inoltre di un sistema di gestione per la qualità e la sicurezza sul lavoro, che sostiene il proprio modello di impresa, garantendo le migliori condizioni di operatività per il perseguimento degli obiettivi e delle strategie delle cooperative, in un approccio che non solo garantisce il soddisfacimento dei requisiti normativi, ma guarda oltre la conformità e rilancia il sistema in ottica di miglioramento continuo e sviluppo organizzativo.



4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

Consistenza e composizione della base sociale/associativa

Numero	Tipologia soci
56	Soci cooperatori lavoratori
4	Soci cooperatori volontari
0	Soci cooperatori fruitori
1	Soci cooperatori persone giuridiche
0	Soci sovventori e finanziatori
61	TOTALE

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

Dati amministratori – CDA:

Nome e Cognome amministratore	Rappresentante di persona giuridica – società	Sesso	Età	Data nomina	Eventuale grado di parentela con almeno un altro componente C.d.A.	Numero mandati	Ruoli ricoperti in comitati per controllo, rischi, nomine, remunerazione, sostenibilità	Indicare se ricopre la carica di Presidente, vice Presidente, Consigliere delegato, componente, e inserire altre informazioni utili
Gaetano Buson	No	M	47	05/05/2018		7		Presidente
Silvana Zanivan	No	F	59	05/05/2018		11		Vice Presidente
Giuseppe Barichello	No	M	55	05/05/2018		4		Consigliere
Maria Elisa Marini	No	F	52	05/05/2018		6		Consigliere
Gigliola Tuggia	No	F	65	05/05/2018		2		Consigliere

Descrizione tipologie componenti CdA:

Numero	Membri CdA
5	totale componenti (persone)
2	di cui maschi
3	di cui femmine
0	di cui persone svantaggiate
5	di cui persone normodotate
4	di cui soci operatori lavoratori
0	di cui soci operatori volontari
0	di cui soci operatori fruitori
0	di cui soci sovventori/finanziatori
0	di cui rappresentanti di soci operatori persone giuridiche
1	Altro

Modalità di nomina e durata carica

Modalità di nomina: rif. art. 26 Statuto redatto dal notaio Enrico Mele, rep. n. 77234

Durata carica: 3 esercizi

N. di CdA/anno + partecipazione media

N. CdA/anno: 9

Partecipazione media: 100%

Tipologia organo di controllo

REVISORE LEGALE - periodo 1/1 - 19/06/2020

- Vanzan Maurizio

COLLEGIO SINDACALE dal 20/06/2020, composto da:

- Vanzan Maurizio, Presidente

- Giacomello Andrea, Sindaco

- Lanza David, Sindaco

- Fiorese Michele, Sindaco supplente

- Longo Andrea, Sindaco supplente

Assenza di incompatibilità di cui all'art. 2399 del Codice Civile

Partecipazione dei soci e modalità (ultimi 3 anni):

Anno	Assemblea	Data	Punti OdG	% partecipazione	% deleghe
2018	Assemblea ordinaria	05/05/2018	1) Esame ed approvazione del bilancio chiuso al 31/12/2017 comprensivo della nota integrativa; 2) Relazione del Collegio Sindacale; 3) Deliberazione in merito al risultato d'esercizio; 4) Rinnovo del Consiglio di Amministrazione; 5) Rinnovo dell'Organo di Controllo,	90,00	0,00
2018	Assemblea ordinaria	12/11/2018	1) Revisione annuale ai sensi del D.Lgs. 2 agosto 2002 n. 220; 2) Proposta nuovo regolamento per la raccolta del risparmio presso i soci,	64,00	0,00
2019	Assemblea ordinaria	11/05/2019	1) Esame ed approvazione del bilancio chiuso al 31/12/2018 costituito dallo Stato Patrimoniale, Conto Economico e Nota Integrativa; 2) Relazione del Revisore Legale; 3) Deliberazione in merito al risultato d'esercizio.	84,00	0,00
2020	Assemblea ordinaria	20/06/2020	1) Esame ed approvazione del bilancio chiuso al 31/12/2019 costituito dallo Stato Patrimoniale, Conto Economico e Nota Integrativa; 2) Relazione del Revisore Legale; 3) Deliberazione in merito al risultato d'esercizio; 4) Determinazione del compenso dei componenti del Collegio Sindacale a cui attribuire le funzioni di controllo contabile; 5) Risoluzione consensuale dell'incarico di Revisore Legale; 6) Nomina dei componenti del Collegio Sindacale.	87,00	0,00
2020	Assemblea ordinaria	14/12/2020	1) Proposta di costituzione di cooperativa plurima mediante fusione tra le cooperative Verlata e Verlata Lavoro; 2) Revisione annuale ai sensi del D.Lgs. 2 agosto 2002 n. 220.	59,00	0,00

Oltre agli appuntamenti sopra descritti, che rivestono carattere formale, i soci si incontrano mensilmente in assemblea; questo appuntamento diventa occasione di informazione, confronto tra soci e raccolta di contributi che supportano le decisioni rispetto alle questioni strategiche che la cooperativa è chiamata ad affrontare.

Nel corso del 2020 i soci si sono ritrovati complessivamente 11 volte in assemblea, adottando le modalità previste dai protocolli per il contenimento della diffusione del Covid-19; sono quindi state sperimentate anche alcune assemblee in modalità videoconferenza. La partecipazione media è stata del 63%.

I principali temi all'ordine del giorno nelle assemblee informali hanno riguardato i seguenti argomenti:

- Aggiornamento andamento attività di settori/servizi/progetti
- Aggiornamento politiche socio-sanitarie del territorio
- Politiche salariali
- Percorso di preparazione al rinnovo cariche del 2021
- Approfondimento situazione economica della cooperativa
- Approfondimenti sull'assetto giuridico e societario (prospettiva della cooperativa a scopo plurimo - organizzazione interna)
- Proposte formative.

Dalla sua costituzione Verlata propone ad ogni lavoratore di essere socio, portando il proprio contributo non solo in termini operativi e professionali, ma investendo nel progetto complessivo della Cooperativa, prendendo parte ai processi decisionali e collaborando alla gestione della vita lavorativa e sociale. Questa strutturazione apre alla corresponsabilità nella costruzione e gestione di un luogo di lavoro capace di esprimere i valori scelti, nel rispetto delle caratteristiche e delle competenze di ciascuno. Lo sforzo comune è finalizzato a sperimentare una forma di impresa realmente democratica e partecipata, anche attraverso appositi spazi e strumenti di confronto e partecipazione, in primis l'assemblea soci mensile, nonché negli incontri delle varie equipe di settore o di progetto.

La condivisione del patrimonio culturale comune, che delinea l'identità della cooperativa nel tempo, è rafforzato da regolari momenti formativi, sia di tipo professionale che propriamente sociale.

Mappatura dei principali stakeholder

Tipologia di stakeholder:

Tipologia Stakeholder	Modalità coinvolgimento
Personale	Riunione periodica di equipe del settore/progetto di riferimento – momenti formativi – iniziative ricreative – incontro annuale per tutti i dipendenti
Soci	Assemblee soci - gruppi di lavoro - riunione periodica di equipe del settore/progetto di riferimento – momenti formativi – iniziative ricreative – informazione costante tramite piattaforma "Agorà"
Utenti/famiglie	Famiglie degli utenti: incontri e contatti telefonici – condivisione e verifiche Progetto Personalizzato – rilevazione della soddisfazione tramite questionari/incontri

	Utenti: condivisione progetto personalizzato (per alcuni) - incontri di informazione su alcuni aspetti della vita della cooperativa (per alcuni)
Clienti – enti inviati	Incontri periodici di programmazione e verifica dei servizi svolti - condivisione progetti di servizio e report annuali di valutazione dei servizi – condivisione Progetto Personalizzato dei singoli utenti
Fornitori	Incontri – contatti telefonici
Pubblica Amministrazione	Incontri – inviti a eventi – presentazione documenti – partenariati su progetti
Collettività	Incontri/iniziative aperte alla cittadinanza – informazione tramite canali social Collaborazione con l'Associazione DoppiaVù, con istituti scolastici di vario ordine e grado

Presenza sistema di rilevazioni di feedback

74 questionari somministrati

6 procedure feedback avviate

5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

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

Occupazioni/Cessazioni:

	Occupazioni
68	Totale lavoratori subordinati occupati anno di riferimento
10	di cui maschi
58	di cui femmine
18	di cui under 35
17	di cui over 50

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

Assunzioni/Stabilizzazioni:

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

N.	Stabilizzazioni
3	Stabilizzazioni anno di riferimento*
0	di cui maschi
3	di cui femmine
1	di cui under 35
1	di cui over 50

* da disoccupato/tirocinante a occupato

* da determinato a indeterminato

Composizione del personale

Personale per inquadramento e tipologia contrattuale:

Contratti di lavoro	A tempo indeterminato	A tempo determinato
Totale	60	8
Dirigenti	0	0
Quadri	0	0
Impiegati	58	8
Operai fissi	2	0
Operai avventizi	0	0
Altro	0	0

Composizione del personale per anzianità aziendale:

	In forza al 2020
Totale	68
< 6 anni	28
6-10 anni	3
11-20 anni	27
> 20 anni	10

N. dipendenti	Profili
68	Totale dipendenti
2	Direttrice/ore aziendale
2	Coordinatrice/ore di unità operativa e/o servizi complessi
7	Capo ufficio / Coordinatrice/ore
26	di cui educatori
20	di cui operatori socio-sanitari (OSS)
1	operai/e
1	autisti
1	assistente sociale
2	infermiere
2	istruttore tecnico
4	impiegato amministrativo

Di cui dipendenti Svantaggiati	
0	Totale dipendenti

N. Tirocini e stage	
0	Totale tirocini e stage

Livello di istruzione del personale occupato:

N. Lavoratori	
0	Dottorato di ricerca
0	Master di II livello
19	Laurea Magistrale
0	Master di I livello
22	Laurea Triennale

19	Diploma di scuola superiore
8	Licenza media
0	Altro

Lavoratori con svantaggio certificato e non:

N. Lavoratori	
0	lavoratori con svantaggio soci della cooperativa
0	lavoratori dipendenti con svantaggio e con contratto a tempo indeterminato

Volontari

N. volontari	Tipologia Volontari
4	Totale volontari
4	di cui soci-volontari
0	di cui volontari in Servizio Civile

Attività di formazione e valorizzazione realizzate

Formazione professionale:

Ore totali	Tema formativo	N. partecipanti	Ore formazione pro-capite	Obbligatoria/ non obbligatoria
42	Emergenza sanitaria	23	1,83	No
505	Formazione educativa	44	11,48	No
59	Formazione sociale	15	4,80	No
54	Formazione amministrativo-contabile	9	6,00	No
20	Comunicazione	1	20,00	No

Formazione salute e sicurezza:

Ore totali	Tema formativo	N. partecipanti	Ore formazione pro-capite	Obbligatoria/ non obbligatoria
23	Anti-incendio	4	5,75	Si
12	Formazione generale lavoratori	3	4,00	Si
90	Formazione specifica	10	9,00	Si

	lavoratori - rischio alto			
8	Formazione specifica lavoratori - rischio medio	8	1,00	Si
36	Primo soccorso	5	7,20	Si
8	Formazione R.L.S.	1	8,00	Si
120	Uso defibrillatore	40	3,00	Si

Contratto di lavoro applicato ai lavoratori

Tipologie contrattuali e flessibilità:

N.	Tempo indeterminato	Full-time	Part-time
60	Totale dipendenti indeterminato	29	31
9	di cui maschi	6	3
51	di cui femmine	23	28

N.	Tempo determinato	Full-time	Part-time
8	Totale dipendenti determinato	2	6
1	di cui maschi	0	1
7	di cui femmine	2	5

N.	Stagionali /occasionalni
0	Totale lav. stagionali/occasionalni
0	di cui maschi
0	di cui femmine

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

Natura delle attività svolte dai volontari

I soci volontari partecipano alla vita sociale della cooperativa e offrono un supporto nell'organizzazione di attività rivolte alla cittadinanza.

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

	Tipologia compenso	Totale Annuo Lordo
Membri Cda	Non definito	€ 0,00
Organi di controllo	Indennità di carica	€ 3.925,00
Dirigenti	Non definito	€ 0,00
Associati	Non definito	€ 0,00

CCNL applicato ai lavoratori: **CCNL Cooperative sociali**

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

€ 2.239,36 / € 1.353,78

	RETRIB. LORDA MENSILE	RETRIB. LORDA ANNUA
RETRIBUZIONE MAX	€ 2.239,36	€ 29.111,68
RETRIBUZIONE MIN	€ 1.353,78	€ 17.559,14
	RAPPORTO	1,65

Al fine di dare un'indicazione più rappresentativa del monte retribuzione di VERLATA S.C.S. si è utilizzato, come parametro di calcolo del differenziale retributivo, la retribuzione annua lorda normalizzata ad un tempo pieno equivalente, al netto degli scatti di anzianità. È stato utilizzato tale criterio vista l'alta percentuale di lavoratori aventi un contratto part-time.

6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Introduzione a cura del Coordinatore generale

Ogni volta che, in questi 19 anni, mi sono apprestato a scrivere la relazione per il Bilancio, sono partito da una frase che rendesse la fatica e l'impegno che erano serviti per portare a compimento l'anno precedente.

Certo, se avessi saputo che nel 2020 sarebbe scoppiata una pandemia mondiale che avrebbe rovesciato il tavolo delle nostre certezze, forse mi sarei tenuto le frasi migliori per la relazione di quest'anno.

Ma proprio in virtù di questa "rivoluzione" dettata dal Coronavirus vorrei provare a relazionare per ciascuna area provando a concentrare l'attenzione su ciò che ha funzionato, provando a condividere le riflessioni che, a mio modo di vedere, mi hanno portato a trovare i motivi di questo "aver funzionato".

Il risultato del bilancio Verlata va ben oltre lo scampato pericolo; non si tratta però di un risultato ottenuto in modo "passivo": alla base della solidità economica del 2020, naturalmente, una serie di scelte politiche volte a tutelare in modo deciso soprattutto i Centri Diurni, ma non può e non deve sfuggire che gli effetti sono stati positivi perché si è riusciti a tradurre concretamente le possibilità che la normativa metteva a disposizione.

In buona sostanza è stato chiesto ai gestori dei Centri Diurni di offrire inizialmente un servizio domiciliare che poi, nel corso di aprile, si è via via trasformato sempre più in un servizio territoriale (svolto quindi all'aperto o in cooperativa).

Il grande vantaggio di Verlata, in questo contesto, è stato quello di essere già pronta ad affrontare questo tipo di cambiamento di setting (che prevede un certo rigore dal punto di vista anche delle procedure per la sicurezza, fondamentali in questo contesto) e, grazie al percorso di domiciliare diffuso, iniziato ormai tre anni fa, tutte le equipe non hanno faticato a riorganizzarsi in tal senso.

Non è un caso che la nostra Cooperativa sia stata la prima e una delle poche a garantire attività individuali "in presenza" durante il primo lockdown.

Un ulteriore elemento di vantaggio è stato portato dalla possibilità di poter disporre di molti spazi: Sede, Casetta, Fattoria, Negozio. In alcuni casi, come ad esempio per la Fattoria, la necessità di trovare spazi adeguati e dislocati, ha accelerato l'avvio di alcuni progetti che si stavano ipotizzando per alcuni gruppi. Si tratta di un passaggio importante, che rischia di passare sotto traccia o, per meglio dire, come un'esigenza legata al Covid; in realtà è un percorso che esemplifica bene ciò che si vuole portare avanti come cooperativa, sia al nostro interno che all'esterno: superamento della divisione A e B, integrazione dei percorsi e inclusione nel territorio. Tutto in una cornice culturale che riporta alla sostenibilità ambientale e ai valori della terra.

Al netto del Covid-19 va sottolineato come sempre di più sia difficile determinare cosa sia di pertinenza Verlata e cosa di Verlata Lavoro quando si parla di progetti per le persone: da qualche mese si è iniziato a intrecciare i percorsi di tutoraggio con quelli dei servizi domiciliari in virtù del fatto che alcune persone, in ottica di gestione del progetto generale di vita, necessitano di percorsi su tutti e due i versanti: domiciliare e lavorativo.

Servizi Territoriali

Nel momento più delicato della pandemia, quando la chiusura ha coinvolto tutti i settori, le famiglie delle persone con disabilità (e in particolare quelle con figli minori di 18 anni) si sono trovate nel giro di pochi giorni a non poter più contare su nessun tipo di supporto: chiuse le scuole, chiuse le attività extra-scolastiche, chiuse le visite specialistiche non necessarie. In questo scenario l'unico servizio a non aver sostanzialmente mai interrotto l'attività e anzi, in alcuni casi, ad averla anche aumentata, è stato il nostro servizio territoriale. È stato necessario fin da subito un riadattamento sostanziale delle attività e uno scrupoloso e non sempre semplice utilizzo dei presidi di protezione; spesso, ci siamo fatti interpreti dei messaggi discordanti e a volte troppo complessi che venivano dati alle famiglie (contatto di contatto, isolamento fiduciario, tutte locuzioni che fino ad allora nessuno aveva mai utilizzato).

L'equipe del domiciliare diffuso si è ulteriormente allargata, arrivando a contare 13 persone e, nella prima parte del 2021, a portare al proprio interno anche una collega della Comunità, completando un percorso di "allargamento" iniziato nel 2018.

Purtroppo il sistema generale ha un limite: i servizi domiciliari, pur nella loro enorme potenzialità, riconosciuta sostanzialmente da tutti, hanno un budget molto limitato rispetto ai bisogni. I progetti spesso non hanno i presupposti per essere chiusi poiché il bisogno delle famiglie rimane immutato e questo impedisce un turn-over che consentirebbe di garantire il servizio a più persone.

Sulla stessa falsariga, e qui purtroppo la pandemia non c'entra, c'è un'empasse che coinvolge il servizio di Sostegno Autonomia Abitativa, nato con il progetto "Le Chiavi di Casa": pur nell'unanimità dei pareri, che vogliono il servizio come uno dei più apprezzati, non si riesce a trovare una stabilità economica, perché né i Comuni né l'Ulss riescono a farsene carico. Il rischio è che, una volta esaurito il fondo, il tutto ricada sugli utenti come costo o, peggio ancora, come disservizio.

Tutto questo, paradossalmente, in un momento in cui la Psichiatria inizia ad investire proprio su questo tipo di progetti, chiedendoci di metterci in gioco su alcune situazioni che conosciamo attraverso i progetti occupazionali in Verlata Lavoro.

Unito a questo, sempre più i servizi pubblici tendono a voucherizzare i progetti, lasciando alle famiglie il compito di individuare dove e come spendere i propri fondi nel modo che ritengono migliore. È un modello che abbiamo iniziato a sperimentare in qualche caso ma che, potendo, stiamo cercando di arginare nel limite del possibile, perché lo riteniamo più rischioso per la buona riuscita dei progetti che non possono prescindere da una valutazione condivisa con i tecnici del settore: educatori, psicologi, neuropsichiatri e assistenti sociali.

Centri Diurni

Come detto nell'introduzione, i CD sono i servizi che più di tutti hanno dovuto riadattarsi alla situazione che la Pandemia ha creato: tre mesi di chiusura totale del servizio, compensata prima con attività a distanza e poi con moltissime attività in rapporto 1:1, riapertura parziale senza sostanziale possibilità di agire qualsiasi progettualità che non fosse garantire alle famiglie alcune ore di respiro durante il giorno e fare di tutto per mantenere in sicurezza le persone accolte, un aumento progressivo delle ore sempre in bilico tra il buon senso, i protocolli e i desiderata.

Va sottolineata la grande disponibilità ed elasticità dei colleghi a mettersi in gioco al di fuori delle strutture, fornendo una risposta agli utenti che non ha avuto eguali sul territorio; il tutto ben prima che venisse definito il riconoscimento economico per le attività svolte.

E va sottolineata anche la fiducia che, negli anni, si è riusciti a costruire con le famiglie che, in un momento di generale paura, hanno ri-affidato i loro famigliari ai servizi, affidandosi in qualche modo ai nostri consigli su molte questioni di non facile gestione: tamponi, vaccini, gestione dei contatti con persone positive, ecc.

Potendo finalmente contare sugli effetti di un percorso portato avanti assieme agli organi di rappresentanza delle cooperative a livello regionale, ad oggi possiamo dire che i Centri Diurni rappresentano il principale motivo di "serenità" economica della Cooperativa, grazie alla messa a regime della retta standard.

Servizi Residenziali

Il principale motivo di soddisfazione legato ai servizi residenziali è il fatto che, almeno nel 2020 (e qualche scongiuro è sempre bene farlo anche per il futuro), nessuna persona che abita in Comunità o negli Appartamenti si sia ammalata.

Un po' di fortuna sicuramente ha aiutato, ma non solo; una scrupolosa attenzione nell'utilizzo dei presidi di protezione e una chiusura verso l'esterno portata avanti con rigore. Va dato atto a tutti, ospiti dei servizi compresi, di essere stati i principali attori di questo risultato, ottenuto con sacrifici importanti in termini di relazioni e autonomie.

Purtroppo le rigide regole per il controllo del contagio hanno precluso la possibilità di accedere all'Accoglienza Temporanea in Comunità e alle Alternanze negli Appartamenti per più di quattro mesi, con un impatto notevole sia sulle economie dei servizi, sia sugli equilibri familiari, che da anni contano su questo tipo di soluzione.

Nella seconda parte dell'anno la ripresa dei moduli respiro ha consentito di riequilibrare almeno in parte la situazione, anche perché, negli appartamenti, ci sono stati alcuni opportuni ingressi nelle varie progettualità.

A fine 2021 scadrà la convenzione della Comunità Alloggio, sarà un momento molto importante per rilanciare un modello di residenzialità in cui crediamo e che non vuole piegarsi alla logica del solo costo più vantaggioso.

In conclusione: siamo ancora su quella corda sospesa nel vuoto di qualche anno fa. Non sono mancate le folate di vento a farla oscillare e ancora, ogni tanto, la paura di cadere ci blocca a metà strada. Nel frattempo gli elementi di incertezza che ci hanno messo su quella corda sospesa non sono venuti meno e, mentre cerchiamo di capire cosa lascerà la fine della bufera dettata dal Covid- 19, dobbiamo fare appello a tutto quello che sappiamo essere i nostri punti di forza: una compagine sociale ringiovanita e desiderosa di portare nuove idee e nuovi stili, un vaccino che potrebbe consentire nuove ri-aperture, le relazioni che abbiamo costruito sul territorio in tutti questi anni e che abbiamo cercato di mantenere vive in questo anno così strano e soprattutto le famiglie e gli utenti dei servizi che continuano ad accreditarci giorno dopo giorno stima ed affetto.

Di seguito i report di valutazione dei servizi gestiti relativi al 2020:

Nome del servizio: COMUNITA' ALLOGGIO "LISA"

Persone che hanno beneficiato del servizio: n. 8 fisse + n. 19 che hanno usufruito della pronta accoglienza

Verifica generale del servizio

Interventi	Indicatore/Valore target	Risultati/effetti
Revisione e aggiornamento del Progetto Individuale	La revisione e l'aggiornamento annuale del Progetto Personalizzato per tutti gli ospiti inseriti .	Raggiunto
Incontri individuali con le famiglie/tutori per condivisione, confronto e aggiornamento del PP	1 incontro individuale annuali per condivisione, confronto, aggiornamento PP per ogni ospite inserito.	Raggiunto parzialmente. A causa dell'emergenza sanitaria sono stati effettuati 5 incontri sugli 8 previsti. Con le altre famiglie sono stati costantemente mantenuti rapporti telefonici.
Incontro assembleare con le famiglie/tutori per attività di informazione sull'andamento del servizio	1 incontro annuale	Non è previsto un incontro a causa dell'emergenza sanitaria
Incontro di socializzazione per le famiglie degli ospiti inseriti	1 incontro a carattere ricreativo	Non è previsto un incontro a causa dell'emergenza sanitaria
Rilevazione della soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie	Effettuazione della rilevazione in modalità indiretta durante gli incontri famiglia.	La rilevazione riferita al 2020 verrà effettuata durante i primi mesi del 2021. Dagli incontri fatti con le famiglie all'inizio del 2020 non sono emerse criticità.
Accompagnamento a visite mediche/specialistiche	Numero prestazioni richieste uguali al numero di accompagnamenti effettuati.	Sono stati effettuate 15 visite specialistiche. 14 hanno richiesto la presenza di un'operatore della comunità.
Incontri con la committenza per aggiornamento, condivisione PP, criticità	1 incontro annuale per condivisione, confronto, aggiornamento per tutti i PP.	Non Raggiunto a causa dell'emergenza sanitaria.
	1 incontro annuale di presentazione del Report 2019 e Progetto del Servizio 2020.	Raggiunto
	Criticità: numero incontri richiesti uguali al numero incontri effettuati.	0 = 0
	1 incontro per ogni nuovo utente che accede al servizio di	0 = 0

	accoglienza temporanea	
Registro presenze utenti in accoglienza temporanea in comunità	Occupazione dei due posti di pronta accoglienza superiore al 75%	L'occupazione di pronta accoglienza al 31 dicembre è stata del solo del 71% a causa delle restrizioni dovute all'emergenza sanitaria.
Formazione del personale	Realizzazione del Piano Formativo	In corso
Supervisione di gruppo equipe operatori	Mantenimento della supervisione su dinamiche di gruppo di almeno 4 incontri annui	Durante il 2020 è stato fatto un solo incontro di supervisione a causa delle restrizioni dovute all'emergenza sanitaria

Commento

L'emergenza sanitaria per il Covid-19 ha stravolto l'organizzazione e la progettazione delle attività e della vita della comunità.

Gli utenti hanno risentito del cambio della routine quotidiana e del blocco di tutte le attività svolte all'esterno. Si sono interrotte tutte le collaborazioni con i centri diurni, sono state interrotte tutte le attività con professionisti esterni (fisioterapia, musicoterapia, piscina) e le occasioni di socializzazione con i volontari.

Per diversi mesi non sono state possibili le visite con i propri familiari, ma da subito è stato possibile effettuare videochiamate per poter mantenere i contatti anche nei casi dove non era possibile la comunicazione verbale.

Nei mesi estivi, con la riduzione del contagio, si sono tenute le visite con i familiari all'esterno della struttura sfruttando gli spazi all'aperto condividendo e firmando un patto di corresponsabilità reciproco.

Da ottobre, purtroppo, si è nuovamente reso necessario sospendere le visite.

Oltre a tutte le procedure previste per la sanificazione e gestione dell'emergenza è stato necessario aiutare gli utenti a capire cosa stava succedendo intorno a loro.

Sono stati realizzati dei momenti formativi adatti a loro attraverso storie e immagini.

La progettualità ha subito una parziale interruzione, ma si è puntato alla realizzazione di attività sia individuali che di gruppo all'interno della struttura. La possibilità di utilizzare anche gli spazi all'esterno (giardino) ha aiutato nella gestione.

Gli incontri formali con i familiari sono stati sostituiti da frequenti telefonate per aggiornare tutti sull'andamento della situazione.

In generale non si sono manifestati comportamenti problematici o situazioni di forte disagio e tutti gli utenti hanno reagito senza troppa difficoltà ai cambiamenti nell'organizzazione.

Raggiungimento degli obiettivi specifici del Servizio:

Obiettivo specifico sull'utenza e sul servizio	Criteri di valutazione sul raggiungimento dell'obiettivo/Indicatore/Valore target	Effetto
Valorizzare le autonomie degli utenti e/o favorire la possibilità di	Realizzare all'interno dei progetti individualizzati almeno 4 attività	Parzialmente raggiunto: Sono stati realizzati 2 obiettivi su 4

scelta autonoma rispetto le attività offerte	mirate all'autonomia e alla possibilità di scegliere.	legati alla possibilità di scelta
--	---	-----------------------------------

Commento: a seguito dell'emergenza sanitaria non è stato possibile realizzare gli obiettivi di autonomia previsti all'esterno della comunità.

Obiettivi specifico sul servizio	Criteri di valutazione sul raggiungimento dell'obiettivo	Effetto
Valutare la soddisfazione del servizio di accoglienza temporanea.	Realizzare e somministrare un questionario per la rilevazione della soddisfazione delle famiglie che usufruiscono dell'accoglienza temporanea.	Parzialmente raggiunto: realizzato il questionario da somministrare a partire dal 2021

Commento: a seguito dell'emergenza sanitaria le famiglie che solitamente chiedevano il servizio di accoglienza temporanea si sono ridotte. Per questo motivo abbiamo deciso di somministrare il questionario nel corso del 2021.

Nome del servizio: GRUPPO APPARTAMENTO "CASA DI PIERO"

Persone che hanno beneficiato del servizio: n. 4

Strumenti per il monitoraggio, la verifica e la valutazione.

Per la gestione della Qualità e la rilevazione dell'efficacia delle attività generali, il Servizio si è dotato del sistema di gestione della Qualità ISO 9001:2015.

Tutte le fasi di analisi, verifica e di valutazione dei risultati vengono effettuate in sede di riunione d'equipe.

Verifica generale del servizio

Interventi	Indicatore/Valore target	Risultato
Revisione e aggiornamento del Progetto Individuale	La revisione e l'aggiornamento annuale del Progetto Personalizzato per tutti gli ospiti inseriti .	100%
Incontri individuali con le famiglie/tutori per condivisione, confronto e aggiornamento del PP	2 incontri individuali annuali per condivisione, confronto, aggiornamento PP per ogni ospite inserito.	6 incontri per 3 ospiti
Incontro assembleare con le famiglie/tutori per attività di informazione e/o formazione	Almeno 1 incontro all'anno a carattere o informativo o formativo.	Causa covid non è stato possibile incontrare le famiglie, ma nel corso dell'anno i momenti di confronto telefonico, le comunicazioni via mail/whatsapp e quantaltro per aggiornarsi circa le misure restrittive, i dpcm e confronti rispetto ai rispettivi congiunti sono state varie e costanti.
Incontro di socializzazione per le famiglie degli ospiti inseriti	1 incontro assembleare annuale a carattere ricreativo	Causa Covid non è stato possibile organizzare nessun momento di convivialità.
Incontri con la committenza per aggiornamento, condivisione PP, criticità	1 incontro annuale per condivisione, confronto, aggiornamento per tutti i PP.	100% (in data 12/05/20)
	1 incontro annuale di presentazione del Report 2019 e Progetto del Servizio 2020.	100% (in data 25/06/20)
	Criticità: numero incontri richiesti uguali al numero incontri effettuati.	1
Accompagnamento a visite mediche/specialistiche	Numero prestazioni richieste uguali al numero di accompagnamenti effettuati.	13
Formazione del personale	Realizzazione del piano formativo	Vedere piano formativo
Rilevazione della	Rilevazione della soddisfazione in	100%*

soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie	occasione degli incontri famiglia.	
Supervisione di gruppo equipe operatori	Mantenimento della supervisione su dinamiche di gruppo di almeno 4 incontri annui.	Realizzati 2 incontri nei primi mesi dell'anno, sopesi i seguenti causa covid e maternità della professionista.

*Nel corso degli incontri famiglia abbiamo chiesto ad ognuno di fare una valutazione circa l'organizzazione, il livello di coinvolgimento della famiglia, gli spazi ed il rapporto con il personale. Alla luce dei dati emersi si conferma gradita la struttura complessiva del Servizio.

Nel corso del 2020 un ospite ha concluso il suo percorso in appartamento ed è stato trasferito a Villa Miari.

A Novembre si è scelto di spostare a Villaverla il sig. XXX ospite a Casa Castelletto.

A Novembre si è scelto di spostare a Breganze in modo definitivo il sig. XXX.

Obiettivo specifico sull'utenza:	Criteri di valutazione sul raggiungimento dell'obiettivo/Indicatore/Valore target	Effetti/outcome
-Consolidare l'ambito/contexto giusto individuato, in grado di migliorare/favorire il benessere personale di ogni inquilino.	- Almeno un momento al mese per ogni inquilino.	Ob raggiunto.
Obiettivi specifico sul servizio	Criteri di valutazione sul raggiungimento dell'obiettivo	Risultato
1Controllo gestione nella nuova regola delle assenze, prevista dalla convenzione 2020.2022.	-Definizione di una modalità adeguata al conteggio delle assenze. Conferma o miglioramento dei numeri di bilancio.	1Definita una modalità condivisa con il distretto di conteggio delle assenze. Ob raggiunto. Rispetto ai numeri di Bilancio, l'ob.non è stato raggiunto in quanto non ancora sostituito il sig. M.A. che ha lasciato il 4° posto vuoto.
2Definire una modalità di comunicazione alle	-Definizione di: a)modalità precisa e strutturata di comunicazione alle famiglie (chi fa cosa e quando)** b)condivisione con le famiglie della	2 Ob raggiunto. Rispetto alla comunicazione con le famiglie c'è ancora da lavorare un po' ma di certo il messaggio è arrivato. A gennaio si è provveduto ad inviare una mail a tutte le famiglie con le specifiche rispetto ai riferimenti

famiglie circa gli impegni settimanali, richiesta farmaci, soldi ed eventuali altre esigenze (vestiario etc) del proprio familiare.	modalità decisa. c) sperimentazione nel corso del 2020 e verifica finale a dicembre 2020.	della nuova responsabile del servizio e ribadite le modalità di comunicazione.
---	---	--

Attività in collaborazione col territorio, dettaglio

Numero e tipologia	Descrizione
Soggiorno estivo interno	Causa covid-19 nel corso del 2020 attività, soggiorni e quant'altro sono stati tutti sospesi.
Attività ricreative	
Palestre del territorio	
Attività in fattoria	
Soggiorni estivi/invernali	

Prospettive per l'anno 2021

Il Servizio a fine 2020 ha vissuto un ulteriore cambiamento importante legato alla sostituzione del Capo settore. Il passaggio è stato accolto in modo positivo dal gruppo operatori, dagli inquilini e anche dalle famiglie.

Il cambiamento porta sempre con sé paure e incertezze ma la disponibilità di tutti a collaborare ha reso più agevole il passaggio, che andrà a consolidarsi con il 2021.

Nel corso del 2020, dopo un confronto con il Distretto, siamo riusciti a definire una modalità di inserimento/spostamento in appartamento degli inquilini che tiene conto delle caratteristiche delle persone e non più del bisogno orario. Se in questi anni Casa di Piero ha accolto persone bisognose di una copertura oraria maggiore (80 ore settimanali) rispetto a quelle accolte in Casa Castelletto (40 ore settimanali), da novembre si è deciso di inserire le persone nella soluzione abitativa più consona a ciascuno per caratteristiche personali. Ad ognuno viene comunque garantita la copertura oraria stabilita in Uvmd al momento dell'ingresso. Nel 2021 andremo a consolidare questa modalità.

La Prima necessità è quella di riprendere il percorso di supervisione. All'interno di esso in, particolare, la necessità di elaborare gli episodi di aggressività/tensione/difficoltà a cui il gruppo è sottoposto a causa dei comportamenti problema di alcuni utenti.

Su questo fronte, altrettanto necessaria la collaborazione con un esperto di Autismo e anche un esperto sul piano della psichiatria che possano fornire degli strumenti tecnico-pratici per la gestione quotidiana di alcuni utenti.

Nome del servizio: GRUPPO APPARTAMENTO “CASA CASTELLETTO”

Persone che hanno beneficiato del servizio: n. 3 fisse + n. 2 che hanno usufruito delle accoglienze temporanee

Strumenti per il monitoraggio, la verifica e la valutazione.

Per la gestione della Qualità e la rilevazione dell'efficacia delle attività generali, il Servizio si è dotato del sistema di gestione della Qualità ISO 9001:2015.

Tutte le fasi di analisi, verifica e di valutazione dei risultati vengono effettuate in sede di riunione d'equipe.

Verifica generale del servizio

Interventi	Indicatore/Valore target	Risultato
Revisione e aggiornamento del Progetto Individuale	La revisione e l'aggiornamento annuale del Progetto Personalizzato per tutti gli ospiti inseriti .	100%
Incontri individuali con le famiglie/tutori per condivisione, confronto e aggiornamento del PP	2 incontri individuali annuali per condivisione, confronto, aggiornamento PP per ogni ospite inserito.	8 incontri per 4 ospiti
Incontro assembleare con le famiglie/tutori per attività di informazione e/o formazione	Almeno 1 incontro all'anno a carattere o informativo o formativo.	Causa covid non è stato possibile incontrare le famiglie, ma nel corso dell'anno i momenti di confronto telefonico, le comunicazioni via mail/whatsapp e quantaltro per aggiornarsi circa le misure restrittive, i dpcm e confronti rispetto ai rispettivi congiunti sono state varie e costanti.
Incontro di socializzazione per le famiglie degli ospiti inseriti	1 incontro assembleare annuale a carattere ricreativo	Causa Covid non è stato possibile organizzare nessun momento di convivialità.
Incontri con la committenza per aggiornamento, condivisione PP, criticità	1 incontro annuale per condivisione, confronto, aggiornamento per tutti i PP.	100% (in data 12/05/20)
	1 incontro annuale di presentazione del Report 2018 e Progetto del Servizio 2019.	100% (in data 25/06/20)
	Criticità: numero incontri richiesti uguali al numero incontri effettuati.	1

Accompagnamento a visite mediche/specialistiche	Numero prestazioni richieste uguali al numero di accompagnamenti effettuati.	5
Formazione del personale	Realizzazione del piano formativo	Vedere piano formativo
Rilevazione della soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie	Rilevazione della soddisfazione in occasione degli incontri famiglia.	100%*
Supervisione di gruppo equipe operatori	Mantenimento della supervisione su dinamiche di gruppo di almeno 4 incontri annui.	Realizzati 2 incontri nei primi mesi dell'anno, sopesi i seguenti causa covid e maternità della professionista.

* Nel corso degli incontri famiglia abbiamo chiesto ad ognuno di fare una valutazione circa l'organizzazione, il livello di coinvolgimento della famiglia, gli spazi ed il rapporto con il personale. Alla luce dei dati emersi si conferma gradita la struttura complessiva del Servizio.

Nel corso del 2020 a fine look-down si è scelto di spostare il sig. XXX, ospite in Casa di Piero, a Breganze e a novembre la scelta si è rivelata definitiva.

A Novembre si è scelto di spostare a Villaverla il sig. XXX.

Obiettivo specifico sull'utenza:	Criteri di valutazione sul raggiungimento dell'obiettivo/Indicatore/Valore target	Effetti/outcome
Consolidare l'ambito/contexto giusto individuato, in grado di migliorare/favorire il benessere personale di ogni inquilino.	Almeno un momento al mese per ogni inquilino.	Ob raggiunto.
Obiettivi specifico sul servizio	Criteri di valutazione sul raggiungimento dell'obiettivo	Effetti/outcome
1Controllo gestione nella nuova regola delle assenze, prevista dalla convenzione 2020.2022.	-Definizione di una modalità adeguata al conteggio delle assenze. Conferma o miglioramento dei numeri di bilancio.	1-Definita una modalità condivisa con il distretto di conteggio delle assenze. Ob raggiunto. Rispetto ai numeri di Bilancio, l'ob.non è stato raggiunto in quanto non ancora coperto il 4°posto, da anni libero, solo in parte coperto dalle due alternanze.* 2- Ob raggiunto. Rispetto alla comunicazione con le famiglie c'è

2Definire una modalità di comunicazione alle famiglie circa gli impegni settimanali, richiesta farmaci, soldi ed eventuali altre esigenze (vestiario etc) del proprio famigliare.	-Definizione di: a)modalità precisa e strutturata di comunicazione alle famiglie (chi fa cosa e quando)** b)condivisione con le famiglie della modalità decisa. c)sperimentazione nel corso del 2020 e verifica finale a dicembre 2020.	ancora da lavorare un po' ma di certo il messaggio è arrivato. A gennaio si è provveduto ad inviare una mail a tutte le famiglie con le specifiche rispetto ai riferimenti della nuova responsabile del servizio e ribadite le modalità di comunicazione.
---	--	---

*Da dicembre 2020 inserita a Breganze per 2 settimane al mese, in aggiunta all'alternanza di 3 settimane al mese di XXX, anche la sig.na XXX all'interno del percorso di Alternanza legato alla L.112.

Attività in collaborazione col territorio, dettaglio.

Numero e tipologia	Descrizione
Soggiorno estivo interno	Causa covid-19 nel corso del 2020 attività, soggiorni e quant'altro sono stati tutti sospesi. Nei mesi non soggetti alle restrizioni, per le 3 persone inserite è proseguita l'attività di palestra per una, jezzercise per un'altra, e pattinaggio per una terza.
Attività ricreative	
Palestre del territorio	
Attività in fattoria	
Soggiorni estivi/invernali	

Prospettive per l'anno 2021

Il Servizio a fine 2020 ha vissuto un ulteriore cambiamento importante legato alla sostituzione del Capo settore. Il passaggio è stato accolto in modo positivo dal gruppo operatori, dagli inquilini e anche dalle famiglie.

Il cambiamento porta sempre con sé paure e incertezze ma la disponibilità di tutti a collaborare ha reso più agevole il passaggio, che andrà a consolidarsi con il 2021.

Nel corso del 2020, dopo un confronto con il Distretto, siamo riusciti a definire una modalità di inserimento/spostamento in appartamento degli inquilini che tiene conto delle caratteristiche delle persone e non più del bisogno orario. Se in questi anni Casa di Piero ha accolto persone bisognose di una copertura oraria maggiore (80 ore settimanali) rispetto a quelle accolte in Casa Castelletto (40 ore settimanali), da novembre si è deciso di inserire le persone nella soluzione abitativa più consona a ciascuno per caratteristiche personali. Ad ognuno viene comunque garantita la copertura oraria stabilita in Uvmd al momento dell'ingresso. Nel 2021 andremo a consolidare questa modalità.

La prima necessità è quella di riprendere il percorso di supervisione. All'interno di esso in, particolare, la necessità di elaborare gli episodi di aggressività/tensione/difficoltà a cui il gruppo è sottoposto a causa dei comportamenti problema di alcuni utenti.

Su questo fronte, altrettanto necessaria la collaborazione con un esperto di Autismo e anche un esperto sul piano della psichiatria che possano fornire degli strumenti tecnico-pratici per la gestione quotidiana di alcuni utenti.

Nome del servizio: CENTRO DIURNO “CASETTA”

Persone che hanno beneficiato del servizio: n. 20

Strumenti per il monitoraggio, la verifica e la valutazione

Per il monitoraggio, la verifica e la valutazione del Servizio abbiamo adottato dal 2011 il sistema di gestione della Qualità ISO 9001/2015.

Tutte le fasi di verifica e di valutazione dei risultati vengono effettuate in sede di riunione d'équipe.

Verifica generale del servizio

Interventi	Indicatore/Valore target	Risultato
Definizione, revisione ed aggiornamento dei Progetti Personalizzati (PP)	La definizione, la revisione e l'aggiornamento annuale del Progetto Personalizzato per tutte le persone accolte	Raggiunto n. 22 su 20 (di cui 3 con seconda condivisione per revisione obiettivi a causa emergenza Covid 19).
Incontri individuali con le famiglie/tutori per condivisione del PP	1 incontro individuale annuale per la sottoscrizione del PP per tutte le persone accolte	Raggiunto al 90% n. 16 su 20 di cui 3 non eseguiti per difficoltà delle famiglie nel periodo di emergenza Covid 19
Incontro assembleare con le famiglie/tutori per attività di informazione sull'andamento del Servizio	1 incontro annuale di aggiornamento del Progetto di Servizio e dei risultati ottenuti	Raggiunto n. 1 incontri
Incontro di socializzazione per le persone accolte ed i loro familiari	1 incontro annuale a carattere ricreativo	Raggiunto n. 0 (non possibile per emergenza Covid 19)
Incontri con la committenza per aggiornamento, condivisione PP, criticità	1 incontro annuale per l'aggiornamento e la condivisione di tutti i PP	Raggiunto n.1 incontro suddiviso in 2 giornate per condivisione PP
	n. 10 incontri richiesti per criticità = a n. incontri effettuati	Raggiunto n.7 per SWAMDI n.3 per criticità (1 utente)
	Attivazione di pronte accoglienze in Servizi residenziali per le persone accolte	n.1
Formazione del personale	Realizzazione del Piano Formativo	Parzialmente raggiunto
Supervisione di gruppo equipe operatori	Mantenimento della supervisione su dinamiche di gruppo di almeno 5 incontri annui	Non Raggiunto n.3 incontri su 8 (causa emergenza Covid)

Collaborazione con soggetti del territorio	Monitoraggio delle collaborazioni per raccogliere le informazioni utili per lo sviluppo del progetto di vita	n.2 con corpo docente n.1 con Neuropsichiatra infantile n.1 con Psichiatra n. 1 con operatori delle strutture residenziali accoglienti n.2 con tecnico Pianeta mobilità
Rilevazione soddisfazione delle famiglie delle persone accolte	Soddisfazione raccolta con modalità diretta	Rilevata attraverso modalità diretta durante due incontri: condivisione del P.E.I a giugno e dopo 6 mesi durante condivisione della V.I. Rilevata ulteriormente attraverso modalità indiretta: questionario sul gradimento. Questionario che verrà somministrato nei prossimi mesi.

Commento risultati delle prestazioni del Servizio Casetta

Nel corso del 2019 sono stati effettuati in totale n.32 incontri individuali con le famiglie e figure di riferimento e n. 2 incontri assembleari.

n. 22 incontri di condivisione PP (su 20 persone accolte)

Ad inizio anno si sono condivisi i progetti annuali di 3 persone accolte. La chiusura del Centro Diurno a marzo 2020 ha costretto ad interrompere tutte le progettualità. L'attività online avviata e i successivi interventi individuali attivati da aprile a giugno hanno avuto come obiettivo il mantenimento di una relazione con l'utenza e supportare le famiglie in fase di lockdown con nuove proposte consone con le nuove procedure. Dal 27 marzo ai primi di giugno si sono via via avviati 14 interventi personalizzati in struttura per 14 utenti (da un minimo di 2 giorni a 4 cadauno). Altri 2 invece con supporto online per 3 giorni a settimana con attività ben strutturate.

A giugno, con la riapertura part time del centro diurno secondo i nuovi protocolli (suddivisione in cluster ben precisi con operatori, utenti e spazi ben comportamentati, attività esterne e pranzo non consentiti, trasporti limitati) si è scelto di rivedere il PP di ogni singolo utente uniformandoli tutti e definendo come unico obiettivo il riambientamento e il monitoraggio di indicatori ben precisi legati al benessere (o meno) dell'utenza. In una seconda fase, coincisa con la ripresa del pranzo a fine settembre 2020 e con l'aumento della frequenza giornaliera, si è deciso di tornare a personalizzare i progetti in fase di verifica intermedia definendo nuovi obiettivi per ogni singolo utente.

n.16 incontri per le situazioni problematiche/criticità emergenti/aggravamento psicofisico

di cui

n.7 per SVAMDI

n.3 per criticità

n. 1 incontro per accompagnamento/inserimento in struttura residenziale

A seguito dell'emergenza Covid e dell'incertezza della famiglia l'inserimento di un utente in struttura residenziale è rimasto sospeso. Un nuovo incontro si è svolto il 15 ottobre 2020 in presenza del Coordinatore del Cardo, delle educatrici, della psicologa, dell'educatrice del Distretto e della responsabile del Centro Diurno Casetta.

n.0 incontri assembleari famiglie

Nel 2020, causa emergenza Covid non è stato possibile fissare incontri assembleari. La difficoltà di alcune famiglie nell'utilizzo di mezzi social non ha permesso di organizzare incontri via meet o altro. Si è cercato di supportare le famiglie con costanti aggiornamenti sia tramite whatsapp che comunicazioni telefoniche.

Raggiungimento degli obiettivi specifici del Servizio Casetta

Obiettivo specifico del Servizio	Indicatore/Valore target	Effetti/outcome
Mantenere stabile l'adeguamento e l'organizzazione del servizio in base ai requisiti del Dgr 740/2015	strategie di compensazione nel caso di assenze prolungate (monitoraggio costante e preventivo delle assenze, flessibilità oraria, ferie organizzate, lavoro di sinergia con il distretto per la copertura dei posti vacanti	Raggiunto. Si è mantenuto stabile l'adeguamento e l'organizzazione del servizio in base ai requisiti del Dgr 740/2015. La chiusura del Centro Diurno causa Emergenza Covid per 3 mesi (da marzo a giugno) e la riapertura in forma ridotta ha richiesto un reimpiego delle ore degli operatori in altri settori oppure la scelta per alcuni di accedere al congedo parentale per Covid o permessi Covid.
Cura dell'utenza: individuare strumenti adeguati per supportare utenti con autismo	- incontri di progettazione operativa con la dott.ssa Sabrina Urbani - percorso condiviso con famiglia, centro e Distretto in n° di 3 incontri ciascuno - condivisione in equipe delle strategie e formazione specifica in equipe con la dott.ssa Urbani	Parzialmente raggiunto. Con la dottoressa Urbani sono stati effettuati: - 4 incontri online con la microequipe di confronto e studio e analisi del caso; - 1 incontro di confronto con l'intera equipe per definire la formazione (inizio previsto per gennaio 2021 in modalità online). Da giugno ad oggi al nuova riorganizzazione in cluster ha visto la scelta di alcune strategie funzionali alla gestione di un utente con autismo (passeggiate frequenti, uso della stanza personale, calendari visivi specifici, strategia del rinforzo, suddivisione ulteriore delle attività, limitazione degli stimoli.

		<i>Causa emergenza Covid non è stato possibile effettuare gli incontri condivisi con Distretto e famiglia.</i>
Cura dell'utenza: mantenere e sostenere in modo adeguato le proposte educative/assistenziali per gli utenti con condizioni di salute precarie e fragili;	- iniziare una nuova attività avvalendosi della figura professionale specifica di un fisioterapista	<u>Raggiunto</u> la collaborazione con la dott.ssa Recher Maria iniziata nell'ottobre 2019 è continuata nei primi mesi del 2020 con: -attività individuali con alcuni ospiti; -un'attività sperimentale di dance ability in piccolo gruppo; -con un confronto continuo con l'operatore di riferimento che seguiva l'attività -con il confronto con una famiglia per la condivisione della progettualità A marzo, con la chiusura del Centro Diurno e poi con i nuovi protocolli di riapertura in emergenza Covid che non consentono la presenza di figure esterne all'interno del Centro Diurno, la collaborazione è stata momentaneamente sospesa.
	- garantire minimo un'attività individualizzata a settimana con l'utilizzo di strumenti compensativi (celendari visivi, computer..)	<u>Raggiunto</u> L'utilizzo di strumenti compensativi è risultato funzionale per 6 utenti inseriti. Le attività svolte online in fase di lockdown hanno permesso, inoltre, di scoprire nuove modalità e nuove risorse da mettere in campo.
cura delle risorse umane e dell'utenza: elaborazione di un piano di prevenzione e gestione delle crisi e dei comportamenti problema	-stesura di un documento	<u>Non raggiunto/sospeso</u> La gestione della situazione di emergenza legata al Covid 19 e la necessità di reiventarsi con una nuova progettualità sia in fase di lockdown che in fase di riapertura a giugno non ha permesso l'elaborazione di un piano di prevenzione e gestione delle crisi e dei comportamenti problema. Si è però cercato di mantenere

		<p>l'attenzione su questo aspetto con <i>una formazione mirata sull'aggressività che ha visto partecipare l'intera equipe</i> in un corso tenuto da Irecoop in 3 appuntamenti (2 online)</p>
<p>cura delle risorse umane: percorso di supervisione con elaborazione di situazioni di stress dovute a quotidiane crisi aggressive di utenti</p>	<p>- n°8 incontri di supervisione da gennaio e giugno</p>	<p><u>Non raggiunto/sospeso</u> Causa emergenza l'equipe è riuscita a svolgere solo 3 incontri su 8 del percorso di supervisione. Alla riapertura del Centro Diurno l'indicazione di evitare riunioni in presenza e il lavoro in cluster non ha permesso la ripresa degli incontri.</p> <p>Si riprenderanno a febbraio in presenza con un nuovo percorso che terrà conto della nuova organizzazione (suddivisione dell'equipe in cluster) e con un nuovo tema: elaborazione di situazioni di stress dovute a lavoro in cluster ed eventuale perdita del senso di gruppaltà.</p>
<p>adeguamento spazi fisici</p>	<p>-lavori di sistemazione dell'ambiente Casetta in via A. De Gasperi 8 (pavimentazione, tinteggiatura interna, sistemazione cancelli, realizzazione di un'ulteriore stanza per attività)</p>	<p><u>Parzialmente raggiunto.</u> Causa Emergenza Covid e nuovi protocolli operativi solo alcuni lavori di sistemazione sono stati eseguiti: sistemazione cancelli e tinteggiatura esterna. I lavori di pavimentazione sono slittati a inizio 2021. Ancora da prendere in considerazione la realizzazione della stanza per attività.</p> <p>Nel frattempo per far fronte all'emergenza Covid e garantire le varie procedure di sicurezza si è <i>ricavato uno spazio per lo spogliatoio degli operatori</i> (a metà gennaio provvisto di armadietti singoli) e si sono <i>incentivati i momenti di sanificazione degli ambienti.</i></p>

Prospettive del Servizio per il 2021

Il 2020 si chiude con delle progettazioni parzialmente raggiunte e alcune sospese.

La necessità di far fronte all'emergenza Covid 19 con un cambio repentino dell'organizzazione, sia in fase di lockdown che in fase di riapertura del Centro Diurno, ha portato alla luce nuove priorità e obiettivi: garantire la sicurezza igienico-sanitaria (uso adeguato dei dpi, rispetto dei protocolli Ulss e attenzione alle fasi di maggiore criticità legate ad eventuali contatti con positività), garantire serenità e attenzione relazionale all'utenza e alle famiglie in una fase di nuova progettualità, garantire un'assistenzialità adeguata al momento, supportare eventuali situazioni di criticità dovute ad un cambio organizzativo (per alcuni utenti non è stato facile accettare la nuova riorganizzazione part time e senza attività esterne).

Le prospettive del Servizio per il 2021 sono di far tesoro di alcune modalità operative sperimentate durante il lockdown e con la nuova riorganizzazione: il lavoro in cluster ridotti con una presenza fissa di utenti e operatori sta facendo emergere nuove risorse e potenzialità da parte dell'utenza. La collaborazione con le famiglie si è intensificata con obiettivi reciprocamente condivisi. Da valutare, qualora questo tipo di organizzazione continui per tutto il 2021, un eventuale cambio parziale degli operatori nei cluster per evitare situazioni di burn out e affaticamento.

Da continuare e potenziare con l'arrivo della primavera l'attività in fattoria. Nata dall'esigenza di usufruire di spazi diversi e nuovi e dall'intervento individualizzato con un utente, la presenza in fattoria si è poi allargata ad un piccolo gruppo di utenti (3/4) accompagnati da 2 operatori. Qui si sono sperimentati in piccole attività in campo alternate a passeggiate in spazi aperti. Il lavoro in commistione con un settore produttivo come la fattoria ha permesso la riscoperta di un ruolo adultizzante e stimolante che ha rimesso in gioco nuove potenzialità in un ambiente naturale, protetto e accogliente.

Prioritario continuare il percorso formativo sull'autismo con la dottoressa Urbani sia come microequipe che come equipe. Sono già a programma 5 incontri di formazione online per tutta l'equipe (da fine gennaio a fine aprile) e degli incontri saltuari a bisogno per l'analisi del caso o di supporto per comportamenti problema con la microequipe.

Dopo un confronto attento e puntuale in più momenti, emerge la necessità di riprendere il *percorso di supervisione* per supportare l'equipe rispetto all'elaborazione di situazioni di stress dovute a lavoro in cluster ed eventuale perdita del senso di gruppaltà. In fase di definizione assieme ai supervisori la modalità migliore per attuare il percorso tenendo conto della necessità di essere in presenza e salvaguardare il lavoro in cluster; ma soprattutto tenendo presente che da giugno il lavoro operativo vede una grande settorialità e frammentarietà.

A fronte di un'equipe che negli ultimi due anni ha visto nuove figure di operatori, riprendere alcune collaborazioni, almeno da un punto di vista formativo (logopedista, fisioterapista...) e affinare alcune conoscenze operative legate al lavoro in sicurezza (movimentazione, carico e scarico carrozzine, somministrazione cibo persone disfagiche...).

Nome del servizio: CENTRO DIURNO OCCUPAZIONE E PROPEDEUTICO AL LAVORO (CPL/CO)

Persone che hanno beneficiato del servizio: n. 32

Strumenti per il monitoraggio, la verifica e la valutazione

Per il monitoraggio, la verifica e la valutazione del servizio abbiamo adottato dal 2011 il sistema di gestione della qualità ISO 9001.

Tutte le fasi di verifica e di valutazione dei risultati vengono effettuate in sede di riunione d'equipe.

Verifica generale del servizio

Interventi	Indicatore/Valore target	Risultato
1 - Definizione e revisione annuale dei Progetti Personalizzati	Definizione, revisione e aggiornamento annuale del Progetto Personalizzato per tutti gli ospiti inseriti.	Raggiunto 100%
2 - Definizione e revisione annuale dei Progetti delle attività educative e relativi strumenti di monitoraggio	Definizione e revisione annuale dei Progetti delle attività educative e relativi strumenti di monitoraggio	Raggiunto 80%
3 - Facilitare la comprensione delle informazioni utilizzando modalità specifiche appropriate al tipo di utenza	1 riunione bimestrale per gli utenti, diversificata per Progettualità.	Non raggiunto
4 - Incontri individuali con le famiglie/tutori per condivisione del PP	1 incontro individuale annuale per sottoscrizione PP per ogni ospite inserito.	Raggiunto 90% 30 utenti- 28 incontri
	1 per verifica intermedia PP	Raggiunto 50% 30 utenti-15 incontri
	1 per soggiorno estivo (per i partecipanti)	SOGGIORNO NON EFFETTUATO PER EMERGENZA COVID19
5 - Mantenimento della piccola riunione settimanale per la mini équipe occupazionale	Mantenimento della riunione settimanale per la mini équipe occupazionale molto efficace nell'organizzazione dello specifico laboratorio.	Non raggiunto
6 - Incontro assembleare con le famiglie per attività di informazione sull'andamento del Servizio	1 incontro annuale specifico per Progettualità (Cpl e Occupazionale)	Raggiunto 50%
7 - Incontro di socializzazione per le famiglie degli ospiti	1 incontro annuale a carattere ricreativo	Non raggiunto

inseriti		
8 - Incontri con la committenza per aggiornamento, condivisione PP, criticità	1 incontro annuale per aggiornamento e condivisione PP; n.incontri richiesti per criticità = a n. Incontri effettuati	Raggiunto 100%
9 - Formazione del personale	a)Realizzazione delle attività previste dal piano formativo. b)Mantenimento della supervisione dinamiche di gruppo con l'attuale supervisore di almeno 3 incontri nel corso dell'anno.	a) raggiunto al 75% (realizzate 2 su 3 previste) b) Raggiunto
10 - Rilevazione della soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie	Rilevazione indiretta attraverso momenti di scambio informali e non. Rilevazione diretta attraverso la somministrazione di questionari rivolti agli utenti del Cpl.	Non raggiunto

Commento al risultato rispetto alle prestazioni del Servizio

2 - Buona parte dei Progetti delle Attività sono stati condivisi durante la programmazione del 10/4/2020.

Alcune attività il cui progetto generalmente viene condiviso nel mese di settembre, non sono state avviate per restrizioni legate all'emergenza covid pertanto non c'è stata neppure la condivisione del progetto.

3 - Nel corso dell'anno sono state sospese le riunioni con l'utenza in conseguenza alla riorganizzazione del servizio secondo le prescrizioni legate all'emergenza covid 19.

5 - Sono state fatte con regolarità le riunioni di equipe anche durante il periodo di lock down ma senza la suddivisione in mini equipe divisa per progettualità vista la gestione diversa del servizio in cluster a causa della pandemia.

Nel mese di ottobre e nel mese di dicembre, con la ripresa delle attività in presenza in maniera più corposa, ci sono stati due momenti di confronto specifici per la mini equipe occupazionale.

6 - Il 27/1/2020 è stata organizzata un'assemblea per le famiglie degli utenti del Progetto Propedeutico al lavoro coinvolti nell'attività di Animazione teatrale per presentare la medesima attività e la prospettiva di partecipare ad una rassegna teatrale e ad altri eventi nel territorio. Purtroppo questi eventi non sono stati realizzati a causa della pandemia tutt'ora in corso.

8 - Nelle date 28/7 e 3/11 sono stati condivisi con i referenti del DSS Aulss 7 i PP delle persone inserite nel Centro Diurno Cpl/Co.

E' mancato invece un momento di condivisione con i referenti dell'Aulss 8 rispetto ai PP di due utenti.

9 - Sono stati fatti due incontri di supervisione nella prima parte del 2020 (28/1 e 25/2) a cui è seguita una lunga pausa dovuta all'emergenza sanitaria che si è andata delineando.

Il 22/12/2020 si è riusciti a fare un'ulteriore incontro con la dott.ssa Guerra.

Sono stati portati a termine i percorsi formativi rimasti in sospenso dal piano formativo del 2019 e rilanciati per l'anno 2020 (formazione sulla comunicazione assertiva, formazione sulla gestione del rischio aggressività).

Altre formazioni previste non sono state invece effettuate pertanto verranno ulteriormente rimandate al 2021.

10 - Vista l'assenza di reclami, e i ritorni positivi avuti durante gli incontri famiglia riteniamo ci sia un buon grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari.

Nel corso del 2020 sono state organizzate uvmd per una parte degli utenti inseriti e anche durante questi momenti di verifica con il Distretto e la famiglia, i riscontri sono stati sempre positivi.

Non sono stati somministrati questionari per la rilevazione diretta della soddisfazione delle famiglie poiché l'anno particolare che abbiamo vissuto richiede un riadattamento dello strumento a fronte di un'organizzazione molto diversa che abbiamo dovuto attuare secondo i protocolli della Regione.

Obiettivo specifico sull'utenza e sul servizio	Criteri di valutazione sul raggiungimento dell'obiettivo/Indicatore/Valore target	Effetti/outcome
11 - Segnalazione al SILAS di 1 utente per l'uscita definitiva dal Servizio	Segnalazione per 1 utente	Non Raggiunto
12 - Aumentare le opportunità di formazione lavorativa per i ragazzi del CPL	Avvio di almeno un percorso formativo esterno alla cooperativa.	Raggiunto
13 - Creare occasioni di scambio di esperienze con persone uscite dal Progetto per l'inserimento in contesti lavorativi esterni.	Prevedere 2 incontri nell'anno nei quali invitare i compagni che hanno terminato il percorso in Cpl a raccontare la loro esperienza lavorativa.	Non Raggiunto
14 - Aumentare i momenti di integrazione con il territorio e la comunità potenziando la collaborazione con l'attività del Negozio gustarti di Thiene.	Collaborare maggiormente in specifici momenti dell'anno o durante particolari iniziative (es. Natale)	Raggiunto
15 - Procedere con la riflessione sul Progetto occupazionale e con la ristrutturare dello spazio del laboratorio occupazionale in maniera coerente con il Progetto Educativo di tale contesto.	-Sostituire parte dell'arredo. -Riorganizzare gli spazi e la loro destinazione d'uso. -Riorganizzare il materiale informativo affisso.	Non raggiunto *
16 - Curare maggiormente il	-Prevedere un momento di	Non raggiunto *

tema della sicurezza all'interno del settore.	aggiornamento per l'utenza in materia di sicurezza. -Coinvolgere l'utenza in una periodica verifica sull'attuazione dei contenuti condivisi. -Proseguire con prove di evacuazione nel corso dell'anno.	
17 - Rapporto CD/famiglie Attuare dei momenti formativi e di confronto rivolti alle famiglie con gruppetti ad hoc in linea con il percorso intrapreso dal Gruppo di Confronto con le famiglie	Proseguire con gruppi di confronto familiari/operatori su temi comuni in merito alla disabilità.	Non raggiunto

11 - Nel corso del 2020 non è stato segnalato nessun utente per l'uscita dal Centro Diurno in favore di un inserimento sociale o lavorativo in contesti esterni poichè non hanno ancora trovato collocazione gli utenti segnalati al silas nel corso del 2019.

L'emergenza legata al covid 19 ha reso ancora più difficile questo percorso riducendo le opportunità ed allungando notevolmente i tempi.

12 - Nei primi mesi del 2020 si è avviato un rapporto di collaborazione con la Ditta Maistrello di Villaverla che ha dato la possibilità ad un utente, B.R. di fare un tirocinio sociale presso il suo laboratorio di pasticceria.

L'esperienza è tutt'ora in corso.

13 - A causa delle restrizioni dovute alle nuove disposizioni che regolano l'organizzazione del Centro, non è stato possibile attuare momenti assembleari con persone esterne alla cooperativa.

14 - A dicembre si è collaborato con il negozio Gustarti di Thiene coinvolgendo un gruppo di 3 ragazzi nel confezionamento di pacchi natalizi.

Un'altra persona ha iniziato a svolgere alcune mansioni presso il negozio della fattoria Don Manfrin di Breganze.

Inoltre, nel corso del 2020 si è avviato un percorso formativo/occupazionale presso la Fattoria Don Manfrin con il coinvolgimento di 8 utenti che si alternavano in 3 momenti alla settimana.

Gli utenti hanno potuto sperimentarsi attività di coltura in campo, di successive mondature e preparazioni degli ortaggi di cura e abbellimento dell'ambiente con la possibilità di avere un riscontro immediato e concreto del proprio lavoro anche per la presenza, all'interno dello stesso contesto, del punto vendita dove trova completamento il ciclo produttivo.

Queste attività proposte all'utenza rientrano in un progetto più ampio e trasversale costruito e redatto nel corso del 2020 che crea le basi di un lavoro anche per gli anni successivi (vedi Progetto "InTerrAbile").

15 - Nel corso dell'anno si è proceduto ad una riorganizzazione degli spazi e degli arredi ma per necessità legate alle procedure di contenimento della diffusione del covid 19 (poco materiale disponibile, distanziamento nelle postazioni di lavoro, arredi sanificabili..)

16 - Non sono state effettuate formazioni in materia di sicurezza e prove di evacuazione ma si è dedicato ampio spazio alla condivisione con l'utenza e le famiglie sulle regole per il contenimento del contagio da covid 19.

In vista della riapertura del Centro (1 giugno) si è provveduto ad affiggere immagini che facilitassero la comprensione delle nuove regole oltre a prevedere una riorganizzazione del personale per sostenere maggiormente l'utenza, nella routine quotidiana ad un uso corretto della mascherina, ad osservare il distanziamento, a garantire l'igienizzazione degli ambienti e il lavaggio frequente delle mani.

Oltre ad una illustrazione iniziale delle nuove regole si è puntato ad una azione educativa permanente che per alcuni utenti ha trovato spazio anche all'interno del PP individuale.

Nome del servizio: SERVIZI DOMICILIARI

Persone che hanno beneficiato del servizio: n. 23

Strumenti per il monitoraggio, la verifica e la valutazione

Per il monitoraggio, la verifica e la valutazione del servizio è stato adottato dal 2011 il sistema di gestione della qualità ISO 9001.

Per la rilevazione e la valutazione dei risultati raggiunti sull'utenza, il servizio si è dotato di alcuni strumenti di monitoraggio, elaborati al proprio interno, secondo la propria specificità.

La verifica e la valutazione dei risultati vengono effettuate in sede di riunione d'Equipe. Detti risultati confluiscono nel Riesame della Direzione, elaborato in occasione dell'Assemblea di approvazione di Bilancio.

Verifica generale del servizio

Interventi	Effettuato	Risultati
Utenti per cui è stato attivato un progetto di cui: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Progetto Personalizzato ✓ Servizio Sost. Auton. Abitat. 	19 15 4	<i>Per due utenti c'è stato un passaggio dal SSAA al progetto personalizzato</i>
Progetti formalizzati <ul style="list-style-type: none"> ✓ Progetto Personalizzato ✓ Progetto Individualizzato 	15 13	<i>Manca il Progetto Individualizzato di un utente per le numerose assenze che non hanno permesso la stesura dello stesso e il progetto di un altro perché ancora in fase di definizione.</i>
Progetti conclusi per passaggio ad altro servizio	0	
Ore annuali effettuate dal servizio per il Progetto Personalizzato	2155,75	
Ore annuali effettuate dal servizio per il Servizio Sost. Auton. Abitat.	938,67	
Incontri con la committenza	15	<i>Anche a fronte di poche ore di intervento, l'osservazione e la raccolta dati che si effettua nell'ambito familiare risulta fondamentale per avere un quadro completo dell'utente e della sua famiglia ed è altrettanto importante che questi dati vengano condivisi con l'Ente inviante, che ha la "regia" del percorso della persona disabile. Vedi dettaglio nell'allegato</i>
Incontri con le Famiglie: - individuali - assembleari	1 1 0	

Verifiche documentate per utenti		<i>3 Verifiche collettive per i Progetti Personalizzati e il Servizio Sostegno Autonomia Abitativa 7 Verifiche individuali con UVMD per utenti del PSF 2 Verifiche individuali con UVMD per utenti del Servizio Sostegno all'Autonomia Abitativa</i>
Attività educative	Partecip. degli utenti alle attività previste nel P.P.	<i>In coerenza con quanto previsto dal PP</i>
Formazione	Come da Progetto Formativo anno 2020	
Soddisfazione degli ospiti e delle famiglie:		<i>La rilevazione diretta della soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari è stata effettuata attraverso dei questionari.</i>

Progetti Individualizzati

Il servizio ritiene che l'esito di ogni singolo progetto debba considerarsi positivo qualora, in sede di verifica finale, risulti positivamente raggiunto almeno il 60% degli indicatori.

Nel corso del 2020 molti progetti hanno gli obiettivi parzialmente raggiunti, sia per le numerose assenze di alcuni utenti, sia per l'impossibilità di lavorare su alcuni obiettivi a causa del covid.

Progetti con esito (+)	Progetti con esito (-)	Progetti con ob. Parzialmente raggiunti	Progetti in fase di osservazione	Totale progetti
5		7	1	13

Attività in collaborazione con soggetti istituzionali e non del territorio – dettaglio

Nonostante l'attività svolta nell'ambito dei progetti a carattere domiciliare non sia strutturalmente vincolata alla cooperativa, il servizio ha sempre ritenuto importante proporre alle famiglie alcune iniziative organizzate dalla cooperativa stessa o in collaborazione con altri soggetti del territorio, per il forte legame esistente tra i servizi domiciliari e gli altri servizi della cooperativa. Inoltre, emerge da parte di molte famiglie il desiderio o la necessità di conoscere meglio la realtà della cooperativa, anche nella prospettiva di scelta di un percorso possibile per il proprio familiare disabile. In questo senso le iniziative che la cooperativa propone diventano un'opportunità di parziale conoscenza. A causa dell'emergenza covid però, nel 2020 non è stato possibile coinvolgere le famiglie in alcuna attività in presenza.

Verifica raggiungimento obiettivo annuale del servizio ed eventuale rilancio

In riferimento agli obiettivi specifici individuati nel Progetto annuale del Servizio – anno 2020 e a quanto evidenziato in sede di verifica intermedia del Progetto di Servizio in data 20/07/2020, la verifica degli obiettivi riportati è la seguente:

Obiettivo del servizio per il 2020	Valutazione sul grado di raggiungimento dell'obiettivo	Effetti
<p>Obiettivo rispetto l'utenza: Acquisire maggiore consapevolezza nella comunicazione con utenti e famiglie. Criterio di valutazione: partecipazione ad un percorso formativo sulla comunicazione assertiva di almeno 4 ore</p>	<p>Formazione del 22/02/2020 e del 26/09/2020 dalle 9.30 alle 12 e 30</p>	<p>Obiettivo raggiunto</p>
<p>Obiettivo rispetto l'organizzazione del servizio: Creare maggiori possibilità di sostituzione all'interno dell'equipe. Criterio di valutazione: ridistribuire le sostituzioni in caso di assenza dell'operatore.</p>	<p>Ad oggi vi sono 9 utenti su 11 in cui si riesce a sostituirsi tra operatori. Per il 2021 abbiamo in programma di attivare le sostituzioni anche per i due utenti che mancano.</p>	<p>Obiettivo raggiunto</p>
<p><u>Rilancio per il 2020</u></p> <p><u>Obiettivo rispetto l'utenza:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • partecipazione di un corso di almeno 4 ore sull'educazione finanziaria <p><u>Criterio di valutazione:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • partecipazione al corso <p><u>Obiettivo rispetto l'organizzazione del servizio:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • semplificazione della modulistica <p><u>Criterio di valutazione:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • verifica a fine 2021 con il responsabile della qualità 		

Nome del servizio: SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE PROFESSIONALE

Persone che hanno beneficiato del servizio: cittadini del Comune di Sarcedo (famiglie e minori, disabili, anziani, adulti)

Verifica generale del servizio

Dati del monitoraggio	Esito del monitoraggio
Ore settimanali di servizio	Come da contratto (18 ore/sett)
Partecipazione a Uvmd	Al bisogno
Riunioni di coordinamento di servizi (es. con Ass. domiciliari o con ufficio amministrativo)	Aggiornamenti costanti al bisogno
Riunioni con Sindaco ed Assessori	Aggiornamenti giornalieri e al bisogno
Riunioni di coordinamento del gruppo assistenti sociali	Coordinamenti con Assistenti sociali del territorio
Reti attivate (volontariato, assistenza privata. Parrocchie...)	Aggiornamento e collaborazioni costanti, incontro volontari mensile
Attività di formazione partecipate	"Comunicare a distanza " (novembre 2020)

Commento

Il Comune di Sarcedo ha scelto di internalizzare il servizio di assistenza sociale, procedendo all'assunzione di un dipendente con la qualifica di Assistente Sociale, nel corso del 2020. Nelle more di detta assunzione, il servizio di assistenza sociale professionale è stato affidato a Verlata, in una sorta di continuità con il precedente appalto, aggiudicato a Prisma Società Cooperativa Consortile per il periodo 01/01/2016 – 31/12/2019 e dove Verlata era stata individuata quale socia esecutrice.

Il servizio per il 2020 è stato inizialmente affidato per i primi 6 mesi e successivamente prorogato fino al 31/12/2020.

L'emergenza sanitaria dovuta al Covid-19 ha richiesto di mettere in campo modalità diverse di intervento con l'utenza. Molti interventi, infatti, soprattutto nel periodo del lock down, sono stati garantiti a distanza, tramite contatti telefonici, incontri in videochiamata

7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Introduzione a cura del Responsabile dell'Area Amministrativa

Il 2020 è stato caratterizzato dalla pandemia dovuta al Covid-19 che ci ha costretti a riorganizzare i nostri servizi per garantire un sostegno alle persone fragili che seguiamo e alle loro famiglie, un luogo vivibile agli ospiti delle nostre residenze e un lavoro agli operatori che hanno dimostrato grande capacità di reazione e di adattamento.

Il margine prodotto dai servizi, nel loro insieme, è di 56.760 euro al quale dobbiamo aggiungere un utile di 521.910 euro generato dalla donazione di un immobile da parte di una famiglia di Schio, con un risultato complessivo di 578.670 euro.

Il patrimonio di Verlata raggiunge così un valore di 1.994.696 euro.

Andando nel dettaglio dello **Stato Patrimoniale** sono da evidenziare:

- tra le **Attività**:

- le **immobilizzazioni** che si arricchiscono dell'immobile acquisito con la donazione;
- le **attività finanziarie** che aumentano il loro valore con nuovi investimenti resi possibili dalla consistente liquidità che rimane comunque elevata a fine anno nei conti correnti bancari, grazie in particolare alla celerità dei pagamenti da parte dell'ULSS 7 Pedemontana.

- tra le **Passività**:

- il **Fondo TFR** aumenta di 59.057 euro: il risultato è dato dalla differenza tra l'incremento delle quote annuali dei lavoratori che hanno scelto di lasciare il TFR in cooperativa e le quote liquidate ai lavoratori che si sono dimessi.
- i **Debiti** verso i fornitori diminuiscono mentre crescono i debiti tributari, in particolare per le imposte generate dalla sopravvenienza attiva relativa alla donazione.

Il patrimonio si è costituito negli anni mettendo insieme i risultati dei singoli esercizi che definiscono l'attività di un periodo temporale. Nel nostro caso il periodo corrisponde all'anno solare e quanto è avvenuto nel 2020 lo leggiamo attraverso il **Conto Economico**.

In Verlata la pandemia causata dal Covid 19 ha determinato:

- **La chiusura dei Centri diurni da marzo a maggio.**

Grazie alla capacità di ripensarsi come servizio, i centri diurni si sono visti riconoscere le rette al 75% o al 90% a seconda dell'attività svolta dagli operatori con i singoli utenti.

Ciò ha determinato una flessione del fatturato compensata da contributi ricevuti e da una forte riduzione di alcuni costi quali mensa, attività educative, soggiorni, uscite.

La garanzia delle rette ha inoltre permesso di utilizzare per un solo mese la FIS, mentre per il resto del periodo gli stipendi sono stati erogati normalmente.

Il margine di servizio dei centri diurni registra complessivamente un miglioramento rispetto al 2019 con un + 9%.

- **Il blocco del 2° posto di pronta accoglienza in Comunità.**
- **La difficoltà di occupare tutti i posti negli appartamenti.**

I servizi residenziali sono quelli che economicamente hanno risentito di più degli effetti della pandemia.

I costi, diversamente dai centri diurni, sono cresciuti a fronte di un calo del fatturato dovuto all'impossibilità di occupare posti vuoti.

Comunità e appartamenti registrano così un importante calo del loro margine di produttività rispetto all'esercizio precedente con un - 32%.

- **L'aumento dei servizi domiciliari.**

Il lungo periodo di lockdown ha determinato un crescente bisogno delle famiglie di essere supportate nella gestione delle persone fragili. Il servizio è riuscito a rispondere aumentando le ore di intervento e fornendo supporto anche a persone segnalate dalla psichiatria. Il tutto è stato possibile grazie al coinvolgimento di operatori dei diversi servizi di Verlata. Questo ha permesso di aumentare il fatturato e di migliorare il margine del servizio, che vede sostanzialmente raggiungere il pareggio.

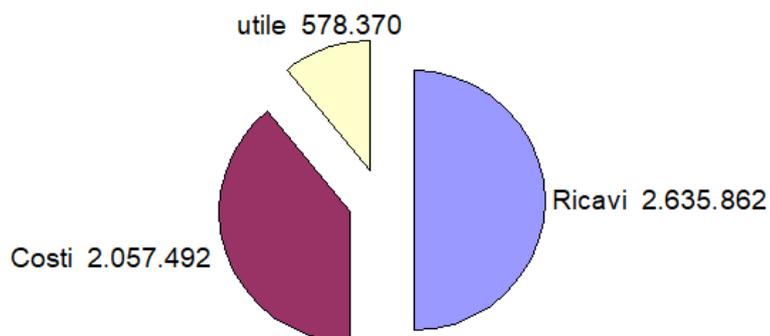
Verlata chiude il 2020 con un utile di 578.370 euro: l'attività ordinaria dei servizi ha prodotto un utile di 56.460 euro, che si discosta di poco da quello dell'esercizio precedente (+1,87%), mentre i restanti 521.910 euro sono frutto della donazione.

VERLATA Società cooperativa Sociale a R.L.		
Stato Patrimoniale		
ATTIVO		
	31/12/2020	31/12/2019
IMMOBILIZZAZIONI		
IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI		
Spese su fabbricati di terzi	19.467	24.334
IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI		
Terreni e Fabbricati	1.019.901	509.996
Impianti e Macchinari	8.390	14.327
Attrezzature	6.644	7.522
Altri Beni	42.952	58.675
IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE		
Partecipazioni in altre imprese	8.150	8.150
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI	1.105.505	623.005
ATTIVO CIRCOLANTE		
RIMANENZE FINALI		
CREDITI	2.006	2.322
Crediti verso Clienti	342.674	361.105
Fondo svalutazione Crediti	-	13.588
Altri Crediti	342.982	404.285
	672.605	751.801
ATTIVITA' FINANZIARIE		
Libretti di Risparmio vincolato		
Fondi Comuni	814.716	720.573
Obbligazioni	150.000	147.878
	964.716	868.451
DISPONIBILITA' LIQUIDE		
C/C Bancari	579.914	453.914
C/C Postale	31.484	40.461
Cassa	1.670	2.263
	613.068	496.638
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE	2.252.395	2.119.212
RATEI E RISCONTI		
Ratei Attivi	1.018	994
Risconti Attivi	6.757	7.156
TOTALE RATEI E RISCONTI	7.776	8.150
TOTALE ATTIVO	3.365.676	2.750.367

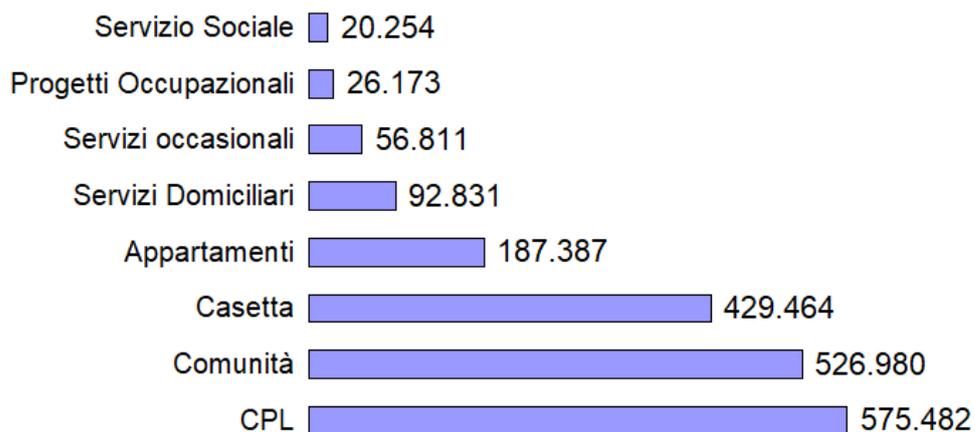
P A S S I V O		
	31/12/2020	31/12/2019
PATRIMONIO NETTO		
Capitale	20.375	20.325
Riserva Legale indivisibile	384.876	368.248
Riserva Statutaria	994.033	956.899
Altre Riserve	17.043	17.043
Utile d'Esercizio	578.370	55.425
TOTALE PATRIMONIO NETTO	1.994.696	1.417.940
FONDO TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	749.342	690.285
DEBITI		
Debiti verso Fornitori	83.292	124.593
Debiti Tributarî	55.624	39.694
Debiti verso Istituti Previdenziali	75.406	73.718
Altri Debiti	197.455	178.751
TOTALE DEBITI	411.778	416.756
RATEI E RISCOINTI		
Ratei Passivi		25
Risconti Passivi	209.860	225.361
TOTALE RATEI E RISCOINTI	209.860	225.386
TOTALE PASSIVO	3.365.676	2.750.367

CONTO ECONOMICO		
	31/12/2020	31/12/2019
VALORE DELLA PRODUZIONE		
RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI	1.897.317	2.110.989
ALTRI RICAVI	722.791	118.029
TOTALE A	2.620.107	2.229.018
COSTI DELLA PRODUZIONE		
MATERIE PRIME, SUSSIDIARIE DI CONSUMO E MERCI	- 64.025 -	76.916
SERVIZI	- 359.091 -	503.338
GODIMENTO BENI DI TERZI	- 697 -	9.000
COSTI PER IL PERSONALE	- 1.511.763 -	1.496.826
AMMORTAMENTI e SVALUTAZIONI	- 59.347 -	57.305
VARIAZIONE DELLE RIMANENZE DI MATERIALI	- 316 -	844
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	- 36.847 -	37.412
TOTALE B	- 2.032.087 -	2.181.641
DIFFERENZA TRA VALORE PRODUZIONE E COSTI	588.021	47.377
PROVENTI E ONERI FINANZIARI		
PROVENTI FINANZIARI	15.579	11.650
ONERI FINANZIARI	-	860
TOTALE C	15.579	10.789
RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITA' E PASSIVITA' FINANZIARIE		
RIVALUTAZIONI	175	4.983
SVALUTAZIONI	- 4.433	
TOTALE D	- 4.257	4.983
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	599.343	63.149
IMPOSTE SUL REDDITO DELL'ESERCIZIO	- 20.973 -	7.725
UTILE D'ESERCIZIO	578.370	55.424

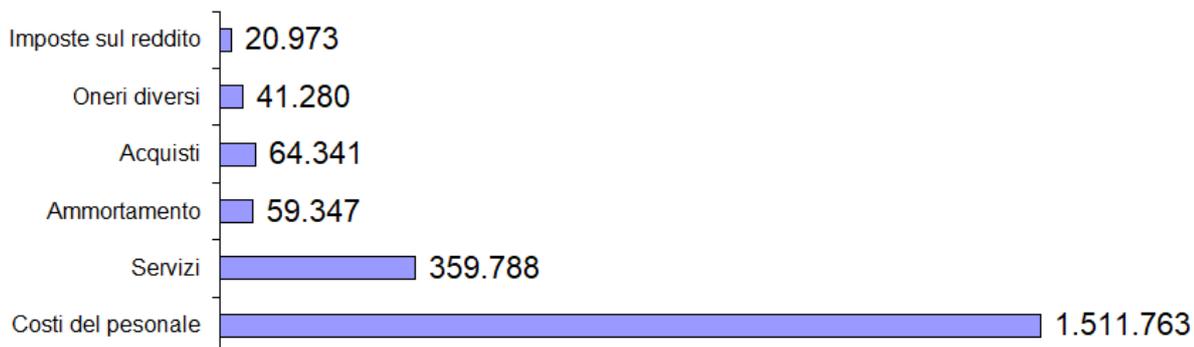
CONTO ECONOMICO VERLATA 2020



FATTURATO VERLATA 2020



COSTI VERLATA 2020



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

Ricavi e provenienza	2020
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	1.566.858 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione di altre tipologie di servizi (manutenzione verde, pulizie, ...)	40.799 €
Ricavi da Privati-Cittadini inclusa quota cofinanziamento	228.972 €
Ricavi da Privati-Imprese	7.873 €
Ricavi da Privati-Non Profit	23.085 €
Ricavi da Consorzi e/o altre Cooperative	29.730 €
Ricavi da altri	47.352 €
Contributi pubblici	117.300 €
Contributi privati	575.899 €

Valore della produzione:

	2020
Valore della produzione (voce A5 del Conto Economico bilancio CEE)	2.622.114 €

Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione 2020:

	2020	
Incidenza fonti pubbliche	1.724.957 €	65,78 %
Incidenza fonti private	897.157 €	34,22 %

8. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE

Introduzione a cura del Responsabile area Risorse Umane e Cultura

Il 2020 è stato davvero un anno particolare; se la ripresa dopo i mesi di totale chiusura ha visto tutti ricominciare piano piano il proprio lavoro, distanze, cluster, mascherine, impossibilità di fare riunioni e assemblee in presenza..., hanno pesato sulla normale relazionalità della compagine sociale, per i soci e gli altri lavoratori dipendenti, e, ancor più, per gli inserimenti lavorativi e tutte le persone portatrici di disabilità.

Si sono cercate così altre strade per continuare a tessere i rapporti indispensabili nel lavoro sia educativo che produttivo, pur nell'inevitabile riduzione della partecipazione diretta. Si è cercato di mantenere qualche appuntamento formativo, sia comune, sia dei singoli settori, indispensabile nel lavoro di cura di persone ancor più fragili a causa della pandemia.

La ripresa graduale delle verbalizzazioni in Agorà, non ancora a regime, ha cercato di garantire l'indispensabile informazione che deve poter raggiungere tutti.

Le attività con il territorio hanno avuto una drastica riduzione, se non addirittura una sospensione (volontari, giovani, visite delle scuole...).

Per contro, l'attività svolta da chi si occupa più direttamente di comunicazione ha aiutato e non perdere il contatto con l'esterno.

La necessità di proseguire nelle linee strategiche e operative che la cooperativa si era data ha costretto a guardare avanti, anzi, ha richiesto ancor più energia e creatività. Le progettualità da tempo avviate, e le nuove in fase di attuazione, hanno chiesto inoltre nuove assunzioni di personale. E sono state molte, molte davvero e in poco tempo.

Se a inizio 2020 erano con noi da pochi mesi nuovi colleghi in comunità (che poi non abbiamo quasi più potuto incontrare!), in autunno è iniziata la ricerca di altre figure necessarie sia in ambiti trasversali come la manutenzione, sia per sostenere progetti impegnativi nell'ultima parte dell'anno come GustArti.

Ma sono stati soprattutto i primi mesi del 2021 a vedere un'esplosione di presenze, che da una parte hanno portato in cooperativa forze nuove e giovani, dall'altra chiedono un impegno di integrazione non semplice, proprio per il grosso numero e per la velocità che questa selezione ha richiesto.

Persone nuove in falegnameria e in informatico, ora anche in ufficio, ma soprattutto tanta gente nuova in assemblaggio per la linea Sicon. Non solo, questa linea ha chiesto anche di avere per mesi personale distaccato presso di noi, che non sarà facile integrare e rendere in qualche modo partecipe di quanto vive ed è una cooperativa.

Pur nella grande fiducia verso giovani che si affacciano per scelta al lavoro sociale, preoccupa il poco tempo a disposizione per un accompagnamento iniziale adeguato. Ciò richiederà una fase di valutazione particolarmente attenta. La cura nella formazione dei nuovi operatori è fondamentale, così come si vorrebbe poter dare maggior attenzione ad ogni singolo percorso individuale, fino a coloro che vivono il tempo che avvicina al pensionamento o chi attraversa periodi di malattia, dove possono affacciarsi maggiori difficoltà. E non va dimenticata la categoria dei "dipendenti", che si corre il rischio di lasciare troppo ai margini.

Sempre più essenziale è il rapporto di stretta collaborazione tra il responsabile delle risorse umane, i capi settore, i coordinatori, in una sinergia indispensabile sia per la crescita personale di ciascuno, sia per una buona operatività professionale.

E' essenziale non solo/non tanto ciò che si può trasmettere a chi arriva, ma soprattutto è necessario creare spazi di ascolto delle nuove istanze e modalità di approccio al lavoro che arrivano da chi è entrato in cooperativa negli ultimi anni. Emerge un appello a rivedere le motivazioni al lavoro sociale che sempre ci appassiona, ma che forse oggi abbisogna anche di nuovi linguaggi e spazi di espressione. Per questo si auspica di continuare e di riprendere le attività culturali, sia interne, sia rivolte al territorio, che sono la struttura portante di chi lavora nel Terzo settore.

Le "risorse umane" sono il vero patrimonio di Verlata e nessuna di queste risorse può essere sprecata o non ben valorizzata. L'augurio è di riuscire a "raccontarci" anche all'esterno sempre più come una realtà che crede e si impegna per coloro che hanno la vita fragile, ma anche per l'ambiente che abitiamo, perché la nostra sia un'azione di giustizia e perciò stesso con una valenza profondamente politica.

"A che cosa ci votiamo?" (ci chiedeva lo scorso anno Marco Vincenzi), più che mai in questi tempi di "Impetuosi venti immobili" (come dice Andrea Pansa); proveremo a ridirlo, perché prosegua il percorso di Verlata, unica e plurima.

Altri aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc.

Verlata vuole essere uno spazio aperto dove sperimentare stili di vita di condivisione e solidarietà, dove orientarsi verso scelte eque, sobrie e sostenibili per le persone e la comunità locale. È luogo di lavoro autogestito, è luogo educativo. Vuole essere spazio di cittadinanza e di partecipazione attraverso:

- Volontariato

Nei molteplici servizi il lavoro degli operatori è periodicamente arricchito dalla presenza di volontari che collaborano alla costruzione di una quotidianità inclusiva. La collaborazione riguarda sia i servizi socio-educativi che quelli produttivi.

L'Associazione DoppiaVù, tramite i suoi volontari, collabora con Verlata nella gestione di alcune attività/progetti, in particolar modo:

- 1) nei servizi educativi, dove i volontari affiancano gli operatori a sostegno dell'impegno educativo e lavorativo dei ragazzi, rendendo anche possibile la gestione dei soggiorni estivi.
- 2) nel gruppo "Nonsolono", che propone alcune importanti iniziative che garantiscono una maggiore integrazione sociale delle persone con disabilità del territorio, molte delle quali accolte in Cooperativa, ed una migliore gestione del tempo libero.
- 3) nel Progetto Snorky, che si avvale di una rete di famiglie "aperte" che, volontariamente e coordinate dagli operatori della cooperativa, accolgono nel tempo libero un minore in situazione di disabilità, promuovendo così la cultura della solidarietà presso la comunità territoriale.

- Servizio Civile

I progetti di servizio civile offrono la possibilità ai giovani di svolgere un anno di volontariato in Cooperativa, affiancando le persone accolte e gli operatori nella gestione dei servizi educativi. Verlata ospita progetti di:

- Servizio Civile Regionale, in collaborazione con il Cnca Veneto
- Servizio Civile Internazionale, in collaborazione con l'Associazione InCo, per giovani tedeschi

- Spazio Giovani

Propone percorsi di condivisione e piccole esperienze di volontariato rivolte ai giovani del territorio, per approfondire tematiche relative ai diritti universali dell'uomo, alla cooperazione sociale, alla centralità della persona nell'intervento educativo e ai percorsi propedeutici al lavoro. Queste esperienze si concretizzano attraverso la condivisione della quotidianità con le persone inserite nei diversi servizi, lavorando insieme, favorendo incontri e nuove relazioni. Durante il periodo estivo sono proposti ai giovani delle scuole superiori anche dei percorsi a tema. La cooperativa inoltre è ente accreditato per l'Alternanza Scuola Lavoro.

- Spazio Scuola

È attiva da anni una collaborazione con alcuni Istituti professionali, Enti di formazione ed Università, che permette ai futuri educatori/operatori di sperimentarsi attraverso tirocini nel contesto della cooperazione sociale.

Con i vari istituti scolastici (scuole primarie e secondarie) inoltre, si organizzano percorsi per promuovere e sensibilizzare alla cittadinanza attiva e responsabile, con particolare riferimento al mondo del disagio e della disabilità. Per questo ogni anno si risponde alla richiesta di visite guidate alla cooperativa, con una particolare attenzione alle scuole del paese.

- Proposte culturali

L'impegno di formazione e di approfondimento, anche in ambiti non strettamente inerenti la vita della cooperativa, sono un'opportunità offerta ai soci, ai volontari e alla cittadinanza per crescere in consapevolezza e cittadinanza. Si propongono a questo scopo incontri e percorsi su varie tematiche, consapevoli che la cultura è vitale per il "benessere" sociale.

L'emergenza sanitaria legata al Covid-19 ha limitato e molto spesso annullato le attività rivolte all'esterno o che prevedevano il coinvolgimento di soggetti esterni alla cooperativa.

Questi i dati relativi alle attività di collaborazione con il territorio svolte nel 2020:

Volontariato:

- n° 38 volontari coinvolti nei servizi della cooperativa, per un totale di 274 presenze
- n° 25 volontari coinvolti nell'organizzazione di attività ricreative e del tempo libero (gruppo Nonsolonoj)
- Progetto Snorky: 5 minori accolti, 9 famiglie che fanno parte della rete, 8 accoglienze effettuate, 4 incontri della rete (videoconferenza)

Spazio Scuola:

- n° 2 scuole e 1 gruppo di catechismo che hanno partecipato all'attività
- n° 227 bambini coinvolti
- n° 5 incontri totali

Proposte culturali:

- n° 1 incontro per soci e lavoratori con Marco Vincenzi dal titolo "*Nel tempo del Covid: a chi/a cosa votarsi?*" (videoconferenza)

Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti**1) Consiglio di Amministrazione:**

- Numero annuo di incontri del CdA: 9
- Partecipazione media: 100%

I Consiglieri, inoltre, si riuniscono informalmente, con cadenza regolare, per approfondire argomenti relativi alla gestione del bilancio sociale come di seguito riportato.

Principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni

- Affidamento incarichi interni
- Aggiornamento progetti/attività
- Approvazione piani operatività
- Definizione assetto giuridico
- Definizione assetto organizzativo
- Definizione politiche socio-sanitarie della cooperativa
- Deliberazioni relative ad acquisti/investimenti straordinari superiori a € 1.000,00
- Elaborazione proposte di politica salariale
- Monitoraggio e verifica delle attività
- Monitoraggio clima interno della base societaria
- Preparazione assemblee soci e incontri con il Consiglio Allargato
- Predisposizione dati economici - bozze di bilancio
- Definizione rapporti con il territorio
- Definizione rapporti istituzionali

2) Assemblea dei soci:

- Numero annuo di incontri: 2
- Partecipazione media: 69%

I soci, inoltre, si riuniscono informalmente, con cadenza mensile; questo appuntamento diventa occasione di informazione, confronto tra soci, raccolta di contributi a supporto delle decisioni su questioni strategiche.

Principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni

- Aggiornamento andamento attività di settori/servizi/progetti
- Aggiornamento politiche socio-sanitarie del territorio
- Politiche salariali
- Percorso di preparazione al rinnovo cariche del 2021
- Approfondimento situazione economica della cooperativa
- Approfondimenti sull'assetto giuridico e societario (prospettiva della cooperativa a scopo plurimo - organizzazione interna)
- Proposte formative.

Informazioni sulle certificazioni in possesso dell'Ente

Nel corso degli anni, il sistema di gestione della qualità ha sempre più rivestito un ruolo di monitoraggio e tenuta sotto controllo dei processi della cooperativa, coinvolgendo maggiormente i settori certificati, ma anche tutti quei processi che definiamo trasversali.

Lo scorso anno con l'aiuto di una consulenza esterna è stato effettuato un percorso per integrare il sistema qualità con le procedure necessarie al sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro. Il percorso ha portato alla redazione di alcune procedure e alla proposta di altre, attualmente in corso di valutazione.

E' stato inoltre integrato nell'area anche il sistema HACCP, che coinvolge tutti i settori che hanno a che fare con l'ambito alimentare (servizi residenziali e diurni).

Continua poi il lavoro di adeguamento della gestione dei dati al Regolamento Europeo 2016/679, e il monitoraggio trimestrale del Modello Organizzativo rispetto alla normativa del D.Lgs. 231/2001.

La Cooperativa:

- ✓ ha adottato il **modello della L. 231/2001**
- ✓ ha acquisito il **Rating di legalità**
- ✓ ha acquisito **certificazioni di qualità UNI EN ISO 9001:2015** per:
 1. Progettazione ed erogazione di servizio socio-assistenziali ed educativi, in regime diurno a favore di persone con disabilità con diversi profili di autosufficienza;
 2. Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare.