

# Bilancio sociale

# *Villa Maria*

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

**Esercizio 2023**



COOPERATIVA SOCIALE  
**VILLA MARIA**

# INDICE

**P. 3-4** \_\_\_\_\_



METODOLOGIA ADOTTATA PER LA  
REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

**P. 5-10** \_\_\_\_\_



INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

**P. 11-15** \_\_\_\_\_



STRUTTURA GOVERNO  
AMMINISTRAZIONE

**P. 16-27** \_\_\_\_\_



PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

**P. 28-44** \_\_\_\_\_



OBIETTIVI E ATTIVITÀ

**P. 44-47** \_\_\_\_\_



SITUAZIONE ECONOMICA  
E FINANZIARIA

**P. 48-53** \_\_\_\_\_



ALTRE INFORMAZIONI



## METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Con questa edizione del Bilancio sociale, la cooperativa sociale Villa Maria si prefigge di comunicare all'esterno in modo sintetico ma efficace, scientifico ma chiaro, i principali esiti dell'attività realizzata nel 2023. Nella scelta di quale documento realizzare e quali dati far emergere, si è deciso di aderire ad un metodo già testato nella provincia autonoma di Trento, nonché in Veneto ed in Friuli Venezia Giulia, di uno strumento quindi condiviso con molte altre cooperative sociali, trasparente, validato e comparabile: si tratta del metodo **ImpACT** per la valutazione dell'impatto sociale realizzato dall'istituto di ricerca Euricse di Trento.

Metodologicamente, il modello risponde alla recente Riforma del Terzo settore (L. 106/2016, art.7 comma d) e relativi decreti attuativi che non solo richiedono alle imprese sociali (e quindi alle cooperative sociali) di redigere in modo obbligatorio un proprio bilancio sociale, ma stabilisce anche generici obblighi di trasparenza e informazione verso i terzi, nonché una valutazione dell'impatto sociale prodotto, dove *"Per valutazione dell'impatto sociale si intende la valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all'obiettivo individuato"* (art.7 comma 3). Il metodo ImpACT incentiva alla progressiva estensione della rendicontazione sociale a dimensioni di impatto sociale, includendo nel Bilancio sociale specifici indicatori quantitativi e qualitativi delle ricadute e dell'impatto generato sul tessuto sociale di riferimento. Un processo articolato, dunque, ma che si vuole condividere nella convinzione che sia utile per fare emergere le specificità della cooperativa sociale con dati ricchi e che identifichino in vario modo le diverse dimensioni dell'azione, quella imprenditoriale e quantitativa e quella sociale e qualitativa, valutate come risultato immediato e di breve nei prodotti e servizi offerti e come risultato di lungo periodo nelle varie azioni sociali e politiche a favore del territorio e degli stakeholder.

Il metodo è poi sufficientemente standardizzato, e quindi la presentazione che seguirà rispetta volontariamente struttura, contenuti, ordine di presentazione, modelli grafici proposti dal modello ImpACT. Ciò permette agli interlocutori della cooperativa di disporre di un metodo teorico e visivo per approcciarsi al tema della rendicontazione e valutazione unico per tutte le imprese che seguono la valutazione con ImpACT e in conclusione permette di confrontare dimensioni e risultati raggiunti con ad esempio benchmark di territorio. È in tal senso che il presente bilancio sociale punta a rispettare tutti i principi proposti dalle linee guida nazionali (capitolo 5 delle linee guida per gli enti di Terzo settore): rilevanza delle informazioni fornite, completezza alla luce degli stakeholder con cui l'organizzazione si relaziona, trasparenza, neutralità, competenza di periodo (con riferimento prioritario all'esercizio di riferimento, ma anche con alcune analisi di trend o di impatto di medio periodo), comparabilità sia nel tempo che con altre organizzazioni del territorio, chiarezza (pur usando talvolta un linguaggio tecnico), veridicità e verificabilità dati i processi di rilevazione seguiti con il metodo ImpACT, attendibilità, autonomia delle terze parti per le parti di bilancio sociale relative alle percezioni su politiche e azioni. Sotto

quest'ultimo profilo, il metodo accoglie l'invito a "favorire processi partecipativi interni ed esterni all'ente" poiché proprio nella riflessione sulle politiche organizzative e sulle dimensioni più qualitative il metodo ha richiesto di organizzare un Gruppo di lavoro, per la cooperativa composto da un gruppo eterogeneo di portatori di interesse, e nello specifico da lavoratori ordinari, utenti o famigliari di utenti e rappresentanti di istituzioni locali pubbliche o private. In questo modo, sulla base di chiari indicatori ci si interrogherà sui risultati raggiunti e su eventuali elementi di miglioramento o cambiamento nei processi e negli esiti.

Si osserva ancora, il presente prospetto di bilancio sociale ripercorre -con alcuni approfondimenti di merito e impostazione resa flessibile secondo quanto consentito dalle stesse Linee guida- la struttura di bilancio sociale ancora prevista dalle Linee guida nazionali, articolando la riflessione su Metodologia adottata, Informazioni generali sull'ente, Struttura di governo e amministrazione, Persone che operano per l'ente, Obiettivi e attività, Situazione economico-finanziaria, Altre informazioni rilevanti. Ogni sezione vuole portare la riflessione non solo sulle ricadute oggettive dell'anno, ma anche su elementi qualitativi del modo in cui la cooperativa ha agito e dei risultati che essa ha raggiunto, cercando di guardare anche agli impatti eterogenei, a ricadute che non vanno intese solo nel breve periodo, nell'anno di riferimento del presente bilancio sociale, ma nel loro valore di cambiamento e di prospettiva di lungo periodo.

È alla luce di tali premesse ed impostazioni, che la cooperativa sociale vuole essere rappresentata e rendicontata alla collettività nelle pagine seguenti.



Villa Maria è una cooperativa sociale di tipo A e come tale ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la produzione di interventi e servizi sociali, interventi e prestazioni sanitarie, prestazioni socio-sanitarie, servizi educativi alla prima infanzia (0-6 anni), servizi educativi per bambini e ragazzi (formazione extra-scolastica e para-scolastica, servizi educativi residenziali e semiresidenziali), formazione extra-scolastica finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo ed al contrasto della povertà educativa, attività culturali ed artistiche con finalità ricreativa, servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone svantaggiate, alloggio sociale e agricoltura sociale.

#### ***Carta di identità della cooperativa***

Nome dell'ente	Villa Maria
Forma giuridica	cooperativa sociale di tipo A
Codice Fiscale/P. Iva	01456720224
Sede Legale	via Castelbeseno 8, Calliano
Altre Sedi	via Udine, Rovereto via Unione, Rovereto via Pasqui, Rovereto via San Rocco, Rovereto via della Terra, Rovereto via Salenghi, Volano via Venezia, Rovereto

Nello specifico la cooperativa fornisce prestazioni socio sanitarie e socio assistenziali, attraverso la gestione di Centri Residenziali socio sanitari, Comunità alloggio socio educative e Centri Socio Educativi, finalizzati ad accogliere stabilmente persone con disturbi del neurosviluppo (minori, giovani e/o adulte) residenti nel territorio della Vallagarina, nella provincia di Trento e/o provenienti da province extra PAT. La presa in carico delle persone accolte nei Centri residenziali e semiresidenziali, attraverso il lavoro quotidiano degli operatori, si basa sulla realizzazione del Progetto Personale della persona. Gli obiettivi sono volti al raggiungimento del maggior livello di qualità di vita possibile attraverso l'assistenza, la riabilitazione e la cura, quindi il mantenimento e il miglioramento delle abilità della singola persona. Il lavoro educativo dell'operatore stimola nell'Utente l'acquisizione di competenze finalizzate alla socializzazione, lo stare con l'altro in rapporto positivo, la condivisione di spazi e la gestione degli aspetti emotivi. Agli Utenti accolti nei servizi socio sanitari è garantita la presa in carico sanitaria, attraverso la presenza delle

figure sanitarie quali medico di medicina generale, il direttore sanitario, il coordinatore infermieristico, infermieri, FKT, TERP.

Inoltre, la cooperativa fornisce servizi di formazione extra-scolastica finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo ed al contrasto della povertà educativa. Il centro di aggregazione "Centriamoci" offre ai giovani uno spazio adeguato a costruire e sperimentare la propria identità e autonomia, in percorsi strutturati al fine di promuovere stili di vita sani e positivi. Viene altresì incentivata la propositività dei singoli, la loro capacità di scelta e la partecipazione attiva in attività che rispettino i loro interessi, ma che li accompagnino anche alla scoperta del nuovo. Attraverso l'interazione con il gruppo dei pari, si intende favorire e/o rafforzare lo sviluppo di competenze emotive, necessarie per instaurare relazioni positive sia con gli adulti sia con il gruppo dei pari. "Centriamoci" si propone come luogo di trasmissione di quei valori sociali che costituiscono le fondamenta di una cittadinanza attiva e partecipata. Viene proposta l'attività di supporto allo studio e allo svolgimento dei compiti, al fine di offrire uno spazio e un tempo adeguati all'attività didattica extra-scolastica ai giovani e un concreto sostegno ai genitori, con particolare attenzione all'organizzazione efficiente del tempo a disposizione per le varie attività quotidiane.

La cooperativa si occupa anche di alloggio sociale: il progetto dell'abitare sociale denominato "Io Abito", realizzato in collaborazione con la Cooperativa sociale Amalia Guardini, nasce da un bando promosso dalla Comunità della Vallagarina ed è rivolto ad Utenti che presentano lievi o medie difficoltà. Lo stesso ha come obiettivo di permettere loro di trascorrere periodi medio lunghi al di fuori del contesto familiare e di vivere l'esperienza di residenza in un contesto di vita "tra pari". "Io Abito" ha come finalità, inoltre, l'acquisizione di competenze necessarie alla gestione della vita domestica, il miglioramento delle capacità di relazione, socializzazione e condivisione, apportando attraverso questo percorso di autonomia un miglioramento dell'autostima e della qualità della vita.

Villa Maria lavora anche nel settore dell'agricoltura sociale: il progetto di agricoltura sociale "Mi Coltivo" offre l'opportunità a giovani in difficoltà di inserirsi e sperimentarsi in un ambito innovativo quale quello dell'agricoltura sociale, che vede l'intersecarsi di due fondamentali ambiti: quello agricolo e quello del terzo settore. Il progetto si pone come obiettivo l'inclusione, sociale e lavorativa, di giovani adulti con fragilità, per realizzare una comunità più unita attraverso la creazione di sinergie tra diversi soggetti pubblici e privati, sperimentando modalità innovative nell'ambito del welfare. Per perseguire le finalità del progetto sono state programmate attività di carattere prettamente orticolo e nel 2023 è stata aperta a Rovereto la "bottega di Mi Coltivo".

Gli illustrati servizi corrispondono fedelmente alle attività previste statutariamente, considerando infatti che lo Statuto prevede testualmente che la cooperativa sociale si occupi di realizzare il benessere psicofisico dei soggetti disabili e la loro dimensione sociale, valorizzando il loro essere in primo luogo persone con uguali bisogni, diritti e dignità di qualsiasi altro cittadino. La Cooperativa intende operare valorizzando la componente affettiva dei soggetti, sviluppando la centralità degli affetti e ponendo la massima attenzione alla continua evoluzione delle conoscenze tecnico - scientifico - operative nel campo dell'handicap, organizzando di conseguenza i servizi offerti, sviluppando e curando

il rapporto con le famiglie e l'integrazione sociale dei soggetti. Ai fini di cui sopra la Cooperativa intende svolgere le seguenti attività:

- Gestione di centri residenziali e semi residenziali, di Centri Socio Educativi, di iniziative e servizi di accoglienza e simili, nelle forme e nei modi ritenuti utili al raggiungimento dello scopo sociale;
- erogazione di servizi a privati, imprese e non, ed in particolare ad enti pubblici quali comuni, province e regioni. La Cooperativa potrà partecipare a gare di appalto, stipulare convenzioni e compiere tutte le operazioni necessarie per l'acquisizione e l'erogazione dei servizi;
- produzione, lavorazione, commercializzazione di manufatti in genere, sia in proprio che in conto terzi, nonché prodotti derivati da attività lavorative dei partecipanti all'attività sociale ottenute in appositi centri di lavoro sia di carattere artigianale che non. Tali attività si intendono finalizzate unicamente ai fini riabilitativi;
- Promozione e gestione di corsi di formazione intesi a dare ai partecipanti all'iniziativa o all'attività sociale strumenti idonei al reinserimento sociale ed alla qualificazione professionale nonché alla formazione cooperativistica anche con il contributo degli enti pubblici e privati in genere e/o singoli;
- Gestione di attività e servizi di natura socio – assistenziale e socio – sanitaria, ricreativa, di animazione sociale, di animazione culturale, di promozione della persona nonché dell'autonomia personale e sociale, di accompagnamento educativo, di terapia, di formazione e di istruzione, rivolte a minori, adolescenti, giovani, adulti e anziani, anche e non solo in situazione di disagio e disabilità, disagio psichico e patologie evolutive, psichiche e comportamentali, in forma domiciliare, residenziale, ambulatoriale e in ogni sede ritenuta confacente alle attività stesse o dove si collochi il bisogno, considerando sia i soggetti già inseriti in strutture, sia soggetti esterni e convenzionati in forma pubblica e/o privata;
- Esercizio di attività agricole complementari e integrative delle attività di cui sopra, finalizzate all'inserimento di soggetti svantaggiati nella comunità sociale. Per il perseguimento degli scopi sociali la società potrà realizzare altre iniziative utili al raggiungimento degli stessi, ricercando in modo particolare una collaborazione positiva con enti pubblici e privati, con particolare riguardo alle cooperative sociali del territorio, alle associazioni di volontariato, ed a quanti altri abbiano comunanza di obiettivi con gli scopi sociali della cooperativa.

Per lo svolgimento della propria attività la cooperativa può dotarsi di tutte le attrezzature, macchine mobili ed immobili utili e necessari. A tale scopo potrà compiere tutte le operazioni mobiliari, ed immobiliari e finanziarie ritenute necessarie dagli organi sociali per il miglior perseguimento dello scopo sociale. Può anche stipulare accordi, convenzioni, contratti o realizzare altre forme di collegamento con soggetti pubblici e privati che possano facilitare l'esercizio dell'attività sociale. La Cooperativa può effettuare, qualora ne abbia i requisiti, percorsi di formazione in ambito sanitario. La Cooperativa può compiere tutti gli atti e negozi giuridici necessari o utili alla realizzazione degli scopi sociali, ivi compresa la costituzione di fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o per il potenziamento aziendale ai sensi della legge 31.01.1992, n. 59 ed eventuali norme modificative ed integrative; potrà, inoltre, assumere partecipazioni in altre imprese a scopo di stabile investimento e non di collocamento sul mercato. La Cooperativa può ricevere prestiti da soci, finalizzati al raggiungimento dell'oggetto sociale, secondo i criteri ed i limiti

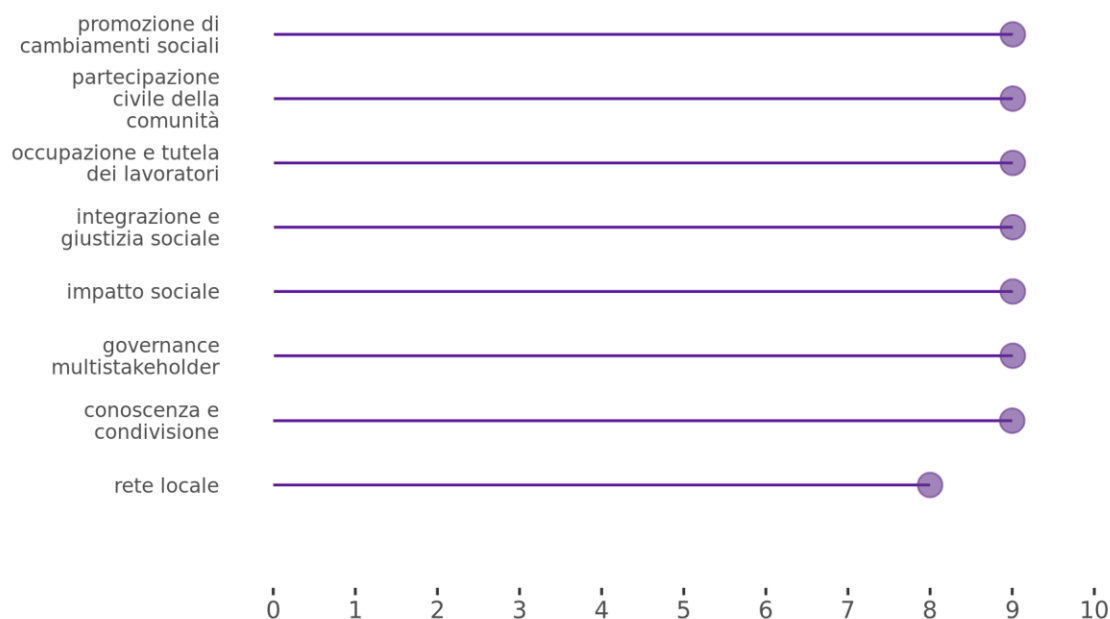
fissati dalla legge e dai regolamenti. Le modalità di svolgimento di tale attività sono definite con apposito Regolamento approvato dall'Assemblea sociale.

L'attuale offerta ed aree di intervento sono frutto di **motivazioni pro-sociali** presenti fin dalla nascita della cooperativa. La cooperativa nasce nel 1932 come ente religioso e assume la forma di cooperativa sociale nel 1994. Villa Maria viene inizialmente fondata da un Ente Religioso per accogliere ragazze orfane con diversi gradi di disabilità. A seguito della repentina chiusura dell'Istituto, un gruppo di dipendenti e familiari, decide di fondare la Cooperativa per garantire continuità nella cura e nella parte educativa agli utenti accolti, abbandonando il retaggio istituzionale per dare il via ad un processo di apertura sul territorio ed intrattenere relazioni attive e sinergiche con la Comunità. Tappa determinate è il cambio di sede avvenuta nel 2012 con il trasferimento da Lenzima a Calliano. Negli ultimi anni, oltre a gestire servizi residenziali e semi residenziali, socio sanitari e socio assistenziali, la Cooperativa ha attivato anche servizi educativi alla prima infanzia, formazione extra-scolastica, attività culturali ed artistiche, servizi domiciliari di contesto, agricoltura sociale con il servizio "Mi coltivo" e percorsi per l'abitare leggero "Io Abito".

Una storia che si rinnova nella definizione specifica degli obiettivi organizzativi e nella **mission** che la cooperativa si è data. Considerata l'attività mutualistica della Società, la Cooperativa si propone di realizzare il benessere psicofisico dei soggetti disabili e/o che si trovino in condizioni di fragilità e la loro dimensione sociale, valorizzando il loro essere in primo luogo persone con uguali bisogni, diritti e dignità di qualsiasi altro cittadino. La Cooperativa opera valorizzando la componente affettiva dei soggetti, sviluppando la centralità degli affetti e ponendo la massima attenzione alla continua evoluzione delle conoscenze tecnico - scientifico - operative nel campo della disabilità, organizzando di conseguenza i servizi offerti, sviluppando e curando il rapporto con le famiglie e l'integrazione sociale dei soggetti. Ai fini di cui sopra la Cooperativa svolge le seguenti attività: gestione di centri residenziali e semi residenziali, di Centri Socio Educativi, di iniziative e servizi di accoglienza e simili, nelle forme e nei modi ritenuti utili al raggiungimento dello scopo sociale, erogazione di servizi a privati, imprese e non, ed in particolare ad enti pubblici quali Comuni, province e regioni. Tali attività si intendono finalizzate unicamente ai fini riabilitativi. La Cooperativa promuove e gestisce di corsi di formazione intesi a dare ai partecipanti all'iniziativa o all'attività sociale strumenti idonei al reinserimento sociale ed alla qualificazione professionale nonché alla formazione cooperativistica anche con il contributo degli enti pubblici e privati in genere e/o singoli.



## Mission



Alla luce di questi elementi identitari e finalità trasversali della cooperativa, si è lavorato nell'ultimo triennio con alcuni specifici e prioritari **obiettivi**, del cui raggiungimento si renderà conto anche nel presente bilancio sociale:

- Consolidare della propria Governance attraverso una riorganizzazione interna che ha toccato ruoli e funzioni, nell'ottica di migliorare e implementare la qualità dell'erogazione dei propri servizi;
- Consolidare l'area di Direzione, con la definizione di un gruppo strutturato di direzione che, attraverso incontri bi-settimanali/mensili, garantisca un'attenta analisi della complessità organizzativa, identificando tempestivamente le azioni da attuare in stretta sinergia col mandato del Consiglio di Amministrazione;
- Definire il nuovo funzionigramma, all'interno del quale vengono evidenziati i ruoli e le funzioni affidati ai collaboratori di Villa Maria. Questo documento ha la finalità di permettere alle diverse figure di svolgere la propria attività nel rispetto delle procedure aziendali e con l'obiettivo ultimo di fornire servizi di qualità;
- Definire le Job description, documento che costituisce parte integrante e sostanziale del funzionigramma e contiene per ciascuna figura professionale ruolo, mission, obiettivi, area di responsabilità, competenze e dipendenze gerarchiche;
- Strutturare il percorso orientato ad ottenere, durante il 2024, la certificazione ISO 9001 di alcuni servizi erogati dalla Cooperativa;
- Innovare attraverso la realizzazione di interventi, in collaborazione anche con altre realtà del territorio, quali il servizio di agricoltura sociale e il servizio per il Dopo di Noi;
- Garantire per tutti gli stakeholder principali (Utenti/Famiglie/Dipendenti), un sostegno attraverso l'erogazione dei propri servizi così come definiti dagli standard qualitativi dichiarati dalla stessa Cooperativa;
- Confermare la realizzazione del gruppo di auto-mutuo aiuto dedicato alle famiglie e un punto di ascolto dedicato ai/dalle dipendenti;

- Monitorare e valutare il clima interno all'organizzazione e ai gruppi di lavoro, attraverso la strutturazione di specifici percorsi di formazione e di supervisione dedicati ai/alle dipendenti, ma anche attraverso la rilevazione effettuata con questionari dedicati, focus group e incontri individualizzati.





Essere una cooperativa sociale significa innanzitutto essere un'organizzazione fatta di persone cui è assegnato un paritario potere nel processo decisionale. La presentazione della struttura di governo della cooperativa e dei suoi meccanismi di rappresentanza e di amministrazione risulta quindi funzionale a comprendere la socialità dell'azione e i livelli di partecipazione e rappresentanza dei diversi interessi che ruotano attorno alle attività dell'ente.

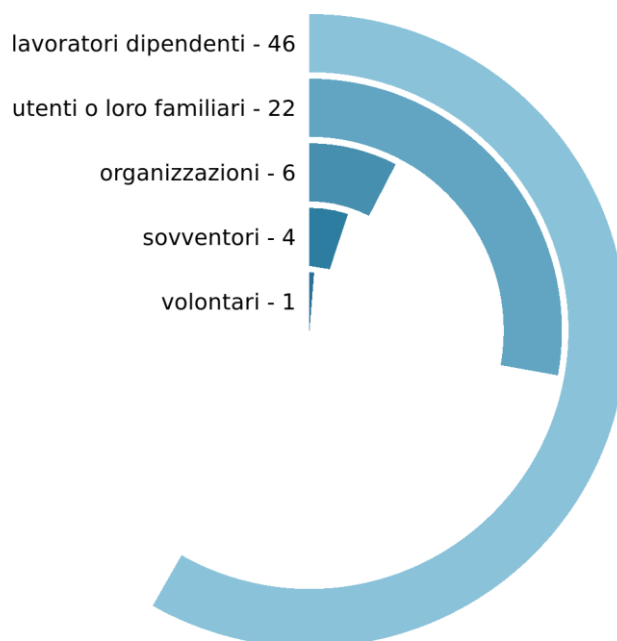
### ***Governare La Cooperativa***

Soci	79
Tasso di Partecipazione alle Assemblee	44%
Membri del Consiglio di Amministrazione	9
Nr. di Riunioni all'Anno del CdA	10

Al 31 dicembre 2023, la cooperativa sociale include nella **base sociale** 79 soci e durante l'anno si è registrata l'entrata di 2 e l'uscita di 1 socio, registrando così una variazione positiva.

Villa Maria si è dotata di una base sociale **multi-stakeholder**, cercando di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti della collettività e del territorio. Tra gli stakeholder formalmente coinvolti nel processo decisionale particolare attenzione meritano i lavoratori: il 21.5% dei lavoratori ordinari con posizione stabile in cooperativa è socio. La natura di cooperativa sociale di tipo A trova compimento anche nella presenza di soci beneficiari delle attività: la base sociale include 22 utenti o loro famigliari.

## Suddivisione soci per tipologia



Il dato sulla composizione della base sociale va letto anche alla luce delle specificità del **rapporto associativo** e nelle politiche adottate verso i soci. In Villa Maria sono presenti quattro tipologie di soci:

- a) Soci lavoratori – coloro che intendono approfondire il loro rapporto con la Cooperativa ed avere con essa un rapporto più sostanziale e meno formale. Partecipano alla vita della Cooperativa, alle Assemblee sociali e si cerca di dare loro facilitazioni maggiori rispetto ai lavoratori non soci. Hanno attualmente tre rappresentanti in CdA;
- b) Soci famigliari utenti – coloro che, avendo un familiare che vive in Villa Maria, vogliono seguirlo in maniera continuava ed anche essi determinano con due loro rappresentanti in Consiglio di amministrazione la politica cooperativa;
- c) Soci rappresentanti delle cooperative od associazioni con le quali si è stabilito un rapporto non formale, ma di collaborazione. Hanno un loro rappresentante in CdA;
- d) Socivolontari.

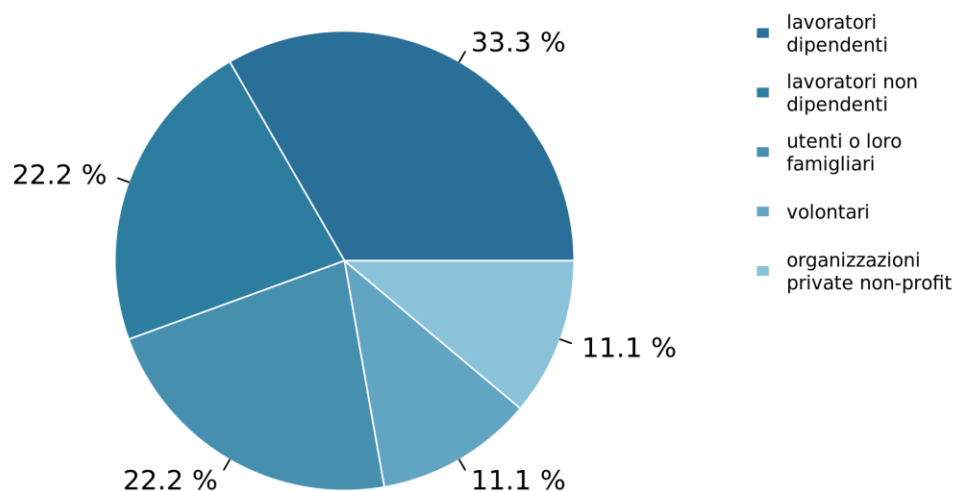
Assieme a questi vi sono anche dei soci sovventori, in genere ex lavoratori che hanno lasciato la loro quota per continuare a mantenere un rapporto con la Cooperativa. L'apertura ai soci è continua e il Consiglio incarica alcuni suoi componenti di analizzare la volontà del candidato di partecipare fattivamente alla vita sociale.

Nel 2023 Villa Maria ha organizzato 2 assemblee ordinarie e 1 assemblea straordinaria. Il tasso di partecipazione per l'assemblea di approvazione del bilancio è stato complessivamente del 44%, di cui il 18% rappresentato per delega (partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 32%).

Il **Consiglio di Amministrazione**, organo amministrativo ed esecutivo della cooperativa, è composto da 9 consiglieri, in carica per 3 esercizi. Si tratta di esponenti di categorie diverse di portatori di interesse, dimostrando nuovamente la rilevanza assegnata a portare anche nel processo gestionale le scelte e il confronto tra attori diversi. Nell'anno il CdA si è riunito 10 volte con un tasso medio di partecipazione del 77.78%.

<b>Cognome e Nome</b>	<b>Ruolo</b>	<b>Data Prima Nomina</b>
Ghersini Guido	Presidente	27/05/2023
Rossi Elena	Vice Presidente	27/05/2023
Galvagni Ivano	Consigliere	27/05/2023
Murdaca Elisabetta	Consigliera	27/05/2023
Paissan Michele	Consigliere	27/05/2023
Pitteri Francesca	Consigliera	27/05/2023
Faccini Martino	Consigliere	27/05/2023
Mattei Stefano	Consigliere	27/05/2023
Corradini Corrado	Consigliere	27/05/2023

### Composizione del CdA

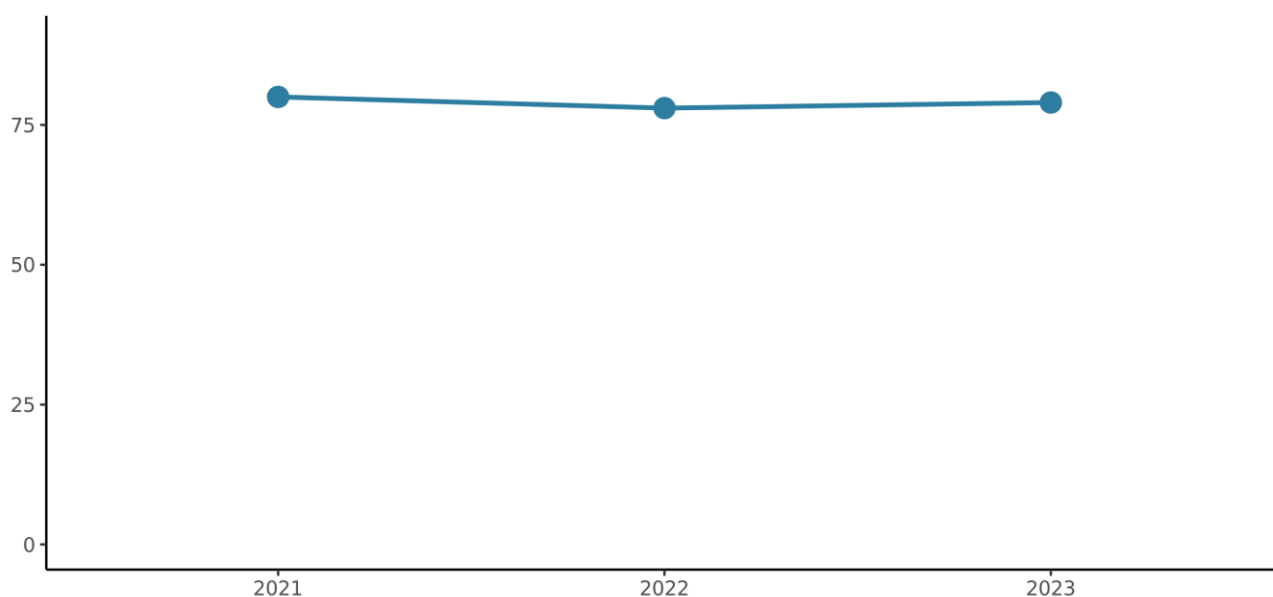


La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata nella presenza nell'organo amministrativo di donne.

Le politiche attivate nei confronti dei soci hanno avuto alcuni esiti oggettivi, il primo di questi riguarda il turn over della base sociale: se all'atto della fondazione la cooperativa sociale contava sulla presenza di 23 soci, come anticipato essi sono oggi 79. Questi andamenti sono alla base dell'eterogenea composizione dei soci per anzianità di appartenenza: un

12% di soci è presente in cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 87% di soci presenti da più di 15 anni.

Andamento numero soci

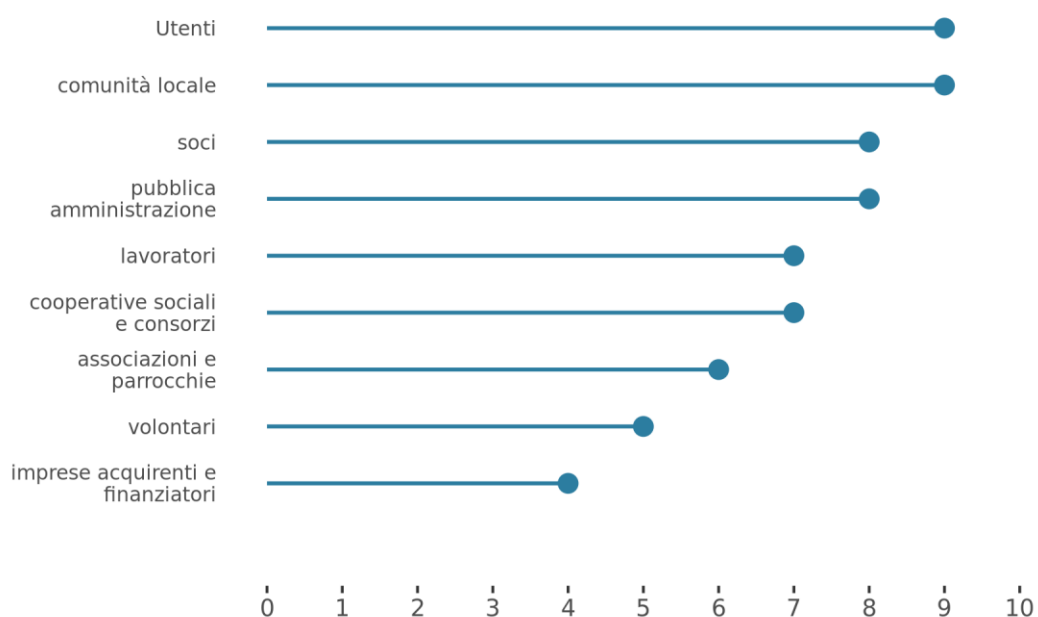


La cooperativa prevede dei compensi economici per alcune cariche istituzionali ricoperte e in particolare 14.652 Euro per i revisori contabili, 20.918 Euro per il presidente e 14.023,3 Euro per altre figure che ricoprono cariche elettive. Gli utili conseguiti nel 2022 sono stati completamente accantonati a riserve con l'obiettivo di generare valore per la cooperativa e pensare alla sua crescita, anche in ottica generazionale e di beneficio alla collettività.

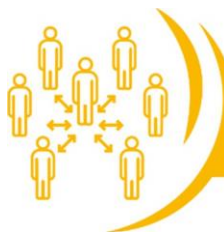
A conclusione della riflessione sulla democraticità e rappresentanza di interessi della cooperativa sociale, si deve comunque considerare che, nonostante la centralità del socio e degli organi di governo nel processo decisionale, la cooperativa agisce con una chiara identificazione di quelli che sono gli interessi dei diversi soggetti che con essa si relazionano, dei suoi **stakeholder**.



## Peso stakeholder



In particolare, le modalità di coinvolgimento dei lavoratori sono eterogenee e sviluppate: la cooperativa promuove la partecipazione dei lavoratori a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività, il coinvolgimento nel processo decisionale e nella pianificazione delle attività dell'organizzazione e la rappresentanza e la raccolta di idee attraverso gruppi o esponenti, momenti di incontro e confronto formali. Villa Maria rende partecipi i beneficiari dei servizi, attivando gli utenti nell'intercettazione di preferenze e idee e i familiari nella co-progettazione delle attività. Rilevante anche l'investimento nel coinvolgimento degli altri portatori d'interesse, attraverso la partecipazione a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività, il coinvolgimento nel processo decisionale e nella pianificazione dell'attività, la rappresentanza e la raccolta di idee attraverso gruppi o esponenti, momenti di incontro e confronto formali e la promozione dell'ascolto e della comunicazione anche informali o non programmati.



## PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Il perseguimento degli obiettivi e della funzione sociale della cooperativa viene garantito dall'impegno quotidiano di lavoratori, collaboratori, professionisti e volontari che anche nel 2023 hanno rappresentato una risorsa fondamentale per Villa Maria.

### **Risorse Umane**

Lavoratori ordinari	257
Collaboratori	2
Professionisti	16
Volontari e ragazzi in servizio civile	122

Le persone sono inserite all'interno di un **organigramma** definito e secondo chiare aree, ruoli e funzioni. L'apparato tecnico-amministrativo di Villa Maria risulta articolato su due livelli funzionali-organizzativi: le Aree e i Servizi/Uffici.

L'unitarietà dell'attività di programmazione e di attuazione dei programmi di lavoro è garantita dal Direttore, quale soggetto di raccordo politico-amministrativo della Cooperativa, e dal gruppo di Direzione, quale soggetto di coordinamento tecnico-amministrativo dell'attività direzionale.

Le Aree sono individuate nel numero e nelle competenze di seguito descritte e ad ognuna di esse è preposto un Coordinatore Tecnico-Operativo (CTO) Responsabile di Area. Ad ogni Servizio o ad un raggruppamento di Servizi è preposta una figura responsabile; qualora non si ravvisi la necessità di individuare tale figura o nella impossibilità temporanea di individuarla, la relativa responsabilità è assunta direttamente dal CTO Responsabile d'Area. A livello organizzativo i Servizi possono essere collocati anche in posizione di staff.

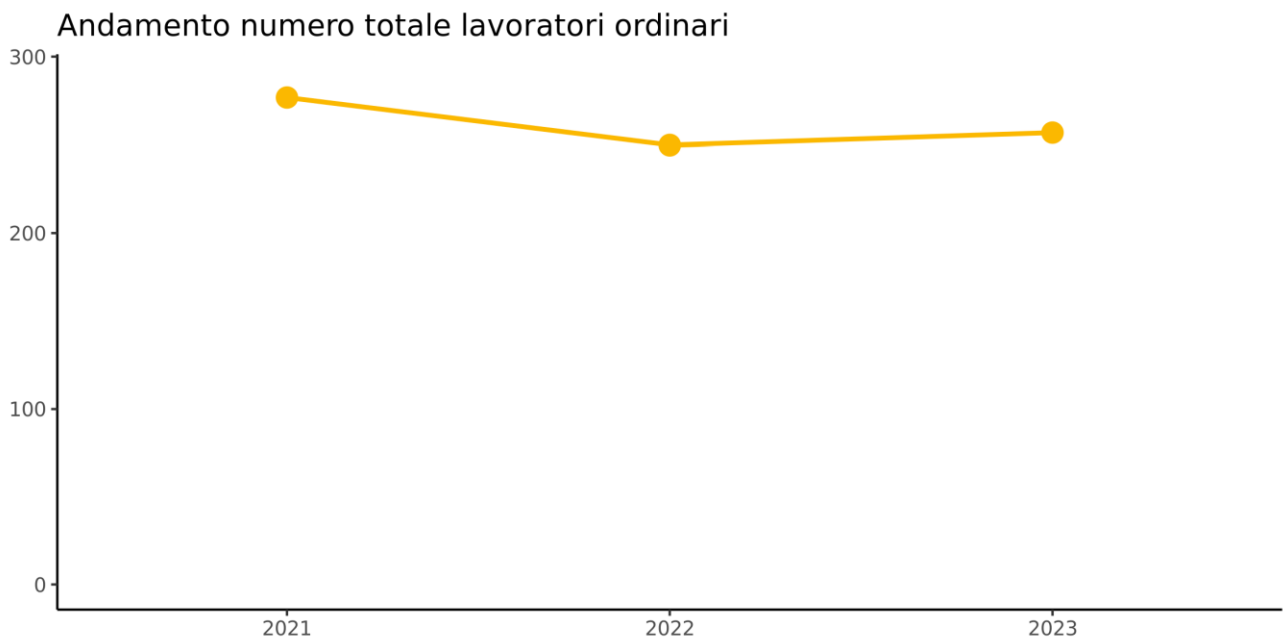
Le funzioni di Datore di Lavoro, ai sensi del decreto legislativo n. 81/2008, sono attribuite dal Consiglio di Amministrazione al Presidente o ad un Consigliere delegato, con la relativa capacità di spesa per gli interventi strutturali necessari ad assicurare le condizioni di sicurezza e salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro. Ai fini della normativa antiriciclaggio, come previsto dal decreto legislativo n. 90/2017, il Titolare Effettivo è il Presidente o, in caso di assenza o impedimento, il Vicepresidente.

### **I DIPENDENTI**

I **lavoratori dipendenti**, impiegati dalla cooperativa al 31/12/2023 sono 257, di cui l'83.27% a tempo indeterminato e il 16.73% a tempo determinato. Durante l'anno la cooperativa ha visto l'ingresso di 64 dipendenti rispetto all'uscita di 46 lavoratori, registrando così una variazione positiva. Inoltre vi è da considerare che nell'arco dell'anno 12 lavoratori sono passati da contratti flessibili a contratti a tempo indeterminato.



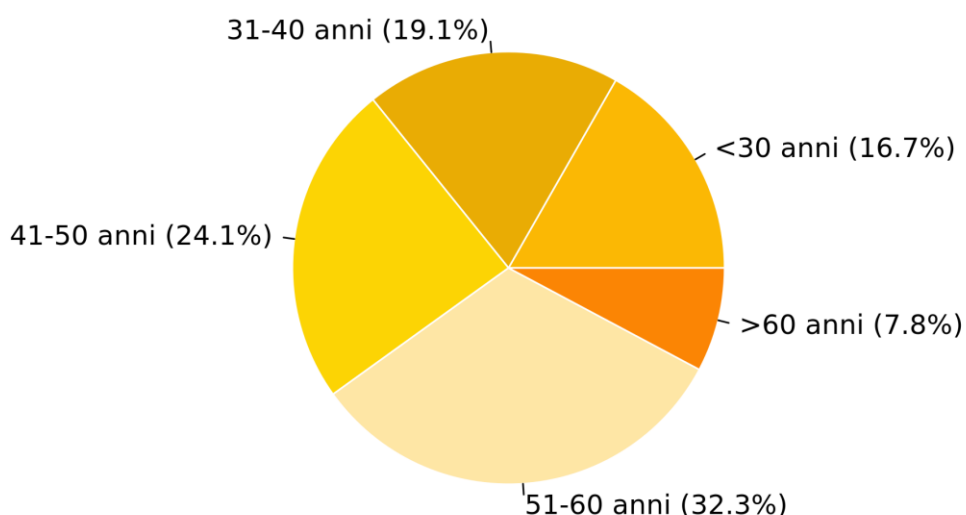
Il totale delle posizioni lavorative del 2023 è stato quindi di 303 lavoratori, per equivalenti posizioni a tempo pieno di lavoro (ULA o Unità Lavorative Annue) quantificate nell'anno in 196.362 unità.



**I tratti socio-demografici** dei lavoratori dipendenti mettono in luce anche l'impatto occupazionale che la cooperativa ha avuto nel territorio e a favore delle varie classi di lavoratori.

La presenza di dipendenti donne è dell'83.66%. I giovani fino ai 30 anni sono invece il 16.73%, contro una percentuale del 40.08% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni.

#### Composizione per età



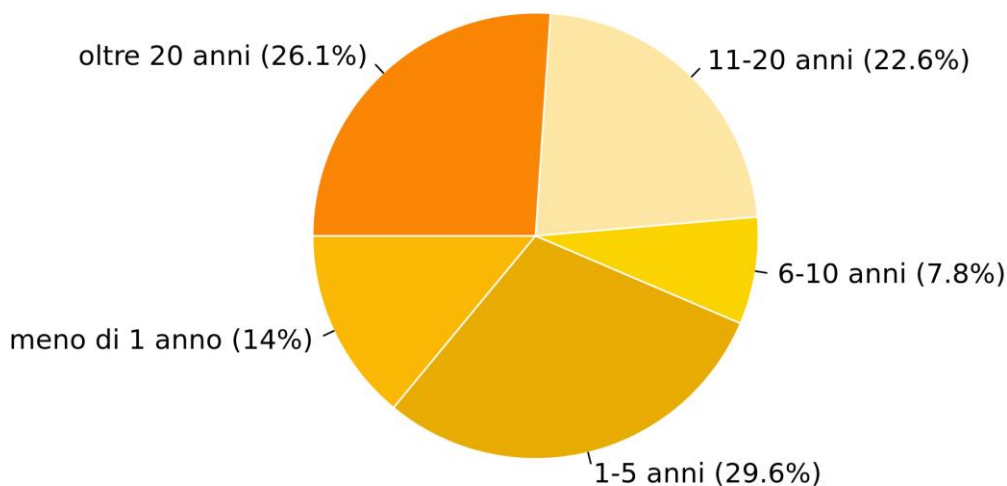
La cooperativa ha generato occupazione prevalentemente a favore del proprio territorio: il 93% dei lavoratori risiede nella stessa Comunità di Valle in cui ha sede la cooperativa mentre il 5% risiede nello stesso comune.

**I profili formativi e la classificazione per ruoli** che i lavoratori ricoprono forniscono informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Rispetto alla formazione, i lavoratori si suddividono in 66 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 135 lavoratori diplomati e 56 laureati.

Rispetto invece ai ruoli ricoperti, la cooperativa conta sulla presenza di 85 altri educatori, 57 assistenti alla persona, 52 OSS, 20 educatori con titolo, 18 responsabili, 5 impiegati, 4 altro ruolo, 4 operai semplici, 4 operai specializzati, 4 professionisti sanitari, 2 coordinatori, 1 coordinatore di cantiere e caposquadra e 1 direttore.

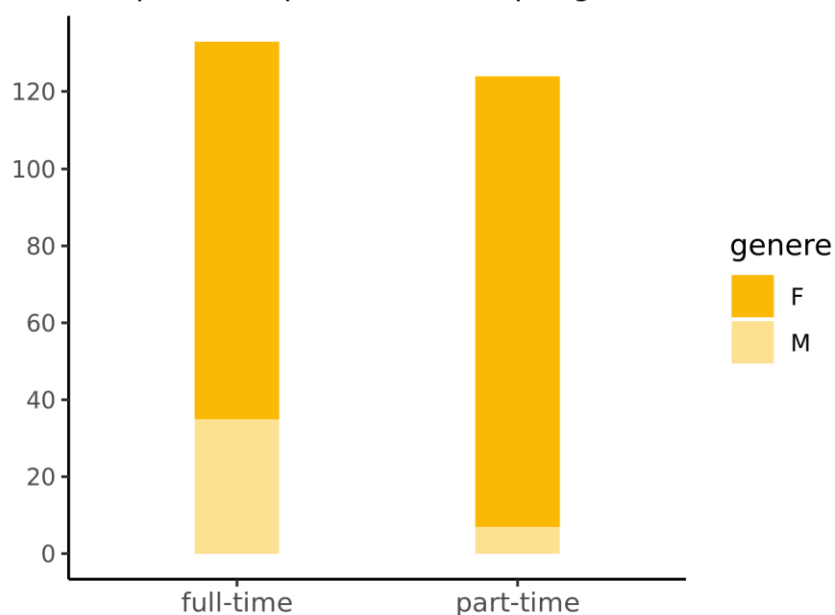
In una lettura dei livelli di **fidelizzazione** alla cooperativa, la fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 56.42% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni e 67 lavoratori addirittura da oltre 20 anni.

### Anzianità di servizio



Le **caratteristiche contrattuali** permettono di comprendere inquadramenti, elementi di valorizzazione della persona e flessibilità proposte, intercettando dove la cooperativa è capace di garantire elementi di qualità del lavoro e gli eventuali punti di miglioramento nella gestione delle risorse umane. Per quanto riguarda la flessibilità temporale, il 51.75% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time rispetto alla presenza di 124 lavoratori con una posizione a part-time, di cui 11 richiesti dai lavoratori o accettati per conciliazione con proprie esigenze familiari. Complessivamente la cooperativa è riuscita a soddisfare il 100% di richieste di part-time pervenute dai propri dipendenti.

Composizione per contratto e per genere



In coerenza con i servizi prodotti e con la formazione dei lavoratori, i lavoratori sono inquadrati in ruoli e con livelli salariali eterogenei. Nello specifico, per quanto riguarda gli inquadramenti l'83% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e il 22% dei ruoli di responsabilità è in mano a giovani under 40. Rispetto ai contratti, la cooperativa sociale applica ai propri lavoratori non il contratto collettivo delle cooperative sociali, ma, dato il settore di attività prevalente, il CCNLARIS RSA.

#### ***Inquadramento Contrattuale E Retribuzione***

Inquadramento	Minimo	Massimo
Coordinatore/responsabile/professionista	32.683 €	40.822 €
Lavoratore qualificato/specializzato	27.761 €	36.655 €

A conclusione di questo approfondimento sui lavoratori dipendenti della cooperativa, si riportano alcune specificità rispetto al distacco. Nel corso dell'anno hanno lavorato in cooperativa con la forma del distacco 9 dipendenti di altri enti. In modo puntuale si osserva che nel 2022 la cooperativa ha beneficiato di complessive 5.396,75 ore nell'anno lavorate da personale di altri enti in distacco in cooperativa.

Un modo per valorizzare il lavoro ed i lavoratori dipendenti è quello di garantire incentivi, economici e non, che influenzano anche la qualità del lavoro offerto. Economicamente, oltre allo stipendio base descritto, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali premi e riconoscimenti di produzione, fringe benefit come i buoni mensa o il telefonino aziendale, servizi alla famiglia a prezzo agevolato o gratuite, attività ricreative, sportive, culturali a prezzo ridotto o gratuite, sconti per l'acquisto di prodotti o servizi di altre cooperative, sconti per l'acquisto di prodotti o servizi erogati dalla propria cooperativa e anticipi eccezionali su TFR. Un benefit indiretto garantito ai lavoratori è rappresentato poi dalla garanzia di una certa flessibilità sul lavoro, tale da sostenere ove compatibile con il servizio una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro. In particolare Villa Maria prevede la

possibilità per il dipendente di poter usufruire di flessibilità in entrata/uscita o all'ora di pranzo, passaggio dal tempo pieno al tempo parziale orizzontale/verticale o viceversa, tempo lavoro con flessibilità e posizione ad hoc in base alle esigenze del lavoratore, contratti flessibili che rispondono ad esigenze individuali e smart working. Complessivamente il 25% dei lavoratori usufruisce dei servizi di welfare aziendale e nello specifico il 5% utilizza telelavoro/smartworking.

Villa Maria investe poi in **formazione**: durante l'anno sono state realizzate 4.270 ore di formazione, su vari temi e con diverse modalità. L'impegno dei dipendenti nella formazione è anche dimostrato dal fatto che il 49,94% è stato condotto in orario extra-lavorativo o senza riconoscimento delle ore di formazione come ore lavorate. Il costo delle attività formative è stimato in 31.489 Euro totali.

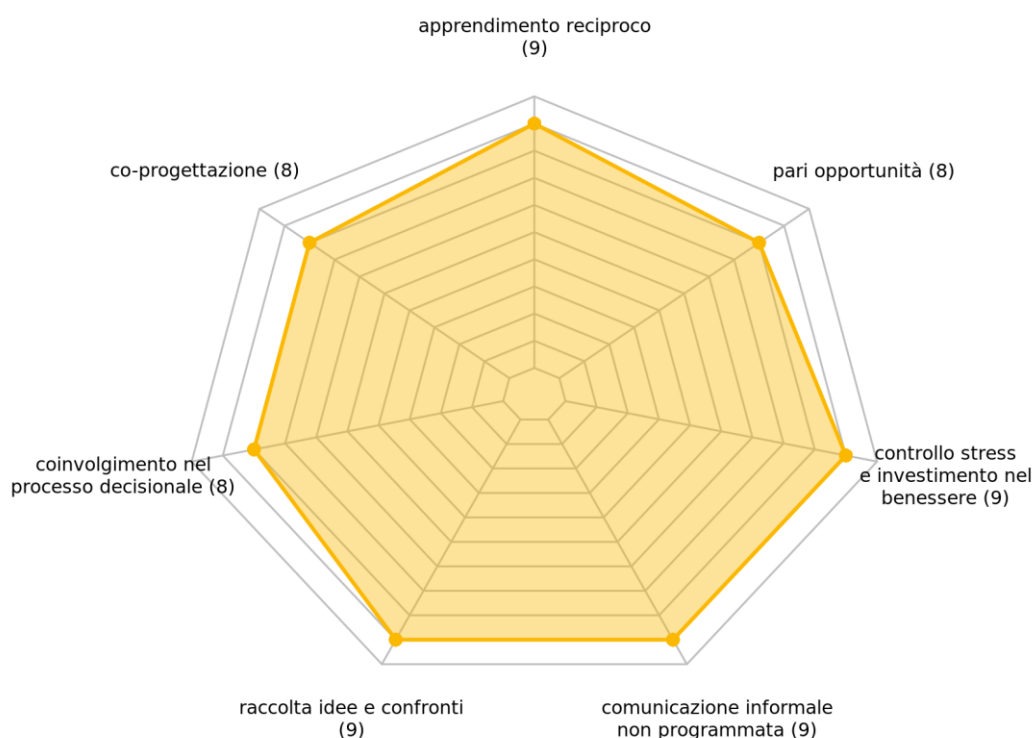
### **La Formazione**

Ore di formazione	4.270
Costo delle attività formative	31.489 €
Partecipanti a corsi d'aggiornamento professionale	7,81%
Partecipanti a corsi di riqualificazione delle competenze	4,43%

Accanto a tali elementi più aziendalistici, tema centrale per le cooperative sociali è sicuramente la sfera del **coinvolgimento** e del **benessere** dei lavoratori. Villa Maria investe in pratiche e dispositivi volti a garantire la partecipazione a gruppi di lavoro in cui sia centrale il confronto e l'apprendimento reciproco, la partecipazione dei lavoratori a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività, la promozione dell'ascolto e della comunicazione più informali o non programmati, il controllo dello stress e l'investimento nel benessere dei lavoratori e accorgimenti e decisioni che tutelino e supportino le pari opportunità, siano esse di genere, di credo religioso, di provenienza.



## Processi di gestione delle risorse umane



Elemento oggettivo del benessere o indicatori di possibili problematiche sono infine rilevabili nei dati su salute e contenziosi.

### **Salute**

Infortunati	18
Giorni di assenza per malattia totali	3.203
Nr. massimo di giorni di assenza per malattia individuale	200
Massimo ferie non godute per individuo	97%
Richieste di visite straordinarie da medico competente	1
Richieste di supporto psicologico aziendale	4
Casi dichiarati di molestie o mobbing	1

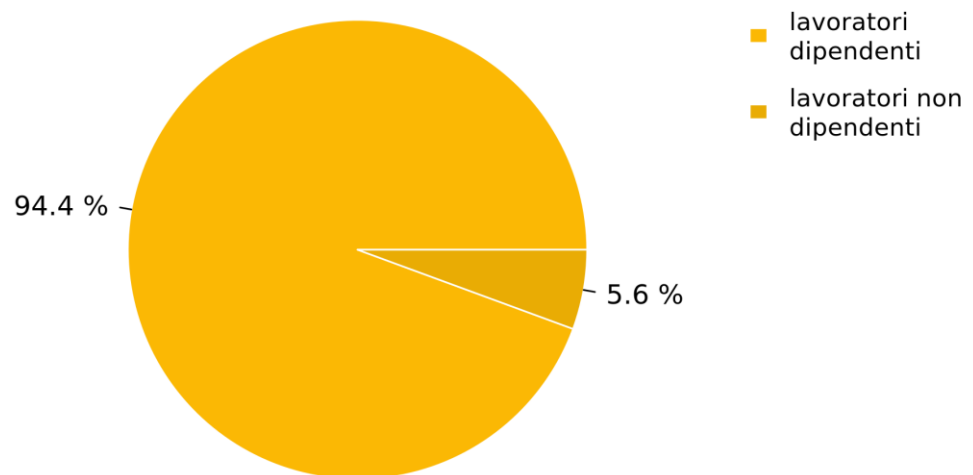
L'ente crede sia importante tenere controllati la soddisfazione dei propri lavoratori, per cui fa monitoraggio del loro benessere in modo formalizzato e periodico a tutti i lavoratori e nell'anno la cooperativa ha dovuto affrontare un contenzioso con esito a favore della cooperativa.

Rispetto al rapporto con le politiche del lavoro territoriali, la cooperativa sociale durante l'anno ha inserito al suo interno 7 lavoratori oggetto di specifiche politiche occupazionali, quali in particolare in LPU.

### COLLABORATORI E PROFESSIONISTI

Nel corso del 2023 la cooperativa si è avvalsa anche di altre figure professionali a sostegno delle attività, che hanno determinato ricadute occupazionali e formative ulteriori nel proprio territorio. Nello specifico, Villa Maria ha fatto ricorso a 2 collaboratori e 16 professionisti titolari di partita IVA. Tali numeri spiegano meglio la strutturazione dell'organico nel complesso: mediamente nell'anno il peso del lavoro dipendente (calcolato a testa e non ad orario) sul totale è stato pari al 94.39%. La cooperativa ha investito nella generazione di occupazione stabile, garantendo contratti di dipendenza ad una parte elevata dei propri lavoratori.

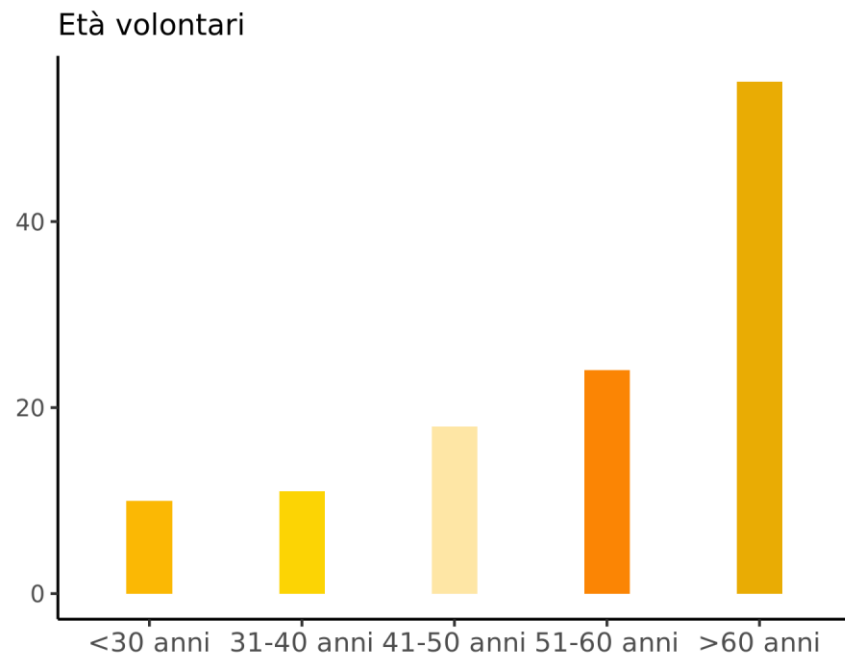
Peso lavoro dipendente sul totale



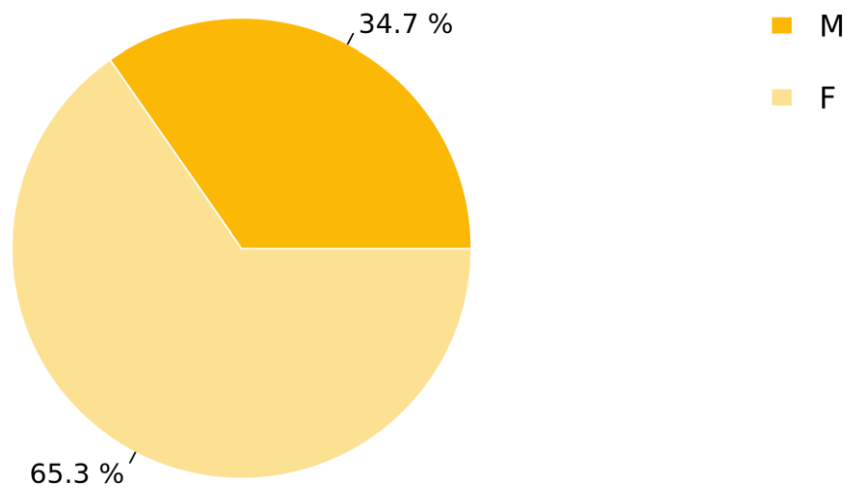
Una attenzione specifica la meritano quelle prassi organizzative che si inseriscono indirettamente in elementi di prima generazione di impatto per le politiche del lavoro a favore dei giovani o nuovi entranti nel mercato del lavoro: nel corso del 2023 la cooperativa ha ospitato 17 tirocini, 7 ragazzi in alternanza scuola lavoro e 4 con servizio civile nazionale (SCN).

### VOLONTARI E CITTADINANZA ATTIVA

Il **volontariato** costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'organizzazione e può essere interpretato come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità. La cooperativa ha visto coinvolti in attività di volontariato ben 118 volontari esterni. Tra i volontari stabili della cooperativa si conta anche la presenza di 2 ex dipendenti della cooperativa, a dimostrazione del coinvolgimento nella mission dell'organizzazione.

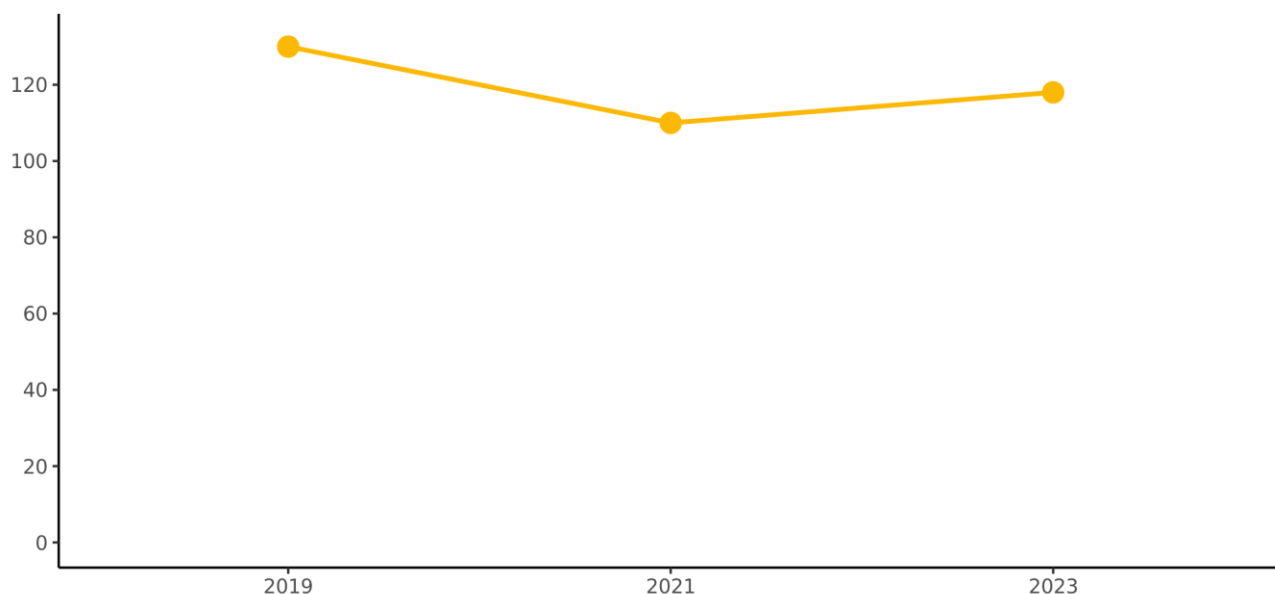


### Genere volontari



La presenza di volontari negli ultimi 4 anni risulta diminuita del 9.2% e su questa evoluzione la cooperativa sociale dovrà riflettere per cercare di non perdere un importante legame con il territorio.

Andamento numero volontari



Il contributo del volontariato alla realizzazione delle azioni e al supporto della mission organizzativa è quantificabile poi nel numero di ore praticate e nel tipo di attività svolta. Nel 2023 la cooperativa ha beneficiato di 5.900 ore complessive di volontariato. Il tempo donato dai volontari è stato impiegato in percentuale maggiore (90% del totale ore donate) in attività di affiancamento nell'erogazione dei servizi core della cooperativa, ma anche in attività di fundraising e rapporti con la comunità (10%).

#### **POLITICHE PER L'INTERCETTAZIONE E IL COINVOLGIMENTO DEL VOLONTARIATO**

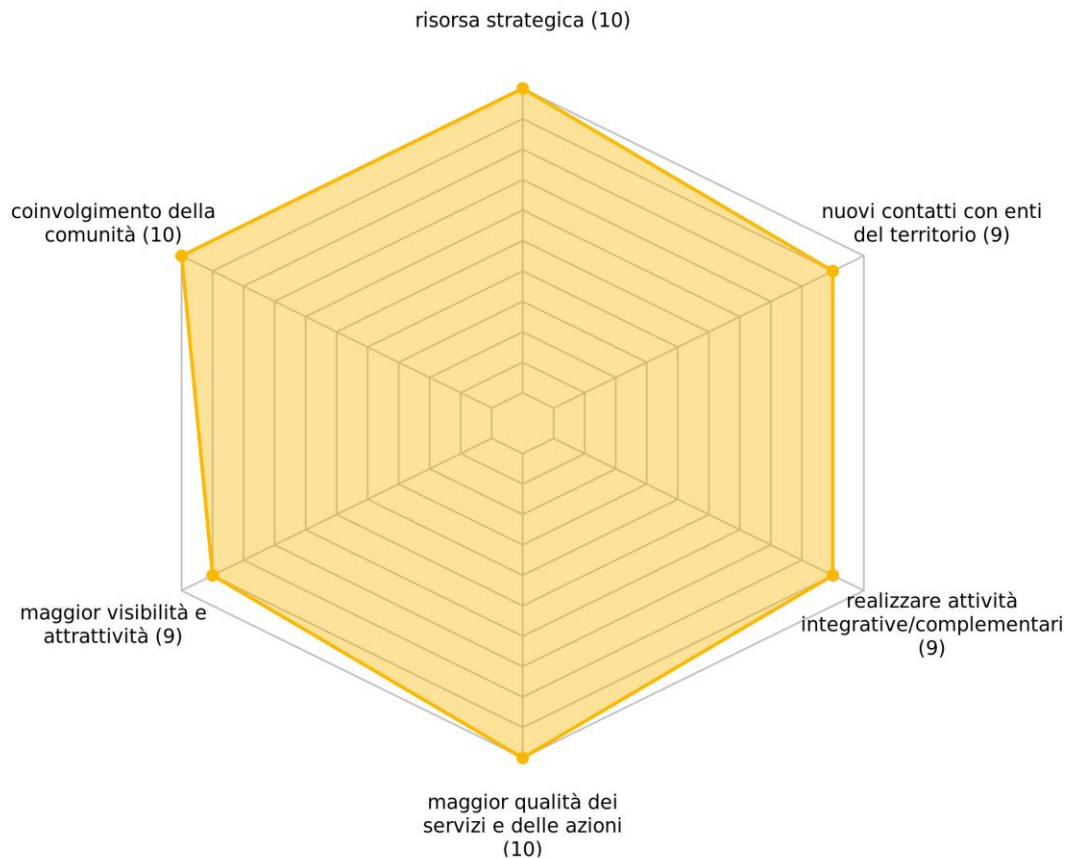
La rilevanza del volontariato in termini quantitativi illustrata sin qui va affiancata ad una lettura del valore intrinseco del volontariato nella cooperativa e in generale nella società.

Pensando così al senso del coinvolgere volontari all'interno della cooperativa, sembra di poter affermare che i volontari siano una risorsa strategica per il perseguimento della mission della cooperativa, un indicatore del grado di coinvolgimento della comunità e che l'impiego del volontariato si è tradotto in una maggior visibilità per la cooperativa, contribuendo ad una maggior qualità dei servizi. Inoltre, la presenza di volontari permette la realizzazione di attività integrative e/o complementari, permettendo di entrare in contatto con nuove organizzazioni del territorio.





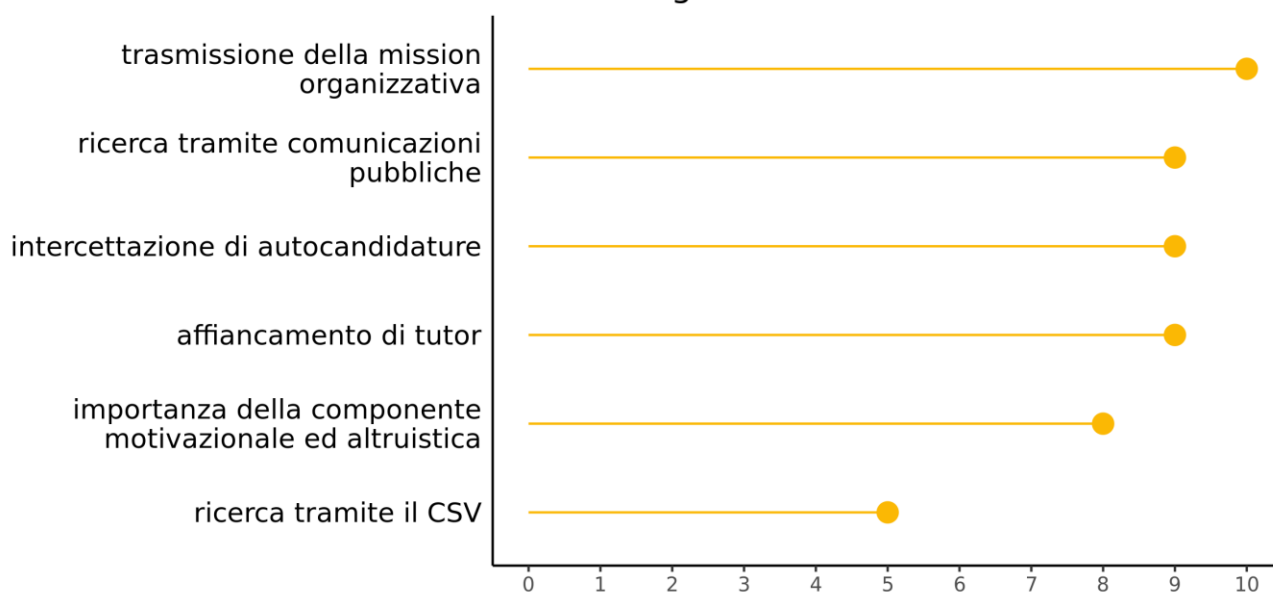
## Il volontariato è ...



Guardando alle motivazioni che spingono le persone a svolgere volontariato in cooperativa, Villa Maria ritiene che i giovani vedono il volontariato come un'esperienza formativa rispetto a proprie abilità ed interessi e la motivazione dei volontari è molto pro-sociale con forte interesse ad aiutare i beneficiari dei servizi o fare attività di interesse collettivo.

La capacità di intercettare volontari dipende ovviamente non solo dalle motivazioni individuali, ma anche dai processi con cui ci si avvicina alla cittadinanza e si aprono le porte alla sua partecipazione attiva. A tal fine, in un esame auto-critico, sembra di potersi affermare che la cooperativa intercetta molte autocandidature da parte di persone che vogliono prestare volontariato in cooperativa. Nei processi di ricerca dei volontari la cooperativa ricorre decisamente a strumenti di comunicazione pubblica e poco al CSV. Inoltre, rispetto alle attività svolte per accogliere e inserire i volontari nel contesto organizzativo, nei colloqui iniziali con i possibili volontari la cooperativa assegna molto peso alla componente motivazionale ed altruistica e prevede l'affiancamento del neo volontario da parte di tutor o lavoratori esperti e trasmette al neo volontario la mission organizzativa con opportuni incontri formativi fornendo documenti, canali comunicativi.

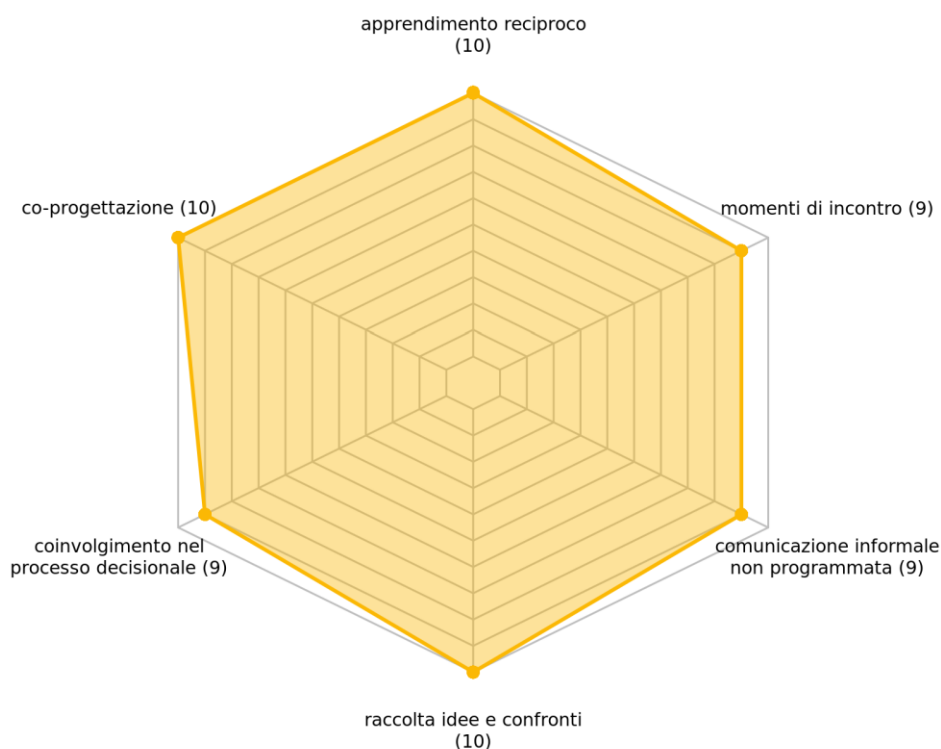
## Processi di ricerca e accoglienza



Per garantire, infine, ai volontari un opportuno riconoscimento e coinvolgimento, la cooperativa investe in pratiche e dispositivi volti a garantire la partecipazione a gruppi di lavoro in cui sia centrale il confronto e l'apprendimento reciproco, la partecipazione a momenti di co-progettazione di azioni di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nelle attività della cooperativa, il coinvolgimento nel processo decisionale e nella pianificazione delle attività della cooperativa, la rappresentanza e la raccolta di idee attraverso gruppi o esponenti, momenti di incontro formali o informali, la promozione dell'ascolto e della comunicazione più informali o non programmati e l'organizzazione di occasioni per sviluppare relazioni e incontrarsi con gli altri (cene, eventi...).



## Processi di gestione dei volontari



La cooperativa sociale si interessa dei suoi volontari ed in particolare fa monitoraggio del loro benessere in modo formalizzato e periodico. Guardando alle politiche inclusive e di ulteriore sostegno ai volontari, Villa Maria investe sulla loro crescita, poiché prevede per i volontari una formazione formalizzata e periodica. I volontari sono stati infatti coinvolti in attività formative e nello specifico l'80% in una formazione funzionale alla relazione con l'utenza i lavoratori svantaggiati e il 20% in una formazione su temi trasversali o di interesse sociale generale. Nel 2023 sono state realizzate 125 ore di formazione, per un costo complessivo di 2875 Euro.

Da un punto di vista pratico, si cerca di riconoscere l'attività svolta erogando ai volontari alcuni benefit, come: pulmino aziendale o trasporto e sconti per l'acquisto di prodotti o servizi di altre cooperative. Secondo quanto stabilito anche legislativamente, gli enti di Terzo Settore possono prevedere rimborsi ai propri volontari per spese sostenute nell'ambito dell'esercizio delle attività di volontariato: la cooperativa sociale prevede per i propri volontari rimborsi chilometrici per missioni e spostamenti, rimborsi a presentazione di fatture e ricevute per acquisti effettuati a favore dell'azienda e rimborsi con giustificativi che attestino che la spesa è relativa all'attività prestata.

A conclusione di queste riflessioni sul volontariato, preme dare spazio e voce anche alle altre modalità con cui la cittadinanza si è attivata a favore delle iniziative e del ruolo sociale ricoperto. Nel 2023, 157 **cittadini attivi** sono stati coinvolti nell'organizzazione di eventi e progetti ad hoc organizzati dalla cooperativa sociale prestando complessivamente 968 ore in tali attività di interesse sociale e comunitario.



## OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Gli obiettivi statuari e la mission organizzativa trovano compimento nella realizzazione delle attività e rendicontare i risultati raggiunti dalla cooperativa significa guardare innanzitutto in modo concreto ai servizi offerti e alle persone che ne hanno beneficiato.

Con riferimento agli utenti complessivi della cooperativa, nel 2023 si rileva un numero totale di utenti con presa in carico o a identificativo pari a 140.

### *Utenti E Prestazioni Annuali Per Tipologia Di Servizio*

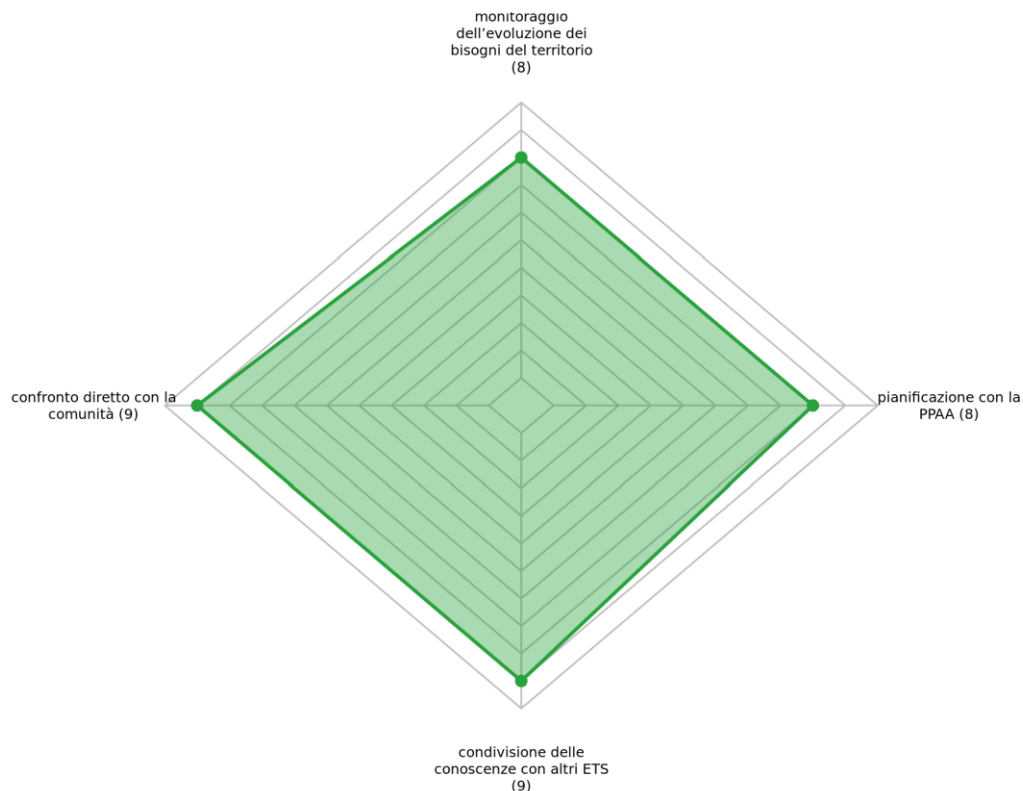
Servizio	Servizio	N. utenti	Prestazioni
Centro Socio Educativo territoriale "Centriamoci"	semi-residenziale o diurno stagionale	17	-
Servizio di Sostegno allo studio extra scolastico "StudioUp"	contesto o integrativi	11	-
Intervento educativo domiciliare per minori / SED	domiciliare	3	-
Centro estivo colonia diurna	contesto o integrativi	-	18.6
Agricoltura Sociale "MiColtivo"	semi-residenziale o diurno continuativo	7	-
Scuola dell'Abitare "Io Abito"	residenziale	12	-
Percorsi per l'inclusione	semi-residenziale o diurno continuativo	32	-
Comunità Alloggio	residenziale	76	-
Centro residenziale e semiresidenziale socio-sanitario	residenziale	63	-
Servizio Macramè - Volontariato e inclusione sociale	contesto o integrativi	73	-

Nel perseguimento degli obiettivi sociali, la dimensione quantitativa sin qui presentata – e quindi la capacità di rispondere ai bisogni di un certo numero di persone e con attività eterogenee – rappresenta di certo un aspetto importante per descrivere i raggiungimenti dell'anno. Ma altrettanto rilevante è riflettere su come la cooperativa sociale investe anche nella qualità dei servizi.

Portare qualità nei servizi significa innanzitutto promuovere processi che siano attenti ai **bisogni del territorio e della persona**. La cooperativa sociale ha così investito nel

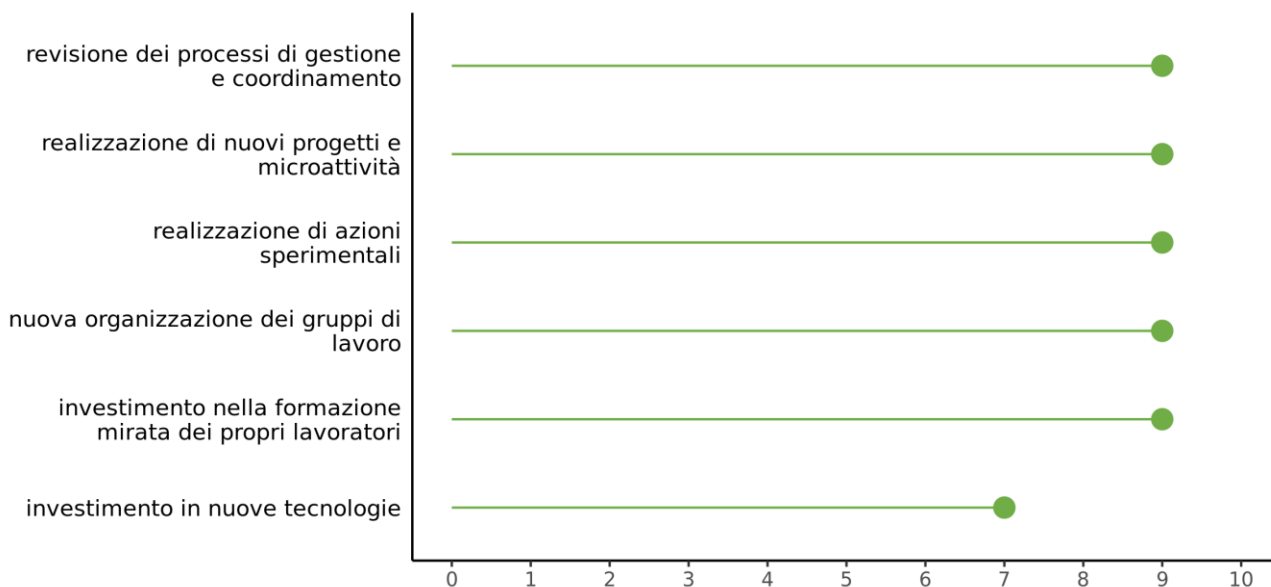
monitoraggio di tali bisogni attraverso la realizzazione ad opera propria o in rete di ricerche ed indagini volte al monitoraggio dell'evoluzione dei bisogni del territorio rispetto ai soggetti e alle azioni di interesse della cooperativa, la promozione o partecipazione ad azioni ed eventi di confronto attivo con la comunità per l'analisi dei bisogni del territorio, la condivisione con altri ETS del territorio di conoscenze utili a mappare l'evoluzione della domanda e dei bisogni e la pianificazione con l'ente pubblico per coprire le reali necessità del territorio e rispondere più puntualmente ai bisogni.

## Monitoraggio della domanda



Villa Maria punta poi all'**innovazione** dei propri servizi attraverso importanti azioni che investono sul miglioramento delle modalità di organizzazione e conduzione dei servizi: nel triennio 2021/2023 la cooperativa ha rivisto i propri processi di gestione e coordinamento del servizio, ha promosso una nuova organizzazione dei gruppi di lavoro delle equipe per rispondere meglio ai bisogni del proprio target di riferimento, ha investito in nuove tecnologie e modalità di erogazione dei servizi, ha investito in una formazione mirata dei propri lavoratori funzionale ad apportare cambiamenti nelle modalità di realizzazione del servizio, ha realizzato nuovi progetti a favore degli utenti e nuove microattività e ha realizzato azioni del tutto sperimentali e innovative nelle modalità di realizzazione del servizio.

## Innovazione



Alcune azioni risultano esplicative delle modalità in cui la cooperativa ha portato l'innovazione nell'ultimo anno nei suoi servizi:

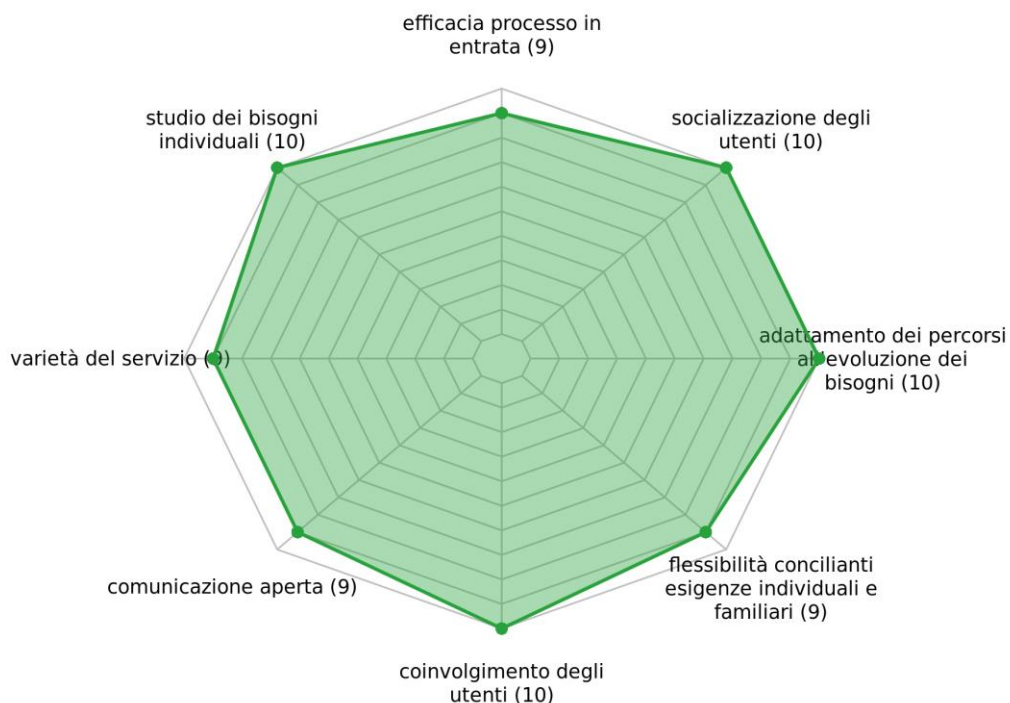
- Abitare accompagnato per persone con disabilità (Io Abito) progetto che nasce dalla co-progettazione tra due cooperative (Villa Maria e Guardini), l'Ente pubblico (Comune di Rovereto e Comunità della Vallagarina) e le famiglie, che ha coinvolto, nel 2023, 12 persone in percorsi di autonomia abitativa. Nel 2023 il percorso è stato implementato, attraverso l'attivazione di una nuova comunità che ha permesso di aumentare l'offerta sul territorio della Vallagarina. A questo si aggiunge la vincita del bando Etica che sosterrà nel 2024 uno dei due percorsi proposti;
- Implementazione nel 2023 del progetto di Agricoltura sociale Mi Coltivo, che viene accreditato come Centro del fare ma anche come Percorsi di tirocinio d'inclusione sociale in azienda e Laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi. Questo ha permesso di aumentare i rapporti con la comunità, attraverso la strutturazione di percorsi dedicati all'acquisizione di abilità lavorative in un contesto protetto. Nel 2023 è stata inaugurata la "bottega di Mi Coltivo" nel Comune di Rovereto, che ha permesso di attivare percorsi di tirocinio FSE sempre in ambito Agricoltura sociale;
- Nel corso del 2023 la Cooperativa si è aggiudicata, tramite partecipazione a bando, l'affidamento del servizio promosso dalla Comunità della Vallagarina denominato "Comunità amiche delle persone con demenza". Si tratta di un progetto della durata triennale (2023-2024-2025) orientato alla costruzione e promozione di reti territoriali e di comunità a sostegno delle persone fragili, che vivono presso il proprio domicilio ma presentano i sintomi iniziali di una demenza. Nella prima fase (fine 2023) è stata definita la cabina di regia, strutturata e predisposta la promozione e la presentazione del progetto alla comunità individuando, attraverso una specifica selezione effettuata dalla responsabile per i servizi territoriali e l'età evolutiva, la figura che si occuperà di sviluppare e attivare il percorso.

Le **politiche di filiera e integrazione** con altri enti e imprese del territorio sono state principalmente affidate alla collaborazione con altre organizzazioni del territorio per offrire servizi integrativi ai propri utenti, alla pianificazione e l'azione con altri attori del territorio per agire su fasce di utenti o in zone eterogenee/complementari e alla creazione di

marchi/sistemi informativi pubblici condivisi per la facilitazione dell'accesso degli utenti a servizi simili o complementari. Elemento concreto di ricerca della qualità e dell'attenzione all'utente è la promozione di una certa filiera di servizio nei confronti dei suoi utenti affiancando l'attività assistenziale ad attività formative e di sviluppo di abilità lavorative e per questo ha una proposta formativa verso gli utenti, con attività che hanno una valenza di mantenimento e socializzazione.

Villa Maria ripone particolare attenzione all'implementazione di azioni che favoriscono la qualità dei servizi e un'offerta non standardizzata e nello specifico promuove l'efficacia del processo in entrata, lo studio dei bisogni della persona ad opera di equipe di lavoro interne multidisciplinari, l'investimento nella varietà e articolazione del servizio offerto, la comunicazione aperta con gli utenti per garantire trasparenza sui servizi e su eventuali cambiamenti. Inoltre, promuove il coinvolgimento degli utenti/di loro rappresentanti nell'intercettazione di preferenze e idee, fornendo un'offerta di servizi con alcuni tratti di flessibilità per rispondere alle esigenze individuali/familiari, cambiamenti rapidi nei percorsi individuali dell'utente a seguito dell'evoluzione dei suoi bisogni e la socializzazione dell'utente. Similmente, la cooperativa è attenta ai bisogni dei famigliari degli utenti e struttura a tal fine politiche volte ad offrire interessanti soluzioni, come ad esempio l'accesso al servizio o alle strutture con tempo flessibile per rispondere alle esigenze di conciliazione dei famigliari, la creazione di gruppi di famigliari per la condivisione dei problemi e delle conoscenze, servizi formativi ed educativi sulle tematiche al centro della mission della cooperativa e il coinvolgimento dei famigliari nella co-progettazione dei servizi.

## Impatto sugli utenti



Per rafforzare le attenzioni alla realizzazione di servizi meglio rispondenti ai reali bisogni di utenti e famigliari, la cooperativa sociale ritiene importante ascoltare le opinioni degli stessi beneficiari dei servizi, realizzando attività di monitoraggio della soddisfazione e del benessere degli utenti in modo formalizzato e periodico.

Quale ulteriore indicatore della qualità dei processi presenti nei confronti degli utenti, si rileva che Villa Maria assegna degli obiettivi formativi rispetto ai percorsi dei propri utenti e tiene monitorati il relativo grado di raggiungimento, nel rispetto delle norme di legge e previste dall'accreditamento. Così, la percentuale di utenti che ha raggiunto pienamente gli obiettivi nel 2023 è dell'86%.

Nel presente bilancio sociale si è scelto, per finalità comunicative, di fornire brevi descrizioni di obiettivo e di risultato per ciascuna delle principali tipologie di servizio realizzate nel corso del 2023.

### **CENTRO SOCIO EDUCATIVO TERRITORIALE "CENTRIAMOCI"**

Centriamoci è un centro socio educativo territoriale, rivolto a giovani tra gli 6 e i 17 anni, residenti nel territorio della Vallagarina o zone limitrofe. Il servizio nasce dalla co-progettazione tra i Comuni del territorio e la Cooperativa Sociale Villa Maria, per offrire ai giovani utenti un luogo dove socializzare, confrontarsi e crescere, attraverso la proposta di attività formative, ricreative, motorie e artistiche.

Centriamoci offre lo spazio adeguato a costruire e sperimentare la propria identità e autonomia, in percorsi strutturati al fine di promuovere stili di vita sani e positivi. Viene altresì incentivata la propositività dei singoli, la loro capacità di scelta e la partecipazione attiva in attività che rispettino i loro interessi, ma che li accompagnino anche alla scoperta del nuovo. Attraverso l'interazione con il gruppo dei pari, ma anche con interventi educativi individualizzati rivolte al minore, si intende favorire e/o rafforzare lo sviluppo di competenze emotive, necessarie per instaurare relazioni positive sia con gli adulti sia con il gruppo dei pari. Centriamoci si propone come luogo di trasmissione di quei valori sociali che costituiscono le fondamenta di una cittadinanza attiva e partecipata. Viene proposta l'attività di supporto allo studio e allo svolgimento dei compiti, al fine di offrire uno spazio e un tempo adeguati all'attività didattica extrascolastica ai giovani e un concreto sostegno ai genitori, con particolare attenzione all'organizzazione efficiente del tempo a disposizione per le varie attività quotidiane.

#### ***Le Dimensioni Del Servizio***

Tipologia	servizio semi-residenziale o diurno stagionale
Beneficiari totali	617
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	6
Ore di lavoro dedicate	412
Entrate dal servizio	5.037,1 €

Tra i beneficiari del servizio si contano al 40% giovani con disagio sociale e al 10% giovani con disabilità.





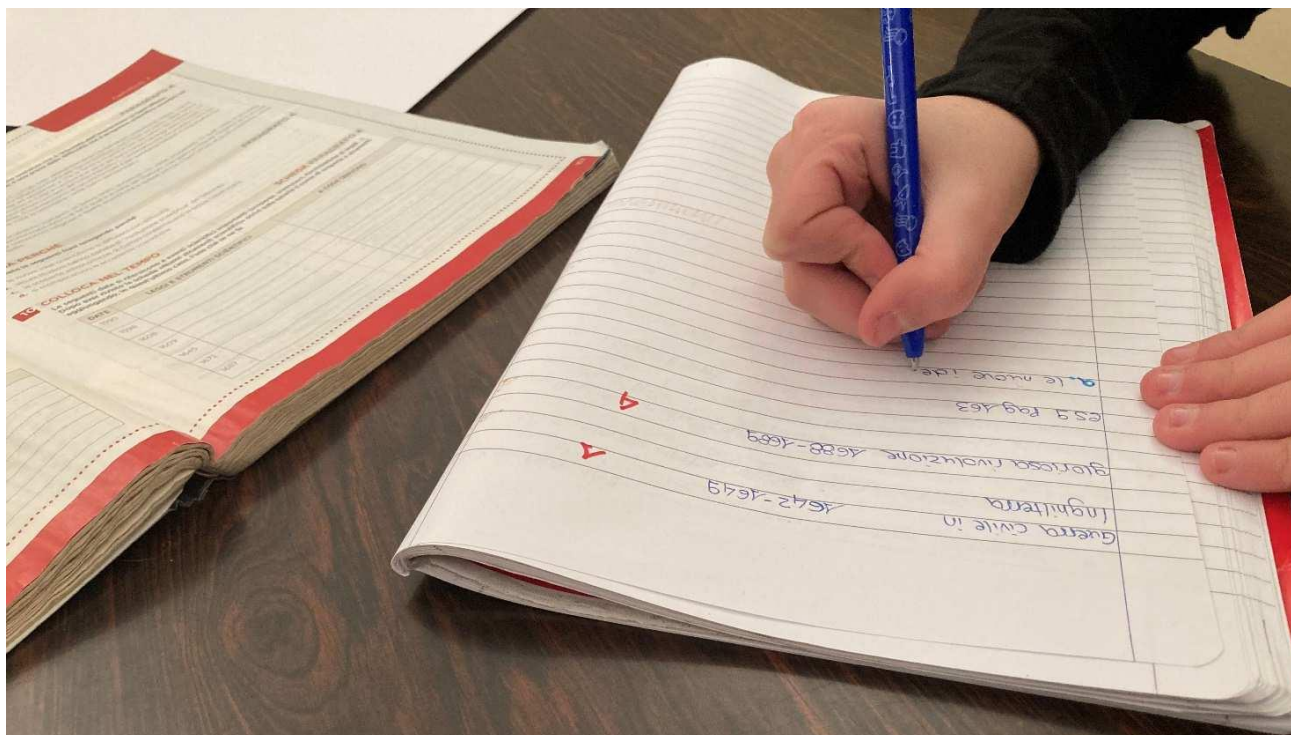
### **SERVIZIO DI SOSTEGNO ALLO STUDIO EXTRA SCOLASTICO "STUDIOUP"**

StudioUp è un Servizio di sostegno allo studio extra-scolastico che si propone di rispondere alle esigenze del singolo alunno attraverso una didattica metacognitiva e l'acquisizione di un metodo di studio funzionale e calibrato sulle specifiche caratteristiche dello studente, al fine di favorirne l'autonomia, il successo scolastico e il benessere. Ogni studente ha la possibilità di frequentare il doposcuola secondo le proprie disponibilità e le proprie esigenze, individuando le giornate più adatte con la famiglia e il coordinatore di Servizio. È possibile attivare il Servizio extra-scolastico sia individualmente sia in un contesto di piccolo gruppo, presso le nostre strutture dislocate sul territorio o all'interno della scuola frequentata dallo studente. Il Servizio si propone come supporto all'alunno nello svolgimento dei compiti, favorendo l'acquisizione di un metodo di studio efficace, motivazione, autostima e consapevolezza di sé. Si intende fornire, attraverso le attività proposte, le competenze per una maggior autonomia quotidiana e per la gestione delle situazioni di difficoltà. L'alunno è accompagnato verso maggiori capacità emozionali e relazionali, interagendo con il personale educatore e con il gruppo dei pari.

#### ***Le Dimensioni Del Servizio***

Tipologia	servizi di contesto o integrativi
Beneficiari totali	11
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	6
Ore di lavoro dedicate	417
Entrate dal servizio	6.270 €

I beneficiari sono tutte persone con disabilità e sono stati al 54% minori e adolescenti (14-18 anni), al 36% minore e adolescenti (6-14 anni) e al 10% giovani di età 18-24 anni.



### INTERVENTO EDUCATIVO DOMICILIARE PER MINORI / SED

La Cooperativa Sociale Villa Maria ha strutturato un servizio di intervento educativo domiciliare per minori/SED, dedicato all'età evolutiva e genitorialità, volto a sostenere lo sviluppo del minore e dell'adolescente e a favorire il recupero delle competenze educative dei genitori o delle figure parentali di riferimento. Le finalità dell'intervento sono la crescita e il benessere del minore all'interno del proprio contesto familiare e nell'ambiente di vita, il sostegno delle capacità genitoriali, la promozione dell'autodeterminazione del nucleo familiare in una logica progettuale centrata sull'azione, la partecipazione e il coinvolgimento pieno dei minori e dei genitori.

L'intervento può integrarsi con altri servizi e si svolge prevalentemente presso il domicilio, e/o presso altre sedi dislocate sul territorio significative per l'inserimento del minore nel contesto di vita. Nelle fasi di passaggio dal nucleo familiare alla vita autonoma l'intervento costituisce un supporto all'esperienza dell'abitare, con finalità educative e di orientamento.

#### **Le Dimensioni Del Servizio**

Tipologia	servizio domiciliare
Beneficiari totali	3
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	4
Ore di lavoro dedicate	196

Entrate dal servizio	5.866 €
----------------------	---------

I beneficiari sono tutte persone con disabilità e sono stati al 66% minori e adolescenti (6-14 anni) e al 34% minori e adolescenti (14-18 anni).

### **CENTRO ESTIVO COLONIA DIURNA**

Il centro estivo - colonia diurna è un servizio estivo promosso dalla Cooperativa Sociale Villa Maria, che garantisce un progetto strutturato che vede la presenza di bambini e ragazzi, anche con disabilità, per offrire specifiche risposte ai loro bisogni, all'interno di un contesto normalizzante e altamente tutelante. Le figure professionali che si occupano dei bambini sono assistenti educatori con esperienza in ambito animativo ed educativo. È prevista anche la presenza della figura dello psicologo e del responsabile del servizio. L'obiettivo primario è di offrire ai bambini la possibilità di "stare bene" attraverso attività specifiche (laboratori ludico-ricreativi, piscina, attività equestri, gite in barca, angolo della filosofia, etc.). Il progetto si svolge in prevalenza nel periodo estivo nei mesi di giugno/luglio/agosto e settembre, dal lunedì al venerdì. Tuttavia sono proposte anche altre edizioni durante il periodo delle festività.

#### ***Le Dimensioni Del Servizio***

Tipologia	servizi di contesto o integrativi
Prestazioni/accessi medi a settimana	18.6
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	23
Ore di lavoro dedicate	4.354
Volontari dedicati al servizio	1
Entrate dal servizio	89.055 €

Tra i beneficiari del servizio si contano all'86% giovani senza disabilità o disagio sociale e al 14% giovani con disabilità. I beneficiari sono stati all'88% minori e adolescenti (6-14 anni), al 10% bambini di età maggiore di 3-6 anni e al 2% giovani di età 18-24 anni.



## AGRICOLTURA SOCIALE "MI COLTIVO"

Il progetto di Agricoltura Sociale denominato "Mi Coltivo" offre l'opportunità di inserirsi e sperimentarsi in un ambito innovativo quale quello dell'agricoltura sociale, che vede l'intersecarsi di due fondamentali ambiti: quello agricolo e quello del terzo settore. Il progetto si pone come obiettivo l'inclusione, sociale e lavorativa, di giovani adulti con fragilità, per realizzare una comunità più unita attraverso la creazione di sinergie tra diversi soggetti pubblici e privati, sperimentando modalità innovative nell'ambito del welfare. Per perseguire le finalità del progetto sono state programmate attività di carattere orticolo, trasformazione di prodotti e mercato con vendita diretta. I destinatari del progetto sono giovani adulti con disabilità intellettiva medio-lieve e persone in situazione di disagio e vulnerabilità, inseribili in percorsi di inclusione socio lavorativa. Anche le aziende agricole, o imprese che lavorano nell'ambito agro-alimentare, interessate al progetto, si considerano destinatari del progetto stesso. Nell'arco del 2023 è stata aperta nel Comune di Rovereto la "bottega di Mi Coltivo", all'interno della quale vengono venduti i prodotti dell'orto, i trasformati e dove gli utenti accolti possono sperimentarsi, attraverso un'attività di accompagnamento, verso la costruzione di un percorso lavorativo.

Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

### **Le Dimensioni Del Servizio**

Tipologia	servizio semi-residenziale o diurno continuativo
Beneficiari totali	7
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	5
Ore di lavoro dedicate	4.013
Volontari dedicati al servizio	8
Entrate dal servizio	74.680 €



## SCUOLA DELL'ABITARE "IO ABITO"

Il progetto dell'abitare accompagnato per persone con disabilità, denominato "Io Abito", nasce da un bando promosso dal Comune di Rovereto e dalla Comunità della Vallagarina, realizzato dalla Cooperativa Sociale Villa Maria in collaborazione con la Cooperativa Sociale Amalia Guardini. Questo percorso è rivolto a persone che necessitano di sostegno per sviluppare e migliorare le proprie capacità di vita autonoma, che presentano caratteristiche e capacità relazionali tali da consentire loro di affrontare questi percorsi e che vogliono sperimentarsi in situazioni di vita autonoma fuori dal contesto familiare. L'obiettivo è quello di permettere alle persone di vivere l'esperienza di residenza in un contesto di vita "tra pari". Io Abito ha come finalità, inoltre, l'acquisizione di competenze necessarie alla gestione della vita domestica, il miglioramento delle capacità di relazione, socializzazione e condivisione, apportando attraverso questo percorso di autonomia un miglioramento dell'autostima e della qualità della vita.

Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

### **Le Dimensioni Del Servizio**

Tipologia	servizio residenziale
Beneficiari totali	12
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	9
Ore di lavoro dedicate	1.394
Volontari dedicati al servizio	1
Entrate dal servizio	26.080 €

I beneficiari sono stati al 92% adulti con disabilità (24-65 anni di età) e all'8% giovani con disabilità di età 18-24 anni.



## PERCORSI PER L'INCLUSIONE

La Cooperativa Sociale Villa Maria offre e garantisce Percorsi per l'inclusione per persone con disabilità psicofisica attraverso la strutturazione di due Centri semi residenziali diurni, denominati "Viaggio di Primavera" e "La Terra". Questo contesto si pone come uno spazio educativo e assistenziale, le cui attività sono in sinergia con il contesto di vita, i servizi e le risorse del centro abitato che lo circonda, diventando elemento propositivo di cambiamento sociale e volto al raggiungimento personale di acquisizioni funzionali alla maggior qualità di vita possibile. Il servizio offre percorsi che mirano al benessere delle persone con disabilità, secondo un approccio personalizzato, basandosi sulle caratteristiche dell'utenza accolta e sulle esigenze del territorio.

Questi percorsi si sviluppano privilegiando interventi con finalità educative, comunicative, di socializzazione e di inclusione oltre che attività di supporto alla vita quotidiana. Oltre a ciò vengono strutturati interventi che favoriscono lo sviluppo e il potenziamento delle abilità, delle capacità pratico-manuali e socio-relazionali. Questi Servizi si rivolgono a persone con disabilità accolte nelle Comunità o provenienti dal loro contesto familiare.

Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

### **Le Dimensioni Del Servizio**

Tipologia	servizio semi-residenziale o diurno continuativo
Beneficiari totali	32
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	6
Ore di lavoro dedicate	19.094
Volontari dedicati al servizio	3
Entrate dal servizio	888.217 €

I beneficiari sono stati al 72% adulti con disabilità (24-65 anni di età), al 22% adulti con disabilità over65 e al 6% giovani con disabilità di età 18-24 anni.

## COMUNITÀ ALLOGGIO

Le Comunità alloggio, integrate nel contesto urbano di Rovereto, costituiscono un Servizio residenziale che si propone di dare alla Persona una risposta adeguata, sia a necessità di tipo socio-assistenziale sia a bisogni di tipo affettivo-relazionale, e si caratterizzano per l'alto grado di assistenza, protezione e tutela. Il contesto in cui la Persona viene inserita è aperto ai diversi stimoli offerti dal territorio, favorendo il contatto con la comunità locale. L'obiettivo primario è quello di garantire, a tutte le persone accolte, il maggior livello di qualità di vita possibile, ponendo attenzione ai bisogni individuali e alle potenzialità evolutive di ciascuno.

Le Comunità alloggio sono di tipologia diversa e nello specifico: Comunità di accoglienza per persone con disabilità, Comunità Integrata e Abitare accompagnato.

Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

### **Le Dimensioni Del Servizio**

Tipologia	servizio residenziale
Beneficiari totali	76
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	106
Ore di lavoro dedicate	97.949
Volontari dedicati al servizio	2
Entrate dal servizio	3.698.106 €

I beneficiari sono stati al 68% adulti con disabilità (24-65 anni di età), al 29% adulti con disabilità over 65 e al 3% giovani con disabilità di età 18-24 anni.



### **CENTRO RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE SOCIO-SANITARIO**

La presa in carico delle persone accolte presso il Centro Residenziale e Semi-Residenziale socio sanitario di Calliano, attraverso il lavoro quotidiano degli operatori, si basa sulla realizzazione del Progetto Personale dell'utente con disabilità e/o disturbo del neurosviluppo. Gli obiettivi sono volti al raggiungimento del maggior livello di qualità di vita possibile attraverso l'assistenza, la riabilitazione e la cura, quindi il mantenimento e il miglioramento delle abilità della singola persona. Il lavoro educativo dell'operatore stimola nell'Utente l'acquisizione di competenze finalizzate alla socializzazione, lo stare con l'altro in rapporto positivo, la condivisione di spazi e il controllo delle reazioni emotive. Il Servizio Residenziale socio sanitario si caratterizza per l'apertura h24, 365 giorni l'anno, e garantisce assistenza infermieristica, riabilitativa ed educativa continuativa ed individualizzata, in risposta ai bisogni di ogni singola persona. Il Servizio Semi-Residenziale socio sanitario

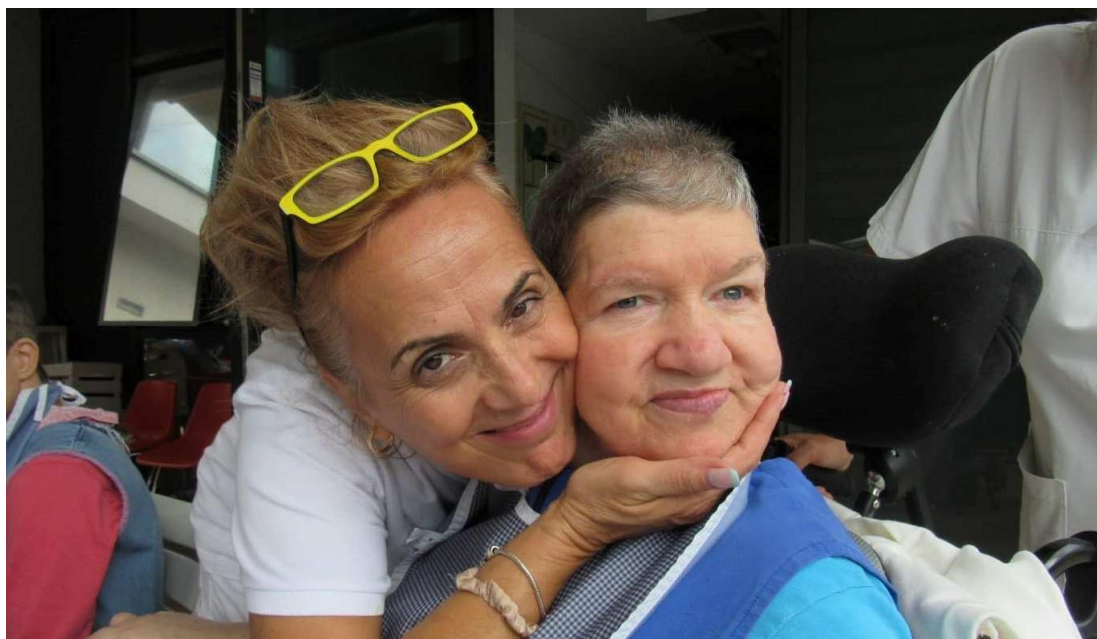
garantisce l'apertura dal lunedì al venerdì con orario dalle 9.00 alle 17.00 (festivi esclusi). Tra i destinatari si configurano persone sia residenti in Provincia di Trento sia di provenienza extra provinciale, che presentano una diagnosi di disabilità psico-fisica medio grave, grave o gravissima.

Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

### **Le Dimensioni Del Servizio**

Tipologia	servizio residenziale
Beneficiari totali	63
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	118
Ore di lavoro dedicate	112.868
Volontari dedicati al servizio	1
Entrate dal servizio	3.803.310 €

I beneficiari sono stati al 77% adulti con disabilità (24-65 anni di età), al 10% giovani con disabilità di età 18-24 anni, al 10% adulti con disabilità over 65 e al 3% minori e adolescenti con disabilità (14-18 anni).



### **SERVIZIO MACRAMÈ - VOLONTARIATO E INCLUSIONE SOCIALE**

Il Servizio Macramè - Volontariato e inclusione sociale nasce nel 2003 dalla volontà del Comprensorio C10 (ora Comunità di Valle della Vallagarina) e della Cooperativa Sociale Villa Maria, di attivarsi e di contribuire al coordinamento del volontariato attivo sul territorio. Il Servizio rappresenta uno strumento di integrazione e di coordinamento delle risorse e



lavora sinergicamente con attori pubblici e privati, nell'ottica di una progettualità di rete finalizzata al miglioramento dell'inclusione sociale dei soggetti coinvolti.

Macramé, mediante la costruzione di una forte rete volontaristica inserita nel contesto comunitario, fornisce supporto sia alla persona con disabilità intellettiva sia alla famiglia. Il Servizio vanta la presenza di un gruppo eterogeneo di attori, 76 volontari, 73 persone con disabilità, a cui si aggiungono educatori e familiari, che operano in armonia per sviluppare percorsi ispirati al modello della Qualità della Vita.

Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

### ***Le Dimensioni Del Servizio***

Tipologia	servizi di contesto o integrativi
Beneficiari totali	73
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	6
Ore di lavoro dedicate	5.813
Volontari dedicati al servizio	76
Entrate dal servizio	146.962,9 €

Tra i beneficiari del servizio si contano al 95% persone con disabilità e al 5% persone con problemi di salute mentale.



## SERVIZI DI COMUNITÀ

I principali eventi e servizi di comunità proposti dalla cooperativa sono stati:

1. Centro di aggregazione rivolto a minori "Centriamoci";
2. Sostegno allo studio "StudioUp";
3. Centri Estivi "Il Colonio";
4. Colonia estiva Comune di Villalagarina/Nogaredo/Pomarolo "Re-estate bambini 2023".

### *Le Dimensioni Del Servizio*

Tipologia	attività occasionali/eventi, servizi territoriali e attività continuative stagionali, servizi territoriali e attività continuative annuali o pluriennali
Eventi	6
Partecipanti agli eventi	200
Giornate di presenza sul territorio	200
Beneficiari dei servizi territoriali	50

## VALUTAZIONE SUL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

A conclusione di questa riflessione sulle attività ed i servizi prodotti, è necessario riflettere sulla capacità di aver perseguito gli obiettivi che la cooperativa si era posta per l'anno, identificando anche gli eventuali problemi e limiti rilevati e riflettendo in modo prospettico sulle opportunità future. L'autovalutazione dell'operato e delle modalità gestionali della cooperativa sociale, portano ad identificare in modo schematico nella seguente SWOT analysis la situazione della cooperativa.



## Punti di Forza

Stabilità economica

Capacità di soddisfare la domanda locale

Capacità di ricerca e sviluppo

Capacità di pianificazione pluriennale

Capacità di motivare e coinvolgere i soci, incentivando la partecipazione anche alle assemblee

Capacità di avere una comunicazione verso gli stakeholder esterni efficace, aggiornata, bidirezionale

Apertura della base sociale e rappresentatività di interessi diversi nella governance

## Punti di Debolezza

Possibilità di accedere a finanziamenti per promuovere nuovi investimenti

## Opportunità

Realizzare investimenti ed innovazioni che promuovano migliori risultati e sviluppino capacità aggiuntive

Promuovere network e reti territoriali con soggetti e istituzioni diversi

Intercettare i nuovi problemi sociali

Essere attivi nel sostegno della causa

Coinvolgere maggiormente la società nella mission e nel finanziamento delle attività

## Minacce

Vincoli della PA rispetto alle caratteristiche qualitative dei servizi e alla possibilità di innovazione

Vincoli della PA rispetto ai flussi in entrata dei propri utenti e alle prese in carico

Riduzione drastica della quota di spesa pubblica destinata all'esternalizzazione di servizi

Incapacità delle politiche locali di sostenere sufficientemente lo sviluppo degli enti di Terzo settore

Concorrenza crescente da parte di enti di Terzo settore (in particolare di grandi dimensioni)



## SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

Leggere i principali dati economico-finanziari della cooperativa sociale permette di comprendere la solidità dell'ente e quindi la garanzia della continuità di realizzazione delle attività, la capacità di intercettazione di risorse economiche pubbliche e private e la conseguente generazione di valore economico, nonché il margine annuale conseguito e quindi l'andamento di breve periodo della cooperativa. I dati economico-finanziari forniscono inoltre indicatori della ricaduta economica della cooperativa sociale sul territorio.

### *Il Peso Economico*

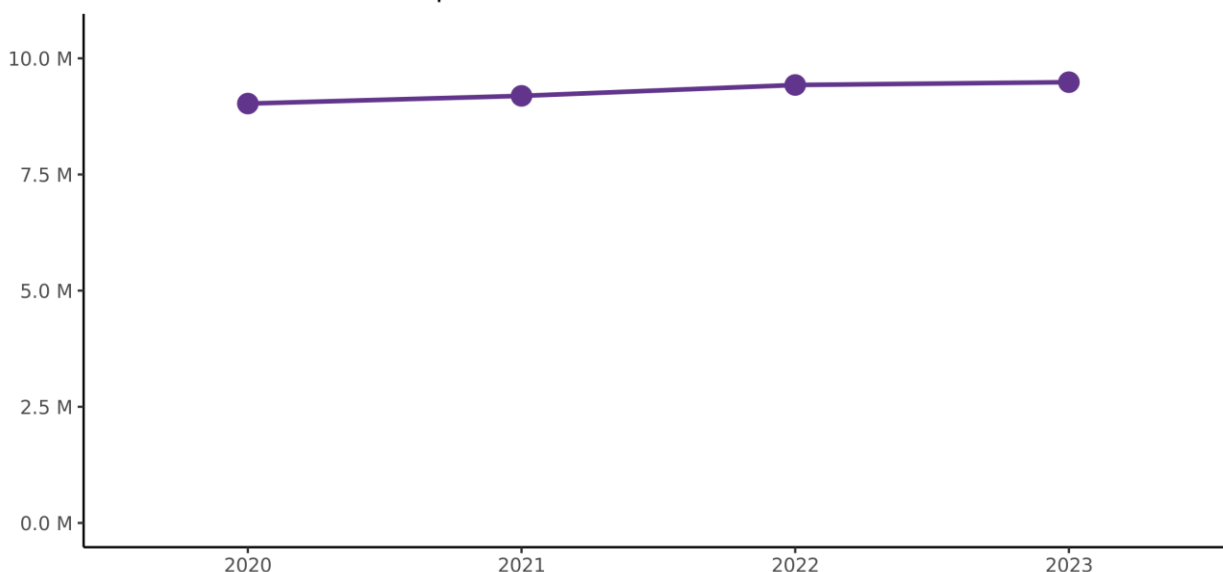
Patrimonio	2.597.698 €
Valore della produzione	9.486.419 €
Risultato d'esercizio	410.802 €

### **DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE**

Primo indicatore che permette di comprendere la dimensione della cooperativa e la sua rilevanza economica è il **valore della produzione**: nel 2023 esso è stato pari a 9.486.419 Euro.

Rilevante è l'analisi del trend dei valori del periodo considerato: il valore della produzione risulta cresciuto dimostrando la capacità della cooperativa di continuare ad essere in una posizione stabile sul mercato e di generare valore economico crescente sul territorio. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno si è registrata una variazione pari allo 0.64%.

Andamento valore della produzione



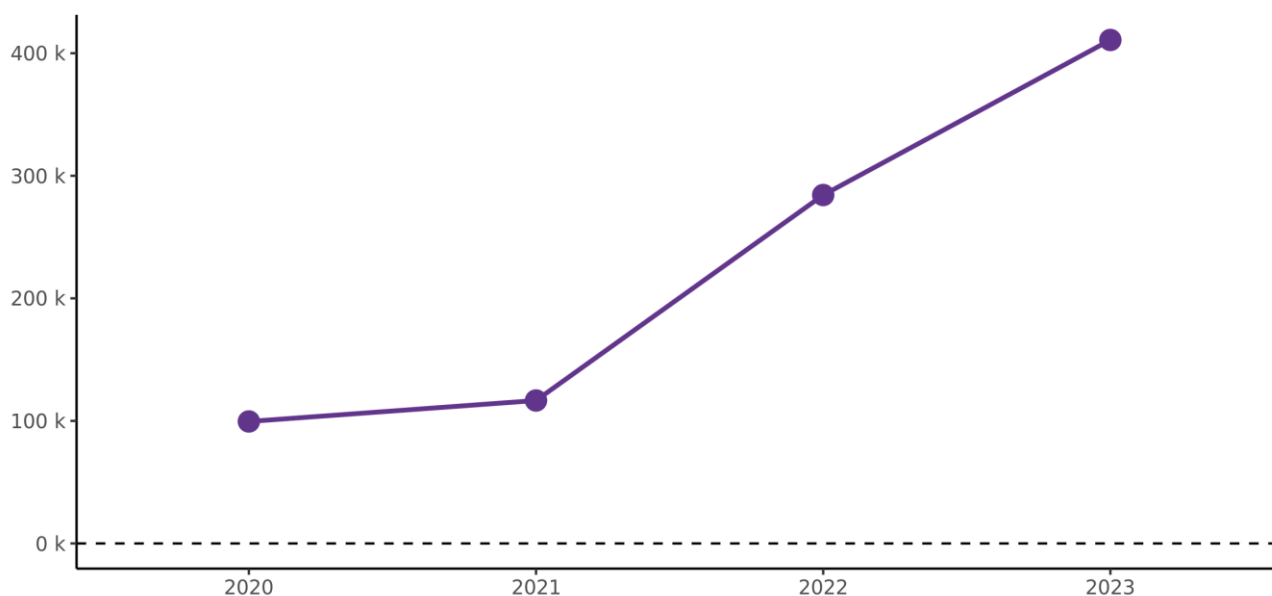
I **costi** sono ammontati a 9.075.643 Euro, di cui il 70.6% rappresentati da costi del personale dipendente, mentre il peso percentuale complessivo del costo del personale dipendente e collaboratore/professionista sul totale dei costi è il 76.52%.

### ***I Costi***

Costitotali	9.075.643 €
Costi del personale dipendente	6.407.661 €
Costo del personale collaboratore/professionista	536.961 €
Costo del personale dipendente socio	1.446.156 €

La situazione economica della cooperativa, così come brevemente presentata, ha generato per l'anno 2023 un **utile** pari a 410.802 Euro.

### Andamento del risultato economico



Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla **situazione patrimoniale**. Il patrimonio netto della cooperativa ammonta a 2.597.698 Euro ed è composto per lo 0.31% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale.

### ***La Situazione Patrimoniale***

Patrimonio netto	2.597.698 €
Capitale sociale	8.005 €
Riserve	2.178.603 €

Altra voce significativa che illustra la stabilità della cooperativa è rappresentata dalle immobilizzazioni che ammontano a 1.470.007 Euro.

Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività e elemento identificativo dell'operatività della cooperativa sociale è rappresentata dalle strutture in cui vengono realizzati i servizi. La cooperativa sociale esercita l'attività in un immobile di sua proprietà, in 6 strutture concesse in gestione dalla pubblica amministrazione e 7 immobili di proprietà di singoli cittadini o altri privati.

### DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO

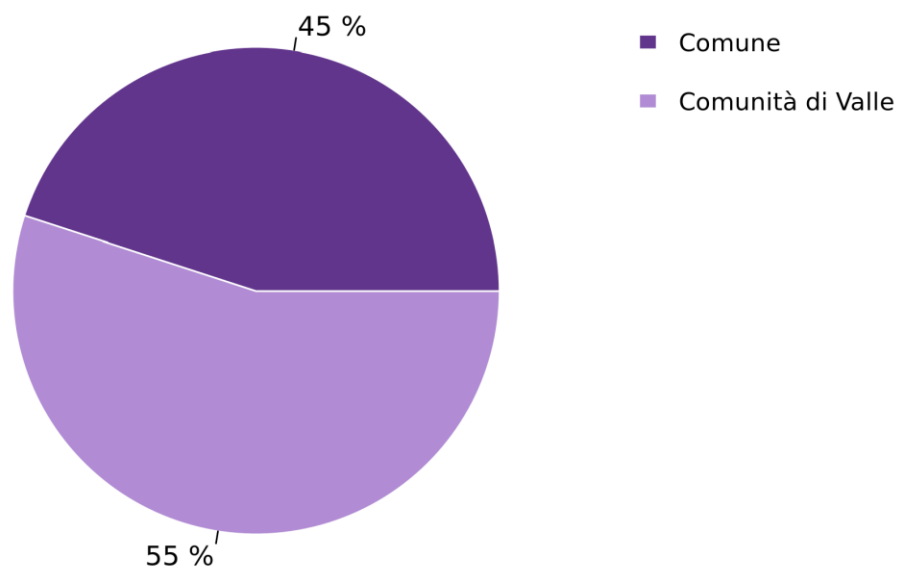
A conclusione di questa illustrazione di principali voci del bilancio per l'esercizio 2023 si desidera presentare il valore aggiunto generato dalla cooperativa sociale (prima tabella) e la sua distribuzione ai principali portatori di interesse (seconda tabella). Tale riclassificazione dei dati permette, da un lato, di comprendere la ricchezza generata nell'esercizio in base alle aree di gestione che l'hanno generata e, dall'altro, di verificare su quali stakeholder essa è stata diversamente redistribuita.

### PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE

Per comprendere in modo preciso quali sono le risorse immesse nella realizzazione dei servizi e per interpretare queste risorse qualitativamente è opportuno analizzarne origine e caratteristiche.

L'analisi della composizione del valore della produzione per **territorio** porta ad osservare che le attività produttive sono realizzate prevalentemente a livello di Comunità di Valle.

#### Valore della produzione per provenienza delle risorse

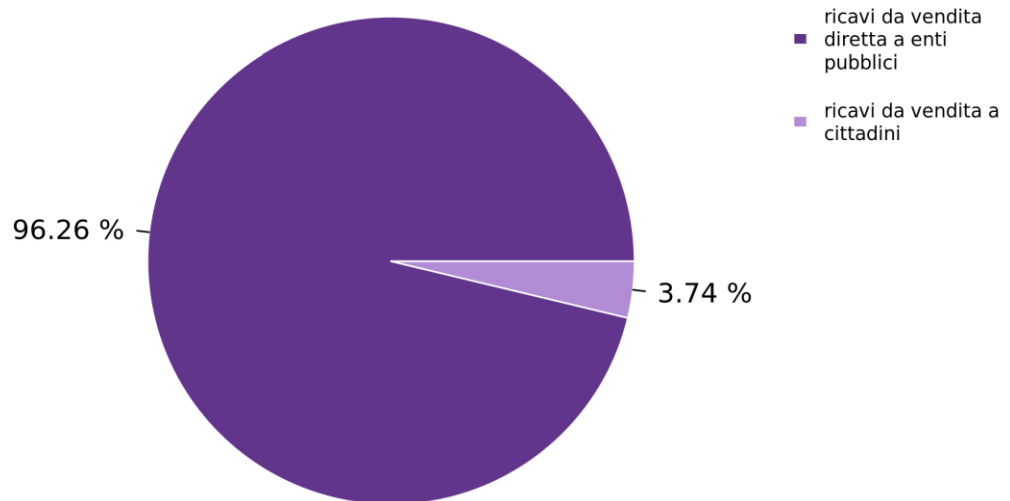


Il valore della produzione della cooperativa sociale è rappresentato al 94.09% da ricavi di vendita di beni e servizi, ad indicare il peso delle dinamiche commerciali e di vendita. I contributi in conto esercizio ammontano invece rispettivamente a 14.934 Euro di contributi pubblici e 6.700 Euro di contributi da privati, per un totale complessivo di 21.634 Euro.

L'analisi ulteriore per **fonti delle entrate pubbliche e private** permette poi di comprendere la relazione con i committenti e le forme con cui essa si struttura. Così, rispetto ai ricavi, rileva una elevata dipendenza della cooperativa sociale da entrate di fonte pubblica e nello

specifico il 96.26% del valore della produzione è generato dalla vendita di beni e servizi ad enti pubblici.

### Composizione dei ricavi



Esplorando i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica proviene da Aziende Ulss/APSS.

Il peso complessivo delle entrate (ricavi e contributi) da pubblica amministrazione rispetto alle entrate totali è quindi pari al 96.19%, indicando una dipendenza complessiva dalla pubblica amministrazione molto elevata.

Una riflessione a sé la merita la componente donazioni: nel corso del 2023 la cooperativa sociale ha ricevuto donazioni per un importo totale di 18.551 Euro, ad indicare una certa sensibilità del territorio all'oggetto e alla mission della cooperativa sociale.

### **SEGNALAZIONI DEGLI AMMINISTRATORI**

*[Da inserire Segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi.]*



## ALTRE INFORMAZIONI

### IMPATTO SOCIALE

#### IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

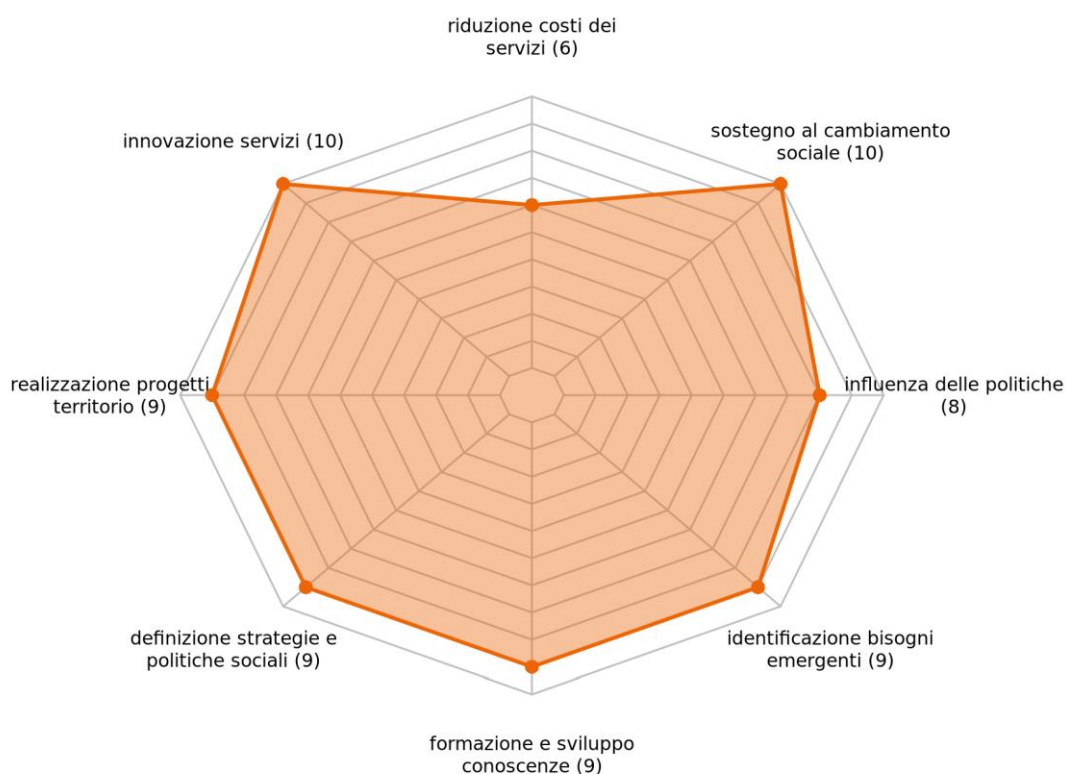
Le relazioni di rete possono rappresentare un fattore di generazione di valore aggiunto e di impatti diretti ed indiretti per tutte le organizzazioni che vi appartengono, e ciò è garantito in particolare quando la relazione con la controparte si trasforma da scambio puramente di mercato a rapporto dai risvolti qualitativi e relazionali. Solidarietà, fiducia, socialità dovrebbero caratterizzare i rapporti di rete sviluppandone il valore aggiunto anche in termini di capitale sociale e generare maggiori opportunità di co-progettazione e co-produzione.

Da qui la rilevanza di comprendere come Villa Maria agisce nei rapporti con gli altri attori pubblici e privati del territorio e quali sono quindi i suoi investimenti nella creazione di una rete ed i risultati ed impatti che questa genera per la cooperativa sociale stessa e per i soggetti coinvolti e la comunità in senso esteso.

Rispetto ai rapporti con gli **enti pubblici**, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, la cooperativa ha partecipato ad attività di co-programmazione, alla co-progettazione dei servizi erogati o dei progetti di inserimento, a riunioni e tavoli di lavoro inerenti ai servizi di interesse, alla ricerca di sinergie e progettualità da condursi con altre imprese, alla pianificazione di interventi volti a rispondere ai problemi sociali generali del territorio e alla definizione di politiche territoriali e tali attività sono state generatrici di impatti sociali concreti per il territorio, poiché in particolare la collaborazione attiva con l'ente pubblico ha promosso cambiamenti nelle modalità di appalto o accreditamento dei servizi, un nuovo sistema di co-progettazione dei servizi e di realizzazione dei piani di zona, nuovi servizi per la comunità e nuove linee e modalità di finanziamento alle organizzazioni di Terzo settore.



## Giudizio sintetico di impatto sulla PA



Inoltre, la politica di acquisto è stata discretamente incentrata sull'elemento della solidarietà, portando il 22% degli acquisti ad essere realizzato da organizzazioni di Terzo settore mentre il 21% della spesa per consumi della cooperativa consiste in acquisti da cooperative non di tipo sociale.

Elemento specifico dei rapporti ed interscambi economici tra imprese sono poi rappresentati dalle compartecipazioni al capitale sociale. La cooperativa partecipa al capitale sociale di 3 organizzazioni, per un totale di 6.317,31 Euro di partecipazioni.

La relazione con le imprese profit del territorio non ha per la cooperativa sociale meramente un valore commerciale: nel 2023, Villa Maria ha collaborato con alcune imprese per la realizzazione di attività di interesse sociale per la comunità locale. Ciò ha importanti ricadute sia per la cooperativa sociale in termini di opportunità, di economie di scala, di sviluppo di conoscenze che possono migliorare i suoi servizi qualitativamente e quantitativamente, ma ha anche impatti indiretti per il territorio, poiché rafforza il concetto di collaborazione e lo sviluppo.

I rapporti con le altre organizzazioni del territorio sono stati coordinati solo in pochi casi da azioni di rete strutturate: la cooperativa sociale Villa Maria infatti aderisce solo a associazioni di rappresentanza e reti formali con organizzazioni anche di forma giuridica diversa.

### **Le Adesioni**

Associazioni di rappresentanza	1
Reti formali con organizzazioni anche di forma giuridica diversa	1

Data la condivisione dell'obiettivo sociale, particolare attenzione va posta alla rete con altri enti di Terzo Settore. Identificando innanzitutto tale rete con un elemento quantitativo, come la numerosità delle relazioni, è possibile affermare che la cooperativa sociale non abbia investito ancora sufficientemente nel rapporto con le altre organizzazioni di Terzo Settore del territorio.

## La rete



Ma al di là dei numeri la rete con tali altre organizzazioni ha valore qualitativo e può essere intesa come generatrice di impatto sociale quando diffonde conoscenze e capitale sociale, aiuta nello sviluppo di attività di pianificazione e di azioni solidali e diviene quindi moltiplicatore di benefici ed impatti per il territorio. Così, nel corso dell'anno la cooperativa si è relazionata con altri enti di Terzo Settore condividendo fasi della realizzazione del bene/servizio, per offrire agli utenti servizi integrati di inserimento lavorativo e di assistenza, per la co-progettazione di servizi sul territorio, per la condivisione di conoscenze e per la realizzazione di attività per la comunità locale. La ricaduta economica e sociale più diretta ed evidente (anche se non la sola rilevante) di tali attività è stata sicuramente la generazione di nuovi servizi ed attività di interesse generale per la comunità, che -si sottolinea- sono state congiuntamente offerte a pagamento ai cittadini, coperte economicamente da entrate dalla pubblica amministrazione, offerte gratuitamente ai cittadini con costi a carico delle organizzazioni in rete, coperte da donazioni e offerte degli utenti e finanziate da soggetti terzi privati.

## RAPPORTI CON LA COMUNITÀ E ALTRE DIMENSIONI DI IMPATTO SOCIALE

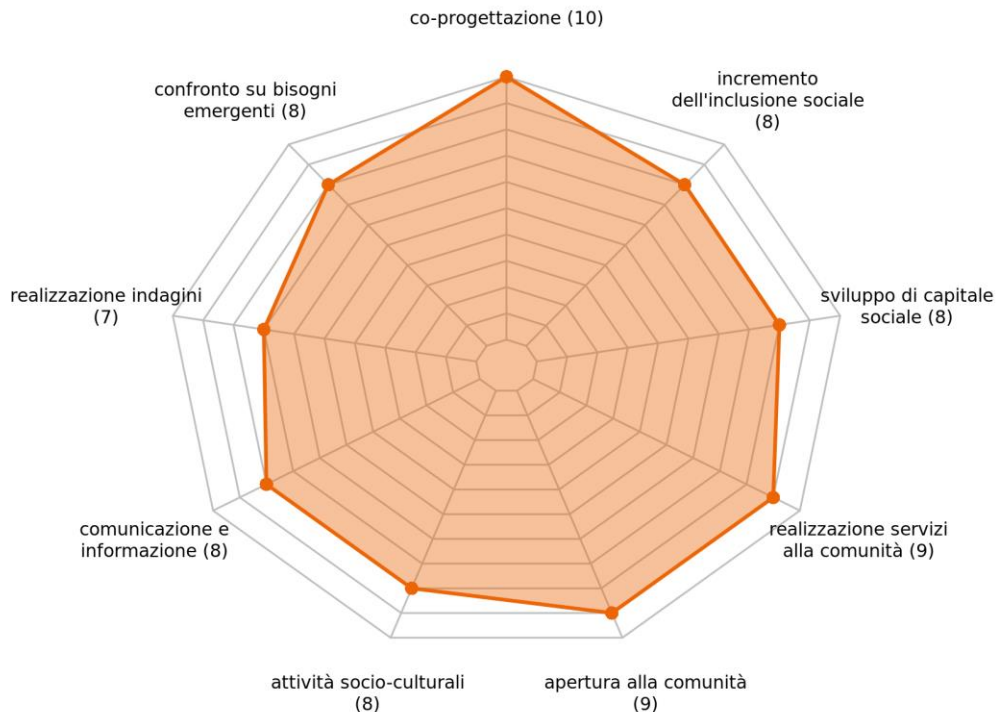
Valutare l'impatto sociale della cooperativa sulla comunità presenta una certa complessità. La prima osservazione da cui partire è quella della **ricaduta ambientale**, considerando la stessa come un fattore di interesse attualmente nella società, anche se non caratteristico delle azioni di un ente di Terzo settore. È così possibile affermare che la cooperativa sociale sia sufficientemente attenta alle pratiche ambientali poiché nello specifico possiede impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili, utilizza tecnologie e accorgimenti avanzati per il risparmio energetico e produce nell'ambito del bio e della tutela ambientale.

L'attenzione maggiore va rivolta all'impatto sociale più propriamente legato alla natura e alla mission della cooperativa sociale in quanto ente di Terzo Settore. Quanto sinora descritto ha permesso di affermare che la cooperativa ha un certo ruolo nel suo territorio e

impatti sulla comunità verificabili nelle esternalità prodotte dai servizi in termini di ricadute sociali, risposta a bisogni insoddisfatti del territorio o a problemi di marginalità: il più elevato valore aggiunto che Villa Maria ha per il proprio territorio è quello di aver investito in un progetto di rilevanza sociale generando ricadute economiche e sociali eterogenee come sin qui dimostrato.

Accanto a questi elementi descrittivi ci sono anche azioni dirette compiute verso la **comunità** e capaci di generare impatti e forme di attivazione della cittadinanza. In un'analisi valutativa critica del lavoro con e per la comunità, la cooperativa sente di poter affermare di aver realizzato almeno alcune azioni per cercare di alimentare conoscenza e confronto con la comunità locale: si è impegnata in azioni che hanno previsto il coinvolgimento della comunità in tavoli di lavoro e di co-progettazione, l'organizzazione di riunioni interne per discutere dei bisogni emergenti della comunità, la realizzazione di indagini/ricerche finalizzate all'analisi dei bisogni e dei cambiamenti del territorio, attività di comunicazione e informazione alla comunità su aspetti di interesse sociale, attività socio-culturali aperte (feste, spettacoli...), l'apertura delle attività statutarie e dei servizi della cooperativa ai cittadini, la realizzazione di servizi specifici per la comunità aggiuntivi rispetto all'attività principale della cooperativa, lo sviluppo di fiducia, relazioni e conoscenze con la comunità e non ultimo perché meno importante, l'incremento del senso di sicurezza e di inclusione sociale.

## Processi sulla collettività



La **comunicazione** verso la comunità è stata intermediata dalla cooperativa attraverso alcuni strumenti comunicativi del servizio e della qualità: bilancio sociale, carta dei servizi, codice etico, sito internet, social network e comunicazioni periodiche e newsletter.

La presenza sul territorio della cooperativa ha possibili ulteriori elementi di riscontro: sulla visibilità e sulla volontà di partecipazione attiva dei cittadini alla vita e all'obiettivo sociale della cooperativa. Sotto il primo profilo, la cooperativa è di certo sufficientemente nota nel territorio per i suoi servizi e prodotti, per il suo ruolo sociale e per l'impatto economico e per la generazione di lavoro sul territorio. Rispetto invece all'attivazione dei cittadini, sono già state date ampie indicazioni della capacità di attrarre e coinvolgere volontari (come presentato nei capitoli della governance e delle persone che operano per l'ente) e dell'incidenza delle donazioni sulle entrate della cooperativa.

Come si può ora in sintesi declinare la capacità della cooperativa sociale Villa Maria di aver generato valore sociale per il territorio e per la comunità e di aver avuto quindi un certo impatto sociale? Oltre ai numeri sin qui presentati, il gruppo di stakeholder della cooperativa chiamato a valutare le politiche, i processi ed i risultati raggiunti ha anche riflettuto e si è di conseguenza espresso rispetto alla capacità della cooperativa di aver perseguito e raggiunto alcuni obiettivi di interesse sociale. Le parole chiave identificate (anche in linea con la definizione di ente di Terzo settore fornita giuridicamente dalla L. 106/2016) e sottoposte a valutazione sono state: coesione sociale, integrazione e inclusione sociale e impatto sociale.

**COESIONE SOCIALE** Villa Maria ha sicuramente avuto nell'anno e in generale grazie alla sua attività elevate ricadute in termini di coesione sociale: ha promosso lo sviluppo di nuove relazioni sociali e rafforzato le relazioni sociali tra i propri utenti e tra questi ed i cittadini, ha generato legami di solidarietà e di affinità tra individui, ha inciso positivamente sui livelli di benessere economico di alcune categorie di cittadini, ha sostenuto al suo interno, nei confronti di lavoratori ed utenti, politiche volte alla parità di genere, ha sviluppato azioni ed iniziative per promuovere la non discriminazione e ridurre la discriminazione. Inoltre, ha tenuto comportamenti volti alla tutela dell'ambiente, ha incrementato i livelli di fiducia tra i soggetti al suo interno e ha permesso alla comunità locale di aumentare la propria fiducia nei confronti delle persone e/o delle istituzioni e con minori ma sempre significativi risultati ha promosso la partecipazione culturale dei cittadini, ha promosso tra i cittadini sentimenti di altruismo, reciprocità, conoscenza, elementi di capitale sociale e ha coinvolto la cittadinanza in obiettivi sociali affinché si pensi meno in ottica individualista e si pensi di più per il bene comune.

**INTEGRAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE** Villa Maria ha significativamente promosso con le sue attività una maggiore inclusione sociale nei propri territori e le azioni su cui ha inciso in modo particolare sono state la possibilità di accedere ai servizi a persone che altrimenti (per reddito, situazione sociale, etnia, situazione del territorio) non avrebbero avuto accesso a servizi simili, l'aumento dello standard di vita di persone precedentemente a rischio o marginalizzate nella società e l'aumento della partecipazione di soggetti marginalizzati alla vita economica, sociale e culturale, prestando inoltre una certa attenzione anche ad azioni quali la creazione del dialogo e la promozione di iniziative volte alla partecipazione e all'avvicinamento di soggetti di provenienza, etnie, religioni, opinioni politiche diverse, l'apprendimento del valore aggiunto delle diversità e la promozione di processi che garantiscono ai beneficiari dei servizi la partecipazione attiva alle decisioni interne.

**IMPATTO SOCIALE** Villa Maria ha sicuramente avuto ricadute molto rilevanti per il proprio territorio dal punto di vista sociale e in particolare in termini di prevenzione del disagio sociale, delle marginalità, della dispersione e dell'impoverimento, miglioramento delle percezioni di benessere (sicurezza, salute, felicità) dei cittadini del territorio, miglioramento

delle condizioni e dell'ambiente di vita per i cittadini, riduzione di problemi sociali presenti nel territorio. Ma anche in termini di promozione di un modello inclusivo e partecipato di welfare, risposta alle politiche sociali locali e pieno allineamento alla pianificazione sociale territoriale, sostegno indiretto allo sviluppo o alla crescita economica di altre organizzazioni ed attività anche profit e commerciali del territorio e promozione della nascita o sostegno alla nascita di nuove azioni (anche promosse da terzi o in rete) o di nuove istituzioni (pubbliche o private) ad obiettivo sociale ma anche con discrete ricadute di lotta al declino socio-economico di aree urbane o rurali.

In particolare, la cooperativa sociale ha realizzato alcune azioni specifiche che hanno generato impatto sociale:

- ha investito nel proprio territorio attraverso la strutturazione di numerosi progetti di rilevanza sociale, che hanno generato ricadute sia economiche che sociali molto eterogenee;
- ha implementato nel 2023 il progetto di agricoltura sociale "Mi Coltivo", ampliando l'offerta non solo alle persone con disabilità ma, più in generale, anche alle persone in stato di fragilità, permettendo un'offerta maggiore e più articolata. Questo progetto ha voluto spostare la produzione da Rovereto a Mori, valorizzando un progetto di coinvolgimento e sensibilizzazione della cittadinanza e incentivando la promozione di un modello inclusivo e partecipato di welfare di comunità;
- ha aperto nel 2023 sul territorio della Vallagarina una propria bottega, dove vendere i prodotti coltivati e i trasformati del progetto Mi Coltivo, promuovendo un lavoro di rete con il quartiere Santa Maria attraverso lo sviluppo di nuove opportunità sia di inserimento lavorativo che di tirocini. - Ha consolidato la collaborazione con la Cooperativa sociale Amalia Guardini nel 2023, realizzando l'apertura della seconda comunità dedicata all'abitare leggero e promuovendo nuovi percorsi di vita autonoma per persone con disabilità (Io Abito). Questo percorso ha incentivato la costruzione di una rete più ampia di rapporti col territorio, con gli Enti e con le famiglie degli utenti, evidenziando ricadute molto positive rispetto a tutti gli ambiti coinvolti;
- ha implementato nuovi percorsi specifici dedicati all'età evolutiva, finalizzati a sostenere le famiglie e i bambini attraverso la definizione di un progetto di sostegno allo studio e di attività del tempo libero (Centriamoci, StudioUp). Questi progetti sono stati sviluppati in diversi contesti e sono stati realizzati in collaborazione coi Comuni del territorio della Vallagarina.