

Bilancio sociale

Villa Maria



SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE



Esercizio 2022



METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

In continuità con le modalità di rendicontazione sociale adottate lo scorso anno, anche per l'esercizio 2022 la cooperativa sociale Villa Maria si è avvalsa per la redazione del presente Bilancio sociale del metodo **ImpACT** realizzato dall'istituto di ricerca Euricse di Trento e promosso in collaborazione con organismi di secondo livello nella provincia autonoma di Trento, in Friuli-Venezia Giulia, ma anche a livello nazionale. Si tratta quindi di uno strumento condiviso con molte altre cooperative sociali, trasparente, validato e comparabile che si permette di comunicare all'esterno in modo sintetico ma efficace, scientifico ma chiaro, i principali esiti dell'attività realizzata nell'anno.

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 familiari 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 inoltre -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 (TN) |
| Altre Sedi | Via Udine, 41, Rovereto Via Unione, 2, Rovereto Via Pasqui, 59 - 61, Rovereto Via S. Rocco, 25 - 27, Rovereto Via della Terra, 15, Rovereto Via Salenghi, 7, Volano |

Nello specifico la Cooperativa eroga 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 regione. La presa in carico delle persone accolte nei Centri residenziali e semiresidenziali, attraverso il lavoro quotidiano degli operatori, si basa sulla realizzazione del Progetto di Vita 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 il controllo delle reazioni emotive. Agli utenti accolti nei servizi socio sanitari sono garantiti anche la presa in carico sanitaria, attraverso la presenza delle figure sanitarie quali medico di medicina generale, infermieri, FKT, TERP. - 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 per 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 per l'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. - Alloggio sociale: Il progetto dell'abitare sociale denominato "lo 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". "lo 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. - 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 florovivaistico, vitivinicolo, zootecnico e orticolo.

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 e agricoltura sociale con il servizio "Mi coltivo".

Le tappe della nostra storia

1994 – Costituzione della Cooperativa

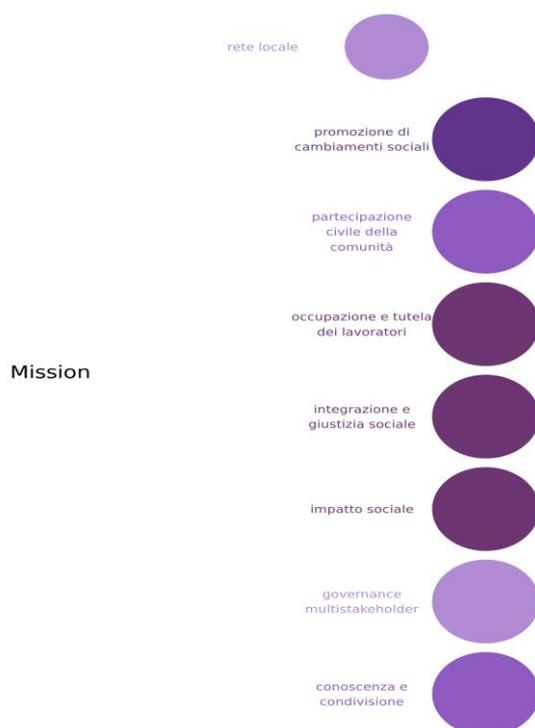
2001 – Costituzione delle prime Comunità Alloggio

2012 – Trasferimento presso la nuova sede di Calliano

2019 – Attivazione di servizi ai minori e agricoltura sociale

2022 – Abitare sociale e servizi innovativi

Una storia che si rinnova nella definizione specifica degli obiettivi organizzativi e nella **mission** che la cooperativa si è data. Villa Maria è un organismo non lucrativo di utilità sociale, che opera ispirandosi ai principi di solidarietà e mutualità, per realizzare Servizi socio-sanitari, culturali ed educativi necessari per conseguire il benessere degli Utenti. Opera valorizzando la componente affettiva degli Utenti, promuovendo l'integrazione sociale delle persone con disabilità, ponendo la massima attenzione alla continua evoluzione delle conoscenze tecnico-scientifico-operative che si raggiungono nel campo della disabilità psicofisica. Si propone di migliorare il benessere psicofisico degli Utenti accolti e la loro dimensione sociale, valorizzando il loro essere in primo luogo persone con bisogni, diritti e dignità al pari di qualsiasi cittadino. La Cooperativa intende contribuire alla costruzione di Comunità accoglienti, dove i cittadini con disabilità possano essere parte attiva, protagonisti di una socialità fatta di diritti e doveri, abitando il territorio con il miglior livello di autonomia, indipendenza ed autodeterminazione consentiti dalla propria condizione di salute. La Cooperativa basa il suo operare non solo su un principio di semplice accoglienza, ma sullo sviluppo dell'individuo secondo principi ben definiti.



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;
- 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;
- strutturare un 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/dalle dipendenti, ma anche attraverso la rilevazione effettuata con questionari dedicati, focus group e incontri individualizzati.



STRUTTURA GOVERNO AMMINISTRAZIONE

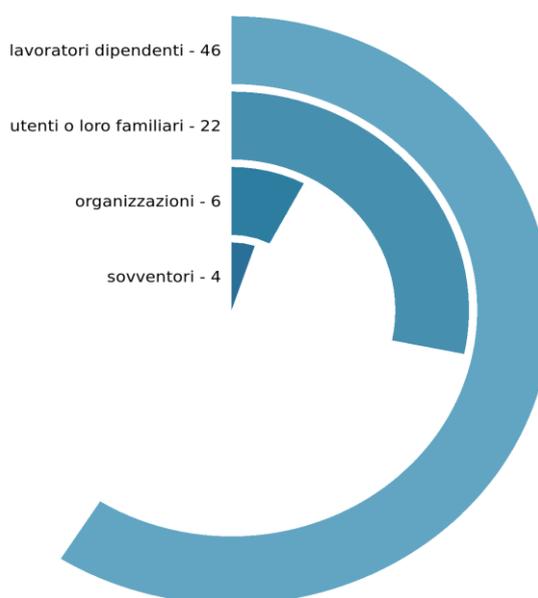
Essere una cooperativa sociale significa innanzitutto essere un'organizzazione fatta di persone cui è assegnato un paritario potere nel processo decisionale. La presentazione della struttura di governo della cooperativa e dei suoi meccanismi di rappresentanza e di amministrazione risulta quindi funzionale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

Governare La Cooperativa

| | |
|---|-----|
| Soci | 78 |
| Tasso di Partecipazione alle Assemblee | 33% |
| Membri del Consiglio di Amministrazione | 9 |
| Nr. di Riunioni all'Anno del CdA | 9 |

Al 31 dicembre 2022, la Cooperativa include nella **base sociale** 78 soci e durante l'anno si è registrata l'entrata di 3 e l'uscita di 5 soci, registrando così una variazione negativa.

Suddivisione soci per tipologia



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

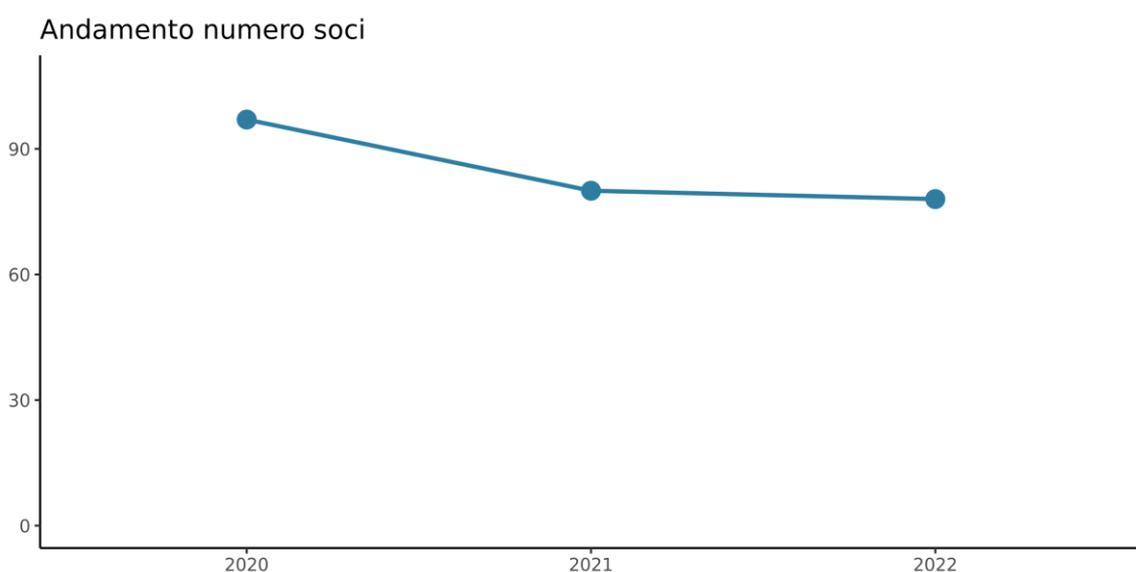
interessi diversi e di esponenti della collettività e del territorio. Tra gli stakeholder formalmente coinvolti nel processo decisionale particolare attenzione meritano i lavoratori: il 20.72% dei lavoratori ordinari con posizione stabile in cooperativa è socio. La natura di cooperativa sociale di tipo A trova compimento anche nella presenza nella base sociale di 22 utenti o loro familiari.

Il dato sulla composizione della base sociale va letto anche alla luce delle specificità del **rapporto associativo** e nelle politiche adottate verso i soci. Il rapporto associativo in Villa Maria è dato da tre 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 familiari 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.

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.

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 contava sulla presenza di 23 soci, come anticipato essi sono oggi 78. Questi andamenti spiegano parzialmente l'eterogenea composizione della base sociale per anzianità di appartenenza: un 14% di soci è presente in Cooperativa da meno di 5 anni rispetto a un 50% di soci presenti da più di 15 anni.



Nel 2022 Villa Maria ha organizzato 1 assemblea ordinaria e il tasso di partecipazione è stato complessivamente del 33%, di cui il 21% rappresentato per delega (partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 33%).

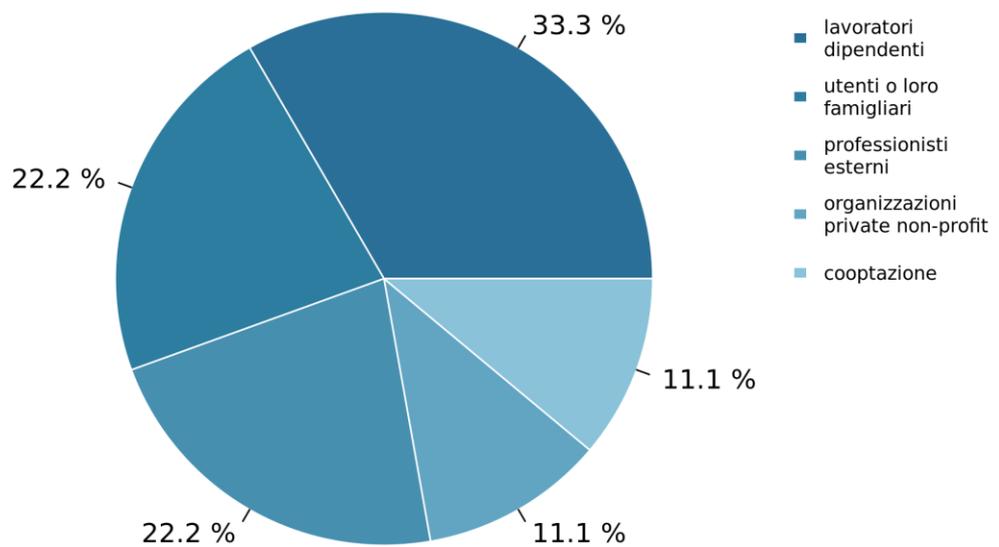
La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata anche in altri indici che caratterizzano la governance di una cooperativa sociale. Innanzitutto il coinvolgimento negli organi di governo di donne, giovani ed immigrati: Villa Maria conta così la presenza tra i suoi soci di un 1% di giovani under 30, mentre il CdA vede la presenza di donne.

Il **Consiglio di Amministrazione**, organo amministrativo ed esecutivo della cooperativa, è composto da 9 consiglieri, in carica fino all'assemblea di approvazione del bilancio 2022. Essi sono 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.

| Cognome e nome | Ruolo | Data prima nomina |
|-------------------------|--|--------------------------|
| Ghersini Guido | Presidente | 30/10/2020 |
| Rossi Elena | Vice presidente | 30/10/2020 |
| Maistri Luciano | Presidente del comitato di controllo | 30/10/2020 |
| Murdaca Elisabetta | Consigliere | 30/10/2020 |
| Festini Brosa Raffaella | Consigliere | 30/10/2020 |
| Marzullo Felice | Consigliere | 30/10/2020 |
| Galvagni Ivano | Consigliere | 30/10/2020 |
| Giovannini Stefano | Consigliere componente del comitato di controllo | 26/07/2021 |
| Paissan Michele | Consigliere | 07/10/2021 |

Nell'anno il Consiglio di Amministrazione si è riunito 9 volte e il tasso medio di partecipazione è stato dell'80%.

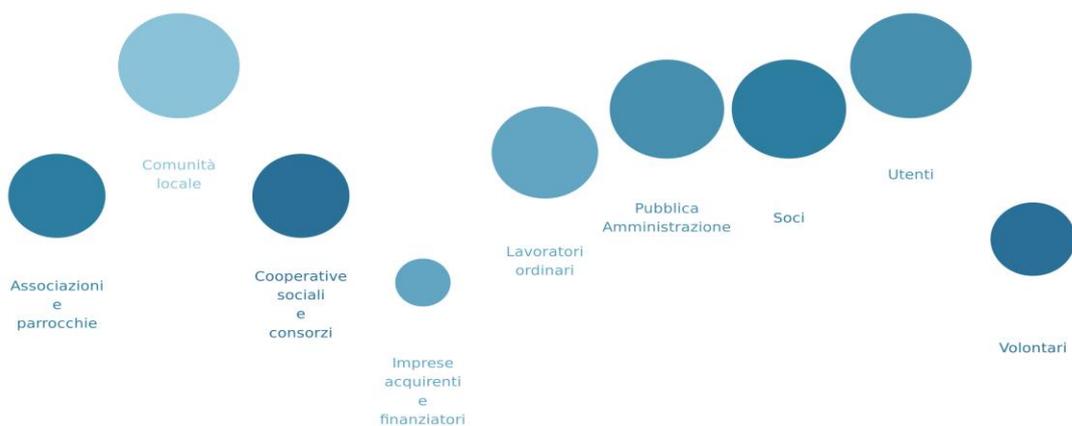
Composizione del CdA



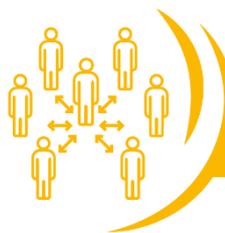
La Cooperativa prevede dei compensi economici per alcune cariche istituzionali ricoperte e in particolare 107 Euro per gli amministratori, 14.652 Euro per i revisori contabili e 12.480 Euro per altre figure che ricoprono cariche elettive. D'altra parte, gli utili conseguiti nel 2021 sono stati in parte redistribuiti ai soci lavoratori attraverso ristori ad aumento della retribuzione, per un importo complessivo di 49.500 Euro.

A conclusione della riflessione sulla democraticità e rappresentanza di interessi della Cooperativa, 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**.

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, il coinvolgimento nel processo decisionale e nella pianificazione, la raccolta di idee attraverso 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, professionisti e volontari che anche nel 2022 hanno rappresentato una risorsa fondamentale per Villa Maria.

Le Risorse Umane

| | |
|--|-----|
| Lavoratori ordinari | 338 |
| Professionisti | 27 |
| Volontari e ragazzi in servizio civile | 128 |

Le persone sono inserite all'interno di un **organigramma** definito e secondo chiare aree, ruoli e funzioni. La Cooperativa Villa Maria in questi anni ha vissuto un'importante evoluzione organizzativa, che si è ulteriormente affinata nel corso del 2022, dotandosi di un nuovo assetto dirigenziale. In particolare, sono state individuate quattro macro-aree di competenza nelle quali riunire le funzioni della Cooperativa, alleggerendo, attraverso l'individuazione di responsabilità intermedie, la Direzione, alla quale si riferivano, in precedenza, tutte le funzioni. La nuova organizzazione prevede, immediatamente sotto la figura di Direzione, l'accorpamento in quattro Aree funzionali il cui coordinamento è affidato ai relativi Responsabili:

1. Area Organizzazione e Personale;
2. Area Amministrazione;
3. Area Tecnico-operativa;
4. Area Servizi Territoriali e Innovazione.

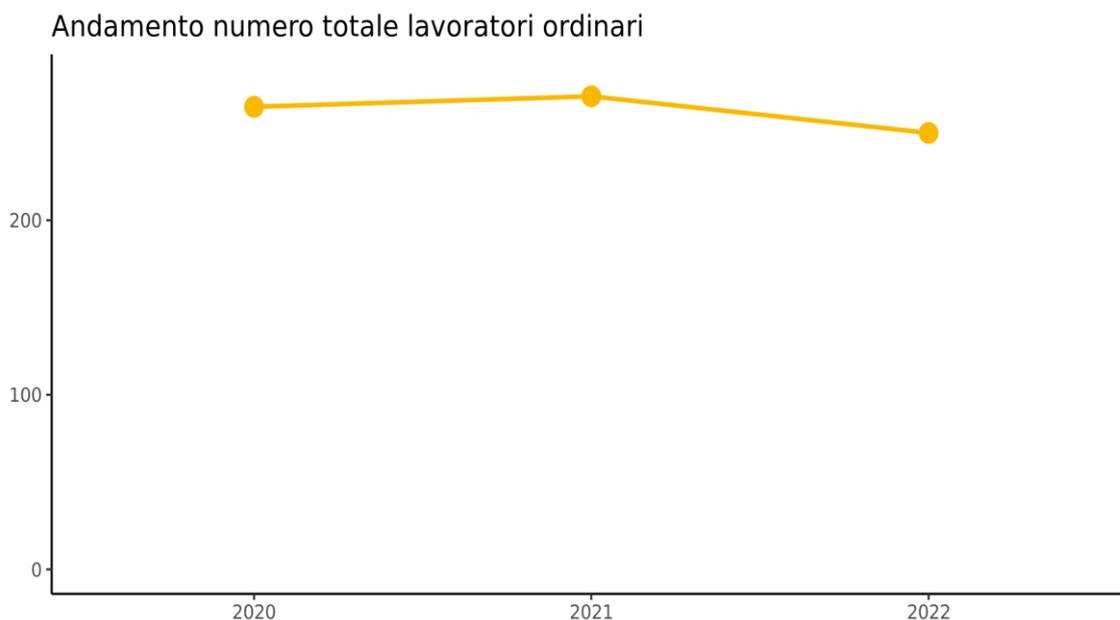
Per effetto di questa riorganizzazione vi è stato l'avvicendamento nella direzione della Cooperativa, con incarico affidato alla dott.ssa Bacigalupi, a partire dal 1° luglio 2022. Questo livello organizzativo vede anche la formalizzazione del Gruppo di Direzione, costituito dai Responsabili d'Area e dalla Direttrice, istituito al fine di garantire il migliore coordinamento tecnico-amministrativo dell'attività direzionale in relazione all'attuazione di programmi di lavoro o di interventi di natura intersettoriale. Da queste figure apicali dipende il resto dell'organizzazione per il tramite dei Responsabili di Servizio, quali coordinatori dei servizi assistenziali e sanitari, scelti a presidiare le attività organizzative in base alle rispettive aree di competenza. Sotto il profilo tecnico, la parte sanitaria ha i suoi riferimenti in professionisti, quali il Medico di Struttura e il Direttore Sanitario..

I DIPENDENTI

I **lavoratori dipendenti**, impiegati dalla cooperativa al 31/12/2022 sono 250, di cui l'88.8% a tempo indeterminato e l'11.2% a tempo determinato. Durante l'anno la cooperativa ha visto l'ingresso di 64 dipendenti rispetto all'uscita di 88 lavoratori, registrando così una

variazione negativa. Inoltre vi è da considerare che nell'arco dell'anno 39 lavoratori sono passati da contratti flessibili a contratti a tempo indeterminato.

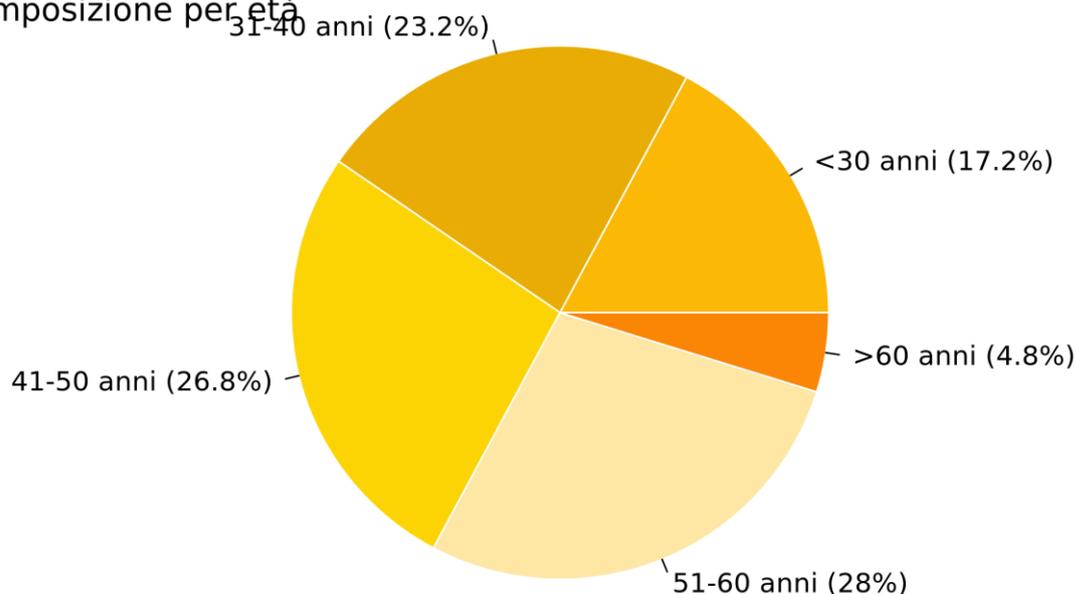
Il totale delle posizioni lavorative del 2022 è stato quindi di 338 lavoratori, per equivalenti posizioni a tempo pieno di lavoro (ULA o Unità Lavorative Annue) quantificate nell'anno in 190,957 unità (per un totale di 389.291,71 ore retribuite)..



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'84.8%. I giovani fino ai 30 anni sono invece il 17.2%, contro una percentuale del 32.8% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni.

Composizione per età



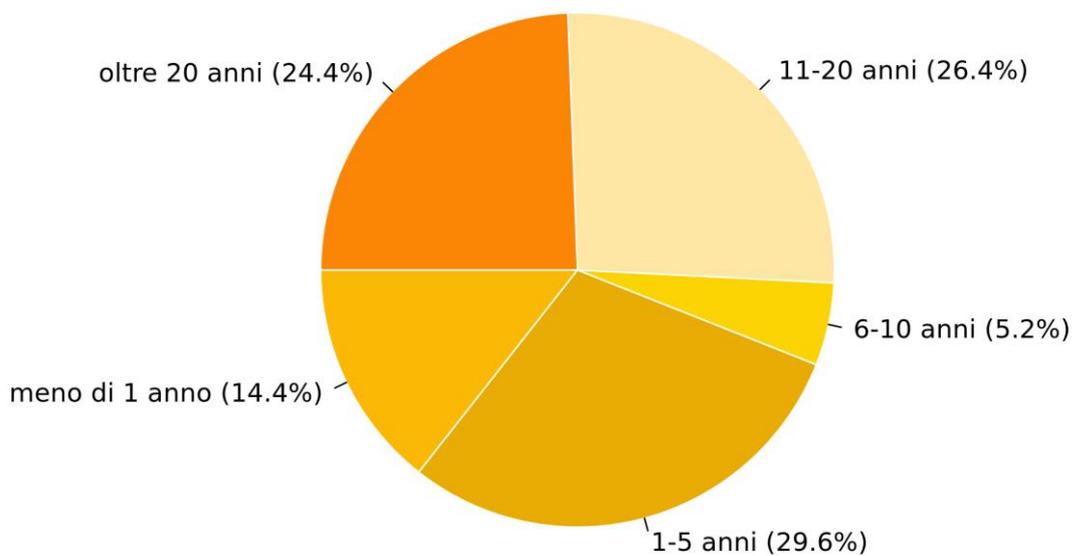
I profili formativi e la classificazione per ruoli che i lavoratori ricoprono forniscono informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente

qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Rispetto alla formazione, i lavoratori si suddividono in 130 lavoratori diplomati, 68 laureati e 52 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale.

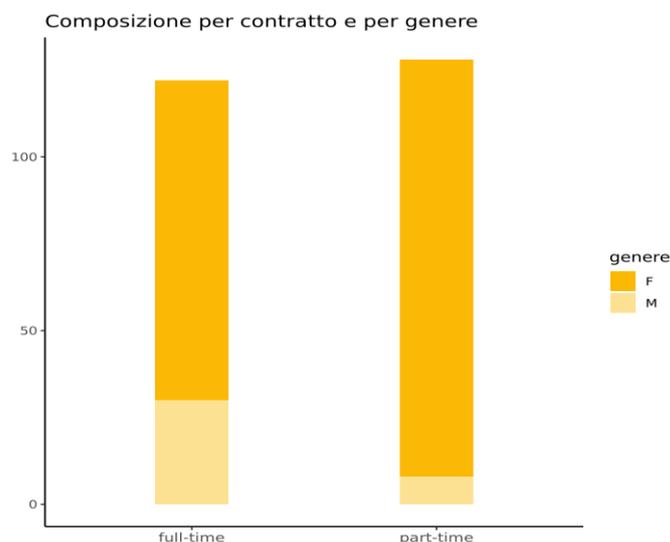
Rispetto invece ai ruoli ricoperti, la cooperativa conta sulla presenza di 92 educatori, 61 assistenti alla persona, 40 OSS, 20 educatori con titolo, 10 impiegati, 10 responsabili, 4 operai specializzati, 4 professionisti sanitari, 3 coordinatori, 1 coordinatore di cantiere e capisquadra, 1 direttore e 4 altro ruolo.

In una lettura dei livelli di **fidelizzazione** alla cooperativa, la fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 56% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni, 61 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 48.8% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time, rispetto alla presenza di 128 lavoratori con una posizione a part-time.



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 il 73.33% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e il 26.67% dei ruoli di responsabilità è in mano a giovani under 40. Rispetto ai contratti, la Cooperativa applica ai propri lavoratori non il contratto collettivo delle cooperative sociali, ma, dato il settore di attività prevalente, il contratto ARIS - CCNL per RSA e CdR.

Inquadramento Contrattuale e Retribuzione

| | Minimo | Massimo |
|--|----------|----------|
| Dirigenti | 55.384 € | |
| Coordinatore/responsabile/professionista | 23.442 € | 27.444 € |
| Lavoratore qualificato/specializzato | 16.836 € | 24.000 € |
| Lavoratore generico | 16.008 € | 18.324 € |

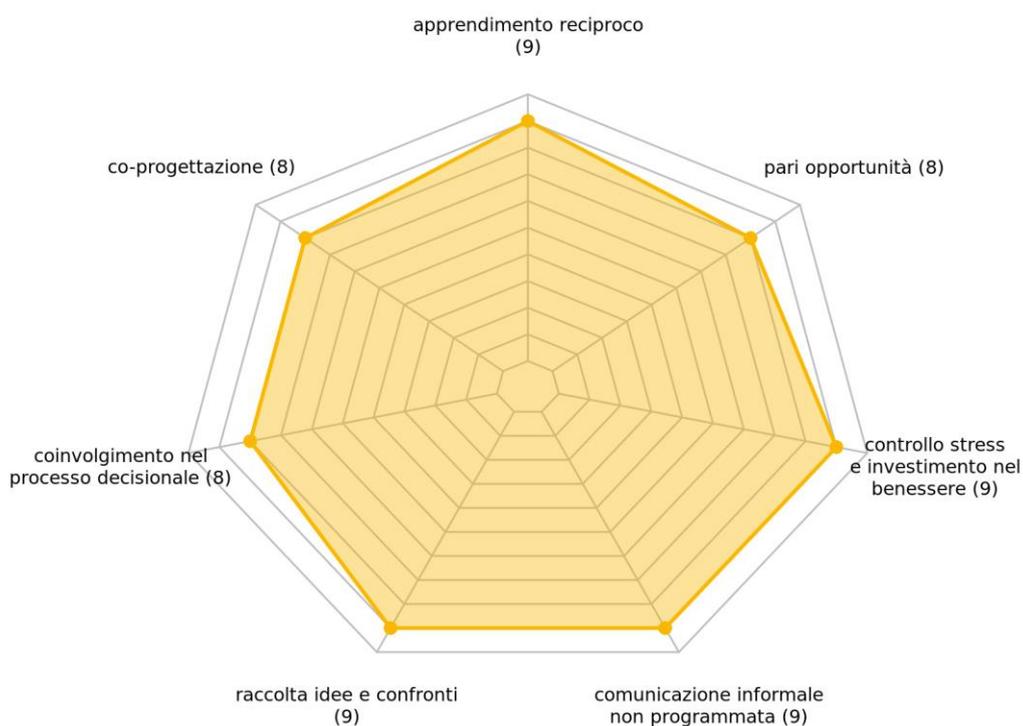
Un modo per valorizzare il lavoro ed i lavoratori dipendenti è quello di garantire incentivi, economici e non, che influenzano anche la **qualità del lavoro** offerto.

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, sconti per l'acquisto di prodotti o servizi erogati dalla propria cooperativa, anticipi sullo stipendio 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, banca delle ore, smart working e concessione di aspettativa ulteriore rispetto a quella prevista da normativa contrattuale.

La Cooperativa Villa Maria investe poi in **formazione**: durante l'anno sono state realizzate 2.044 ore di formazione, su vari temi e con diverse modalità e il costo delle attività formative è stimato in 23.024,8 Euro.

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 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 e Contenziosi

| | |
|---|-------|
| Infortuni | 27 |
| Giorni di assenza per malattia totali | 5.152 |
| Nr. massimo di giorni di assenza per malattia individuale | 317 |
| Richieste di visite straordinarie da medico competente | 6 |
| Richieste di supporto psicologico aziendale | 10 |
| Contenziosi | 5 |

Villa Maria crede sia importante tenere controllati la soddisfazione dei propri lavoratori, per cui fa monitoraggio del loro benessere occasionalmente in modo formalizzato. A fini di

trasparenza si riporta che nell'anno la cooperativa ha dovuto affrontare più di un contenzioso: 4 si sono risolti con esito a favore della cooperativa e 1 con esito negativo.

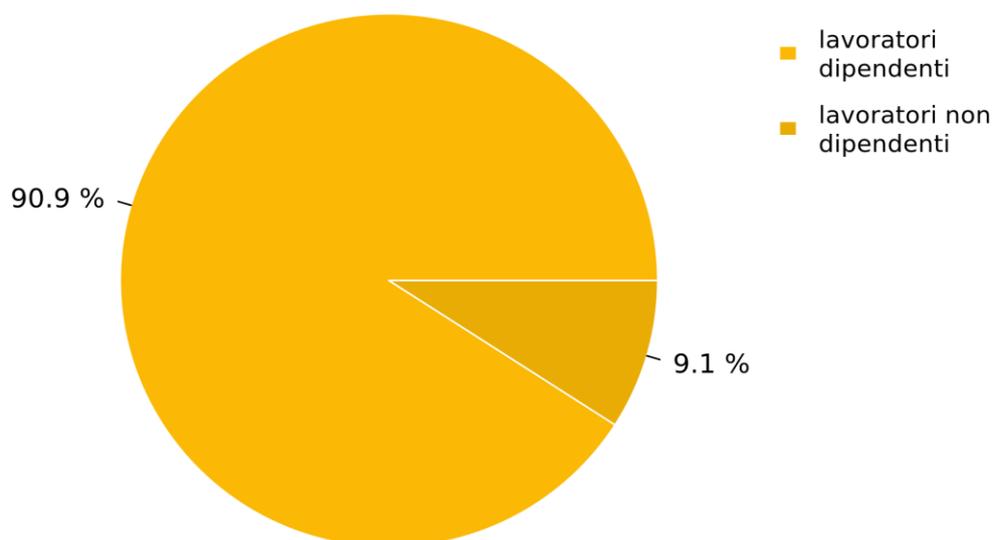
Di particolare rilevanza, date le finalità sociale dell'ente, è che la cooperativa è coinvolta in azioni di offerta di occasioni di impiego rientranti nelle politiche del lavoro per persone difficoltà occupazionali: nel 2022 Villa Maria ha inserito al suo interno 10 lavoratori da Progettone e 12 in LPU.

COLLABORATORI E PROFESSIONISTI

Nel corso del 2022, 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 27 professionisti titolari di partita IVA e 4 lavoratori in somministrazione.

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 90.9%. È possibile quindi affermare che 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



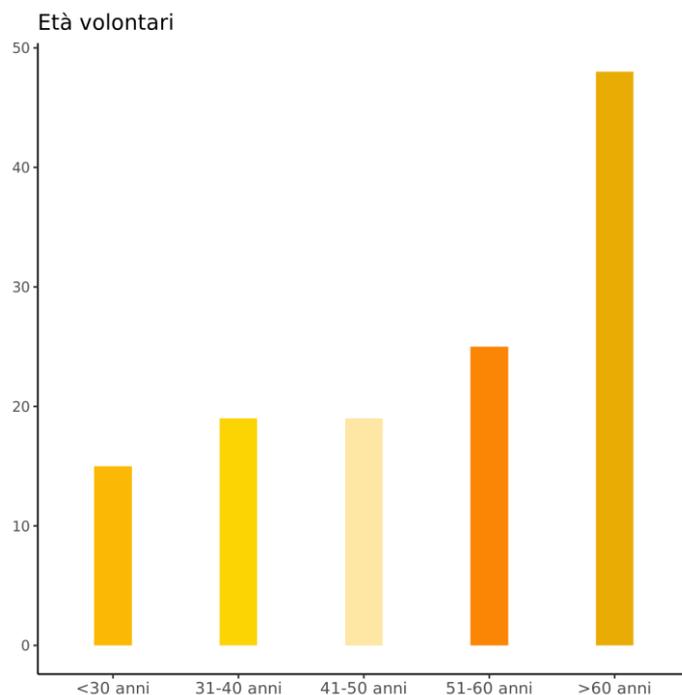
Una attenzione specifica la meritano poi quelle prassi organizzative che si inseriscono indirettamente in elementi di prima generazione di impatto per le politiche del lavoro a favore di giovani o nuovi entranti nel mercato del lavoro: nel corso del 2022, la cooperativa ha ospitato 8 tirocini (es: formativi, stage), 3 ragazzi in alternanza scuola lavoro e 2 con servizio civile nazionale (SCN).

VOLONTARI E CITTADINANZA ATTIVA

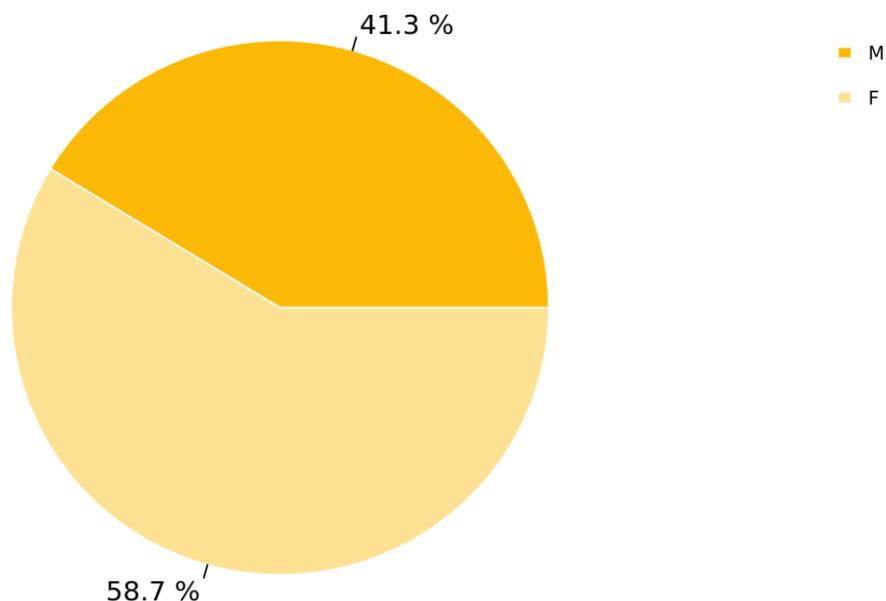
Il volontariato svolto all'interno di Villa Maria costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'organizzazione e può essere interpretato come un indicatore indiretto del rapporto con

la comunità. La cooperativa ha visto coinvolti in attività di volontariato ben 126 volontari esterni.

La presenza di volontari, risulta leggermente aumentato negli ultimi cinque anni.



Genere volontari



Indici più diretti, concreti e monetizzabili del contributo dell'attività del volontariato allo sviluppo dei servizi sono identificabili nel numero di ore praticate e nel tipo di attività svolte. Così, la cooperativa ha beneficiato nel 2022 complessivamente di 7.765 ore di volontariato, impiegate nella partecipazione alla realizzazione di servizi innovativi e aggiuntivi.

Villa Maria ha dei possibili impatti sui volontari, intermediati dalle politiche promosse nei loro confronti. La cooperativa si interessa dei suoi volontari ed in particolare fa monitoraggio del

loro benessere in modo formalizzato e periodico e prevede per i volontari una formazione formalizzata e periodica.

La cooperativa prevede poi -secondo quanto stabilito anche legislativamente- per i propri volontari rimborsi kilometrici per missioni e spostamenti e rimborsi con giustificativi che attestino che la spesa è relativa all'attività prestata.

Rimborsi

| | |
|---|------------|
| Volontari che hanno usufruito di rimborsi | 90 |
| Rimborsi erogati | 2.757,43 € |



OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Gli obiettivi statutari 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, si rileva un numero totale di utenti presi in carico pari a 143. Il 38% dei beneficiari dei servizi risiede nel comune in cui ha sede la cooperativa e il 59% nella stessa provincia, con impatto quindi prettamente locale dell'attività e con conseguente sviluppo di una relazione e di una conoscenza diffusa con e nel territorio in cui la cooperativa ha la sua sede.

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 2022.

CENTRO SOCIO EDUCATIVO TERRITORIALE CENTRIAMOCI

Centriamoci è un centro socio educativo territoriale, rivolto a giovani tra i 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.

La copertura temporale del servizio è stata di 27 settimane di offerta all'anno, per 6 ore di apertura a settimana.

Le Dimensioni Del Servizio

| Tipologia | servizio semi-residenziale o diurno continuativo |
|--|--|
| Beneficiari totali | 18 |
| Lavoratori dedicati con continuità al servizio | 7 |
| Ore di lavoro dedicate | 441 |
| Entrate dal servizio | 8.350,5 € |

I beneficiari del servizio sono tutti minori e adolescenti 7-14 anni, di cui il 10% persone con disabilità e il 40% persone con disagio sociale.

SERVIZIO DI SOSTEGNO ALLO STUDIO EXTRA SCOLASTICO STUDIO UP

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 | 16 |
| Lavoratori dedicati con continuità al servizio | 11 |
| Ore di lavoro dedicate | 484 |
| Entrate dal servizio | 11.491,3 € |

Data la tipologia del servizio, i beneficiari sono tutti minori e adolescenti 7-14 anni, di cui il 50% con disabilità.

SERVIZIO DI EDUCATIVA DOMICILIARE SED

La Cooperativa Villa Maria ha strutturato un servizio di educativa domiciliare, dedicato all'età evolutiva, volto a sostenere lo sviluppo del minore e dell'adolescente e a favorire il recupero delle competenze educative del/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 | 3 |
| Ore di lavoro dedicate | 285 |
| Entrate dal servizio | 6.239,5 € |

Data la tipologia del servizio, i beneficiari sono all'80% bambini e ragazzi con disabilità e al 20% con disagio sociale.

CENTRO ESTIVO COLONIA DIURNA

Il "Colonio" è un servizio di colonia estiva promosso dalla Cooperativa 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 dell'area BES e del coordinatore 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 feste Natalizie e Pasquali.

Le Dimensioni Del Servizio

| Tipologia | servizi di contesto o integrativi |
|--|-----------------------------------|
| Beneficiari totali | 109 |
| Lavoratori dedicati con continuità al servizio | 18 |
| Ore di lavoro dedicate | 4.285,9 |
| Volontari dedicati al servizio | 5 |
| Entrate dal servizio | 71.176 € |

I partecipanti sono principalmente minori e adolescenti 7-14 anni e si conta un 15% di bambini e ragazzi con disabilità e 10% con disagio sociale.

AGRICOLTURA SOCIALE

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 florovivaistico, vitivinicolo, zootecnico e orticolo. I destinatari del progetto Welfare km 0 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.

La copertura temporale del servizio è stata di 25 settimane di offerta all'anno, per 36 ore di apertura a settimana.

Le Dimensioni Del Servizio

| Tipologia | servizio semi-residenziale o diurno stagionale |
|--|--|
| Beneficiari totali | 6 |
| Lavoratori dedicati con continuità al servizio | 5 |
| Ore di lavoro dedicate | 2.545 |
| Volontari dedicati al servizio | 15 |

Entrate dal servizio

52.503 €

I beneficiari del servizio sono al 67% adulti 25-65 anni e al 33% giovani 19-24 anni, e si contano al 50% persone con disabilità, al 10% persone con problemi di salute mentale e al 40% persone con disagio sociale.

ABITARE SOCIALE "IO ABITO"

Il progetto dell'abitare sociale denominato "Io Abito", nasce da un bando promosso dal Comune di Rovereto e dalla Comunità della Vallagarina, in collaborazione con la Cooperativa Sociale Amalia Guardini, ed è rivolto ad Utenti che presentano lievi o medie difficoltà. Lo stesso ha come obiettivo il 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.

Le Dimensioni Del Servizio

| Tipologia | servizio residenziale |
|--|-----------------------|
| Beneficiari totali | 12 |
| Lavoratori dedicati con continuità al servizio | 8 |
| Ore di lavoro dedicate | 213 |
| Volontari dedicati al servizio | 3 |
| Entrate dal servizio | 7.920 € |

Data la tipologia del servizio, i beneficiari sono tutte persone con disabilità, di cui il 70% adulti 25-65 anni e il 30% giovani 19-24 anni.

PERCORSI PER L'INCLUSIONE

La Cooperativa Villa Maria offre e garantisce Servizi Diurni per persone con disabilità psicofisica presso due Centri semi residenziali: 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. All'interno di questi contesti, attraverso la realizzazione di interventi specifici si cerca di raggiungere il più alto livello di benessere psico-fisico possibile, condizione di base per favorire interessi ed apprendimenti.

Questi Servizi si rivolgono agli Utenti accolti nelle Comunità o provenienti dalle proprie famiglie.

La copertura temporale del servizio è stata di 52 settimane di offerta all'anno, per 40 ore di apertura a settimana.

Le Dimensioni Del Servizio

| Tipologia | servizio semi-residenziale o diurno continuativo |
|--|--|
| Beneficiari totali | 32 |
| Lavoratori dedicati con continuità al servizio | 7 |
| Ore di lavoro dedicate | 20.945 |
| Volontari dedicati al servizio | 3 |
| Entrate dal servizio | 827.726 € |

Data la tipologia del servizio, i beneficiari sono tutte persone con disabilità, di cui l'85% adulti 25-65 anni, il 9% over 65 e il 6% giovani 19-24 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. Il contesto in cui gli Utenti vengono inseriti è aperto ai diversi stimoli offerti dal territorio, cercando di favorire il contatto con la comunità locale. L'obiettivo primario delle Comunità 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 tipologie di Comunità offerte sono diverse e nello specifico: Comunità di accoglienza per persone con disabilità, Comunità Integrata, Abitare accompagnato.

Le Dimensioni Del Servizio

| Tipologia | servizio residenziale |
|--|-----------------------|
| Beneficiari totali | 72 |
| Lavoratori dedicati con continuità al servizio | 105 |
| Ore di lavoro dedicate | 114.208 |
| Volontari dedicati al servizio | 2 |

Entrate dal servizio

3.675.367 €

Data la tipologia del servizio, i beneficiari tutte persone con disabilità, di cui il 72% adulti 25-65 anni, il 25% over 65 e il 3% giovani 19-24 anni.

CENTRO RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE SOCIO-SANITARIO

La presa in carico delle persone accolte nel Centro Residenziale e Semiresidenziale socio sanitario di Calliano, attraverso il lavoro quotidiano degli operatori, si basa sulla realizzazione del Progetto di Vita della persona con 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. I Servizi Residenziali Socio Sanitari sono caratterizzati dalla garanzia di copertura 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, dove si garantisce assistenza infermieristica e riabilitativa continuativa ed individualizzata, in risposta ai bisogni di ogni singola persona. Tra i destinatari si configurano persone sia residenti in Provincia di Trento sia di provenienza extra provinciale, affette da disabilità psico-fisica medio grave, grave o gravissima.

Le Dimensioni Del Servizio

| Tipologia | servizio residenziale |
|--|-----------------------|
| Beneficiari totali | 61 |
| Lavoratori dedicati con continuità al servizio | 98 |
| Ore di lavoro dedicate | 113.237 |
| Volontari dedicati al servizio | 1 |
| Entrate dal servizio | 3.842.098 € |

Data la tipologia del servizio, i beneficiari sono tutte persone con disabilità, di cui l'85% adulti 25-65 anni, l'11% giovani 19-24 anni e il 4% over 65.

SERVIZIO MACRAMÈ

Il servizio per il Volontariato "Macramé" nasce nel 2003 dalla volontà del Comprensorio C10 (ora Comunità di Valle della Vallagarina) e della Cooperativa Villa Maria, di attivarsi e di contribuire al coordinamento del volontariato della Vallagarina. Il Servizio rappresenta uno strumento di integrazione e di coordinamento delle risorse sul territorio, che 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 sua famiglia. Il Servizio vanta la presenza di un gruppo eterogeneo di attori, 126 volontari, 99 persone disabili a cui si aggiungono educatori e familiari, che operano in sinergia per sviluppare alcune dimensioni umane riscontrabili nel modello della Qualità della Vita.

Le Dimensioni Del Servizio

| Tipologia | servizi di contesto o integrativi |
|--|-----------------------------------|
| Beneficiari totali | 79 |
| Lavoratori dedicati con continuità al servizio | 6 |
| Ore di lavoro dedicate | 5.802 |
| Volontari dedicati al servizio | 126 |
| Entrate dal servizio | 134.972 € |

Data la tipologia del servizio, i beneficiari sono tutte persone con disabilità.

SERVIZI DI COMUNITÀ

I principali eventi di comunità proposti dalla cooperativa sono stati:

1. In collaborazione con il piano giovani di zona della Vallagarina progetto "Mobilitiamoci";
2. Centro di aggregazione rivolto a minori "Centriamoci";
3. Sostegno allo studio "StudioUp";
4. Centri Estivi "Il Colonio".

Le Dimensioni Del Servizio

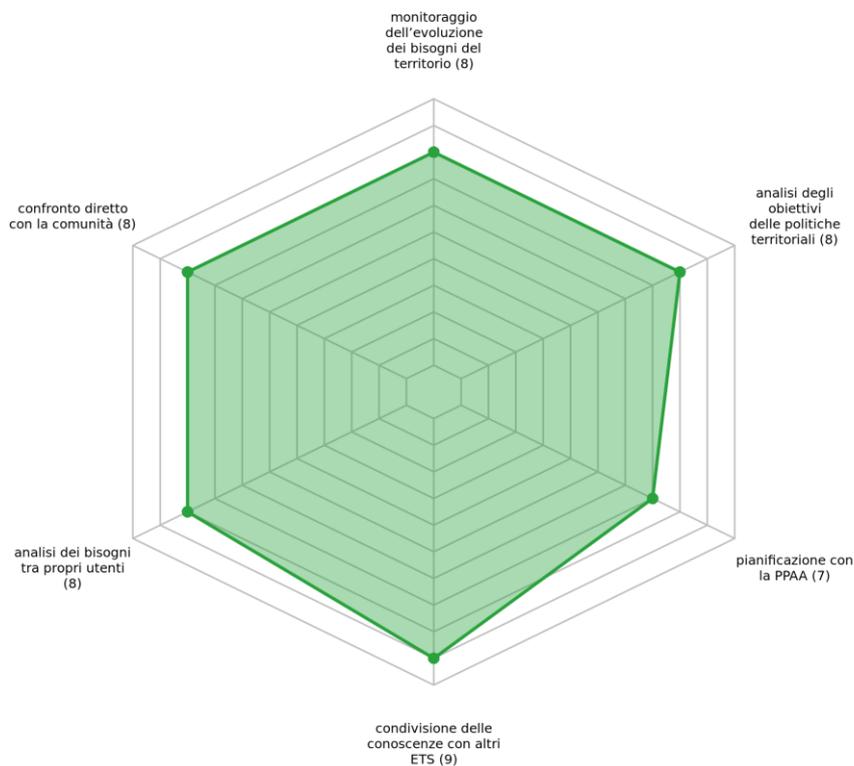
| Tipologia | attività occasionali/eventi, servizi territoriali e attività continuative stagionali, servizi territoriali e attività continuative annuali o pluriennali |
|--------------------------------------|--|
| Eventi | 4 |
| Partecipanti agli eventi | 147 |
| Giornate di presenza sul territorio | 180 |
| Beneficiari dei servizi territoriali | 45 |

INNOVAZIONE E QUALITÀ DEI SERVIZI

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 investe anche nella qualità dei servizi. Un dato oggettivo di questo processo è rappresentato dalle certificazioni di cui la cooperativa si è dotata in questi anni, quale in particolare:

Portare qualità nei servizi significa innanzitutto promuovere processi che siano attenti ai **bisogni del territorio e della persona**. La Cooperativa ha così investito nel monitoraggio di tali bisogni attraverso la condivisione con altri ETS del territorio di conoscenze utili a mappare l'evoluzione della domanda e dei bisogni, attenta analisi degli obiettivi delle politiche territoriali (es. dei Piani di zona) in sede di strutturazione dei propri interventi, 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, promozione o partecipazione ad azioni ed eventi di confronto attivo con la comunità per l'analisi dei bisogni del territorio e realizzazione di analisi dei bisogni tra i propri utenti, con il fine di intercettare possibili nuove linee di sviluppo dei propri servizi.

Monitoraggio della domanda

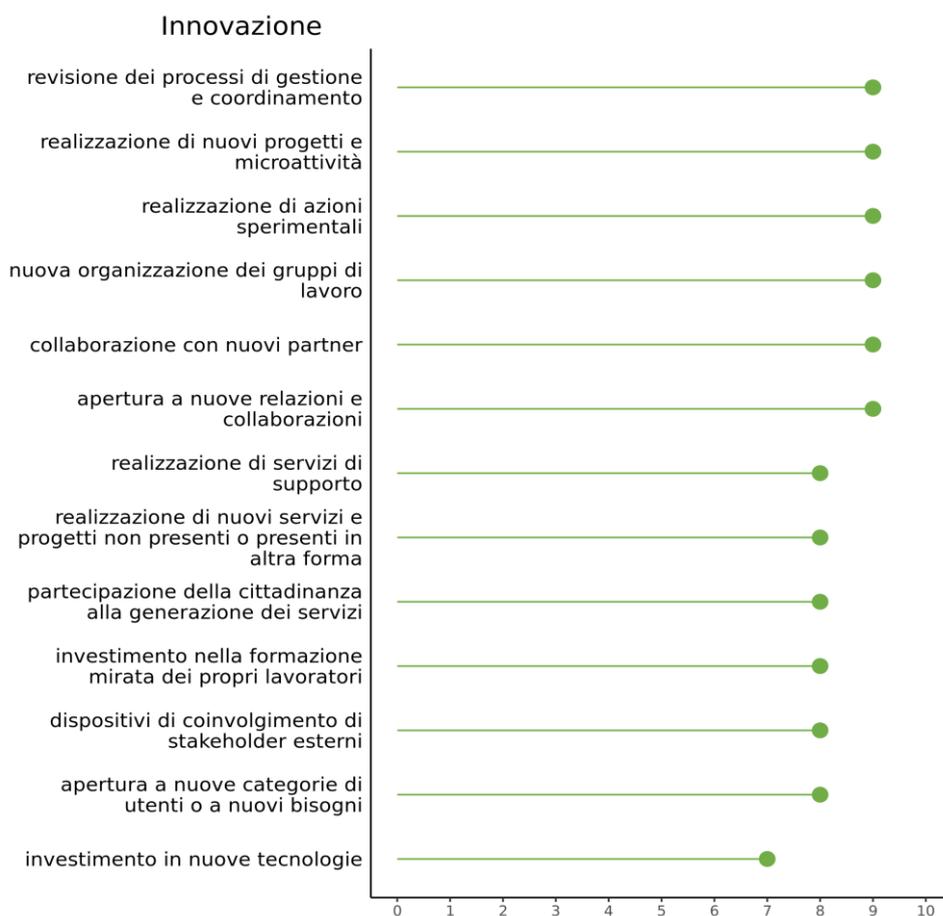


Il **coordinamento con l'offerta di servizi** nel territorio è stato affidato alla ricerca di buone prassi (a livello locale o nazionale) da replicare od adattare ai propri servizi e mappatura (autonoma o in coordinamento con l'ente pubblico) dell'offerta di servizi simili nel territorio, per identificare il proprio raggio d'azione.

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 di attività con altri ETS del territorio per renderle complementari e offrire agli utenti o potenziali utenti un ventaglio di strutture e servizi alternativi e alla creazione di marchi/sistemi informativi pubblici (es. siti) condivisi per la facilitazione dell'accesso degli utenti a servizi simili o complementari.

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 2020/2022 la cooperativa ha innovato/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 realizzato nuovi progetti a favore degli utenti e nuove microattività, ha realizzato azioni del tutto sperimentali e innovative nelle modalità di realizzazione del servizio e ha realizzato nuovi servizi all'interno della cooperativa grazie alla collaborazione di nuovi partner.

L'innovazione si è anche strutturata in modo significativo in cambiamenti o ampliamenti dei propri servizi, attraverso l'apertura a nuove relazioni e collaborazioni che hanno permesso di arricchire in qualità i servizi e le azioni sul territorio.



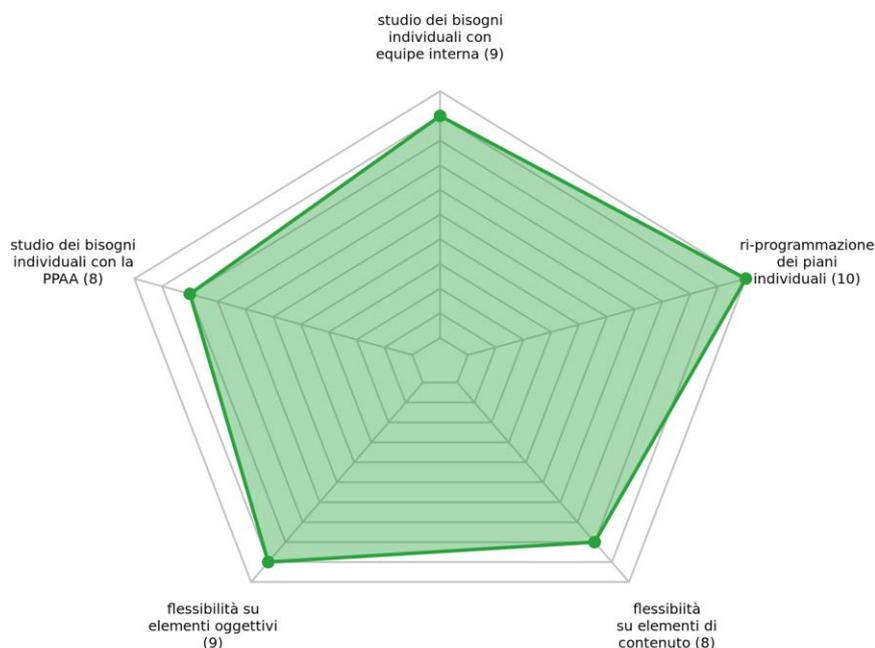
Alcune azioni risultano comunque esplicative delle modalità in cui Villa Maria ha portato l'innovazione nell'ultimo anno nei suoi servizi.

Abitare accompagnato per persone con disabilità ("lo Abito"): progetto che nasce da una co-progettazione tra due Cooperative, l'Ente pubblico e le famiglie, che ha coinvolto, nel 2022, 12 persone in percorsi di autonomia abitativa. Accredito del progetto di Agricoltura sociale ("Mi Coltivo"), come "Centro del fare", che nel 2022 ha implementato i rapporti con la Comunità attraverso l'adozione di progetti dedicati all'acquisizione di abilità lavorative in un contesto protetto.

Tali azioni sono state finanziate principalmente grazie a risorse proprie della cooperativa (40%) ma anche a risorse volontarie e donazioni, quote o avanzi di risorse pubbliche erogate nell'ambito di affidamenti o convenzioni sul servizio e vincita di bandi privati.

Portando lo sguardo sui tratti che possono far riflettere sulla qualità dei servizi in sé, un indicatore di attenzione è l'elemento della **personalizzazione** piuttosto che della standardizzazione dell'offerta, e per Villa Maria è possibile osservare che i servizi prevedono cambiamenti nei percorsi individuali a seguito di azioni di monitoraggio e valutazione dell'apprendimento/evoluzione dei bisogni dell'utente, i servizi presentano tratti di flessibilità alle esigenze individuali/familiari per quanto riguarda elementi oggettivi e i servizi sono calati su uno studio dei bisogni della persona ad opera di equipe di lavoro interne multidisciplinari.

Flessibilità dell'offerta



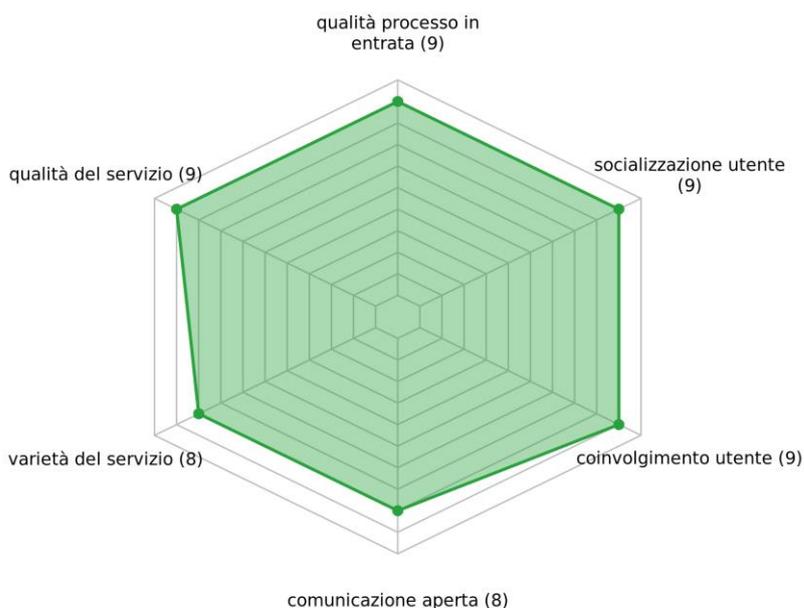
La qualità dei servizi passa quindi da processi di analisi del servizio che sono affidati in modo prevalente a:

- azioni di valutazione di aspetti della qualità del servizio in equipe o gruppi di lavoro interni
- confronti periodici con i familiari per la raccolta di feedback e la valutazione della risposta del servizio ad aspettative e bisogni
- monitoraggio della soddisfazione e del benessere ed uso dei dati nei processi di ri-progettazione del servizio
- strutturazione di un sistema informativo (documentazioni, cartelle individuali, dati...) aperto e consultabile da parte degli operatori

Villa Maria cerca di promuovere una certa filiera di servizio nei confronti dei suoi utenti nel senso di affiancare 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.

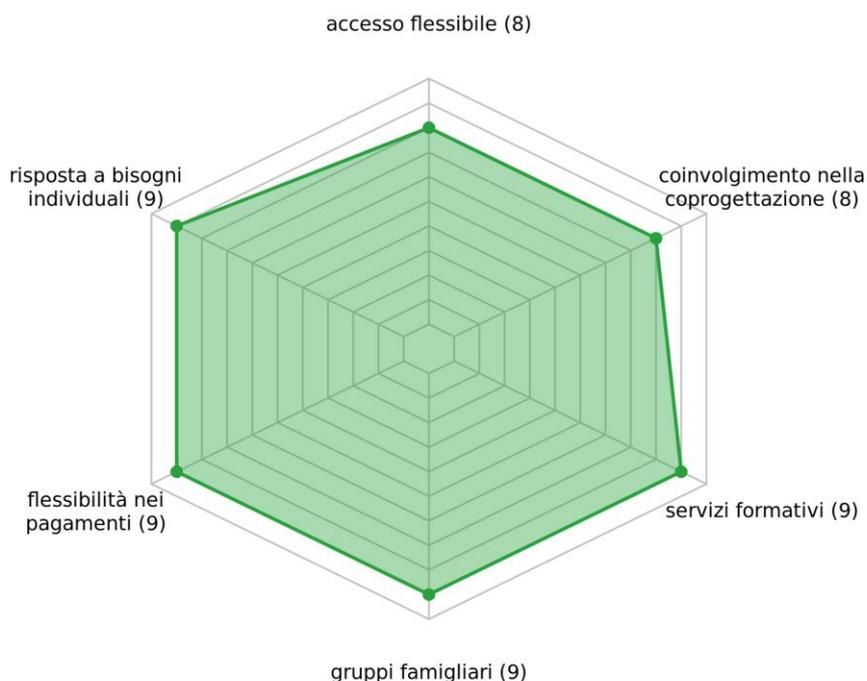
Quali ulteriori politiche e processi garantiscono, in conclusione, la qualità delle azioni a favore di beneficiari dei servizi e loro familiari? I grafici sottostanti illustrano come Villa Maria persegue l'obiettivo di generazione di benessere e attenzione ai propri utenti, mettendo in luce soprattutto l'impegno della cooperativa nel promuovere la qualità del processo in entrata, la qualità del servizio, l'investimento nella varietà e articolazione del servizio offerto, l'offerta di servizi integrativi a costo moderato o gratuiti in collaborazione con altre organizzazioni del territorio, la personalizzazione o individualizzazione del servizio in base alle caratteristiche dell'utente e la socializzazione dell'utente.

Impatto sugli utenti



Similmente, a favore dei famigliari degli utenti la cooperativa realizza azioni volte a rispondere soprattutto ad alcuni concreti bisogni, come l'accesso al servizio o alle strutture con tempo flessibile per rispondere alle esigenze di conciliazione dei famigliari, risposta a specifiche necessità delle famiglie e personalizzazione dell'intervento a loro favore, flessibilità nei pagamenti, 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 sui famigliari



E per rafforzare queste attenzioni alla realizzazione di servizi meglio rispondenti ai reali bisogni di utenti e famigliari, la Cooperativa ritiene importante ascoltare le opinioni degli stessi beneficiari dei servizi, realizzando attività di monitoraggio della soddisfazione e del benessere degli utenti in modo occasionale ma formalizzato.

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 hanno raggiunto pienamente gli obiettivi nell'anno 2022 è dell'85%.

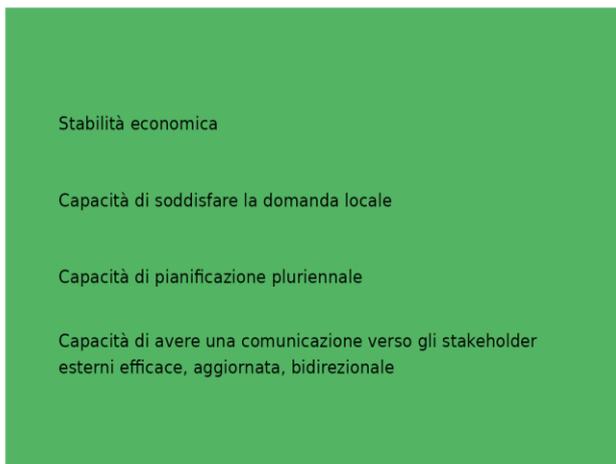
VALUTAZIONE DI SINTESI SUL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

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.

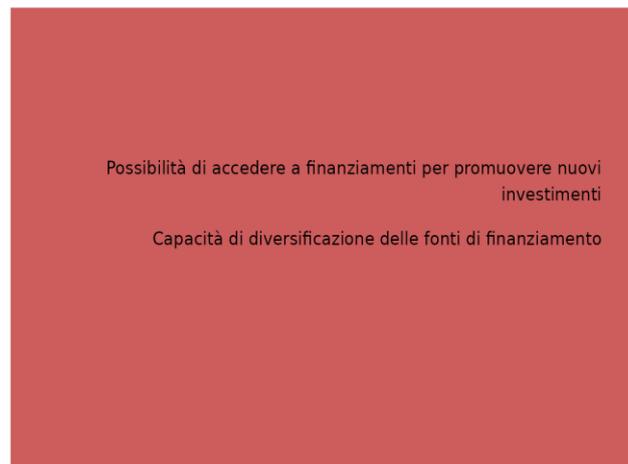
Rispetto al territorio di riferimento, è necessario premettere che Villa Maria svolge la sua azione in aree caratterizzate dalla presenza di altri operatori offerenti servizi simili per oggetto dell'attività di natura privata, dalla presenza di altri operatori offerenti servizi rivolti allo stesso target di beneficiari o utenti di forma giuridica privata e dove comunque la cooperativa si distingue per l'offerta di servizi con caratteristiche tecniche ed operative complementari a quanto offerto dagli altri operatori.

Tali elementi, congiuntamente all'autovalutazione dell'operato e delle modalità gestionali della Cooperativa, portano ad identificare in modo schematico nella seguente SWOT analysis la situazione della cooperativa.

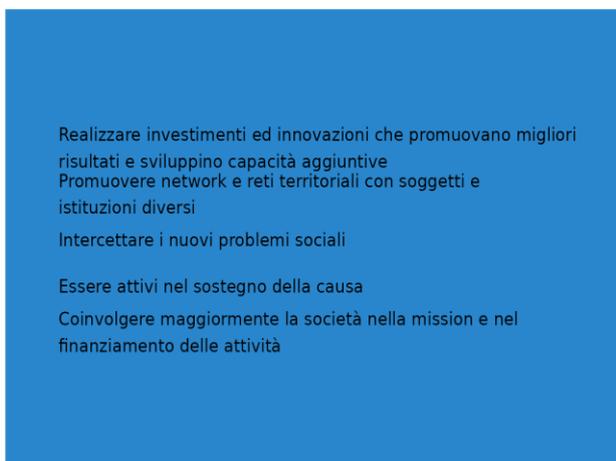
Punti di Forza



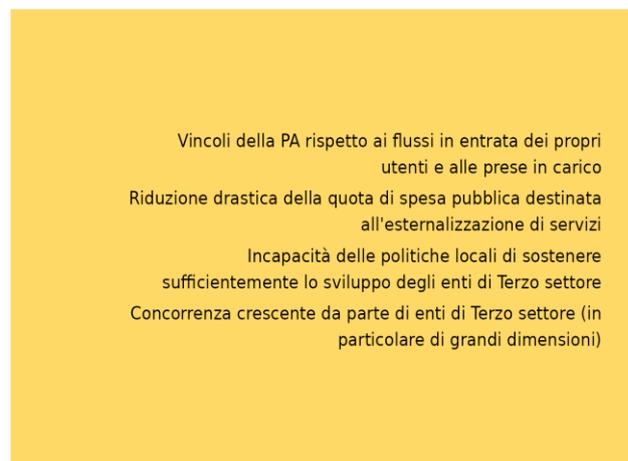
Punti di Debolezza



Opportunità



Minacce





SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

Leggere i principali dati economico-finanziari della Cooperativa 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 sul territorio.

Il Peso Economico

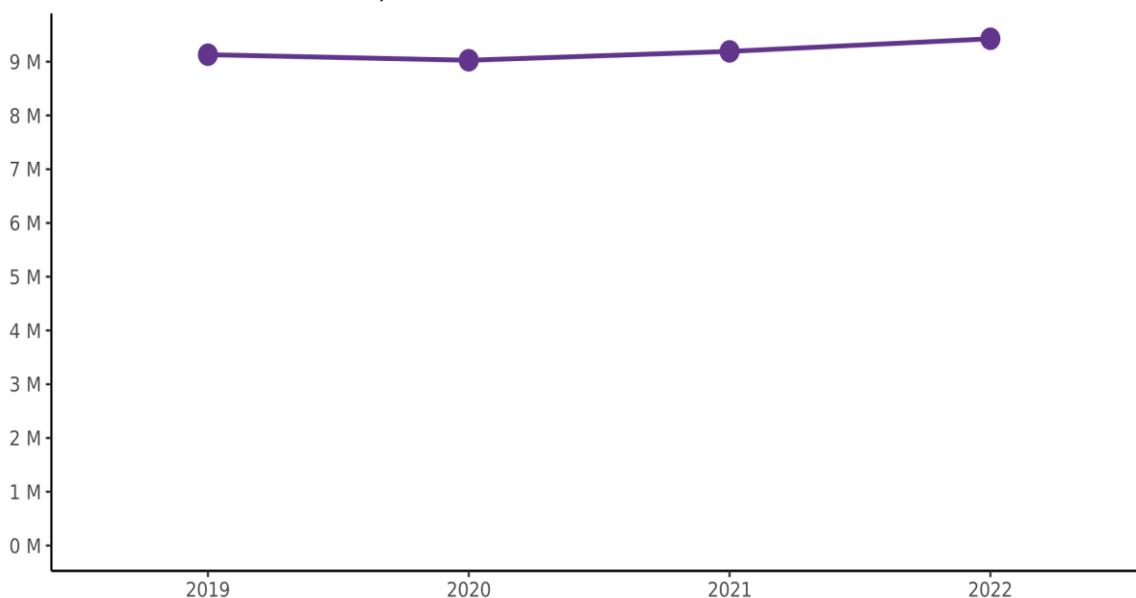
| | |
|-------------------------|-------------|
| Patrimonio | 2.195.293 € |
| Valore della produzione | 9.426.165 € |
| Utile d'esercizio | 284.298 € |

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 2022 esso è stato pari a 9.426.165 Euro.

Rilevante è l'analisi del trend dei valori del periodo 2019-2022: 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 positiva pari al 2.55%.

Andamento valore della produzione

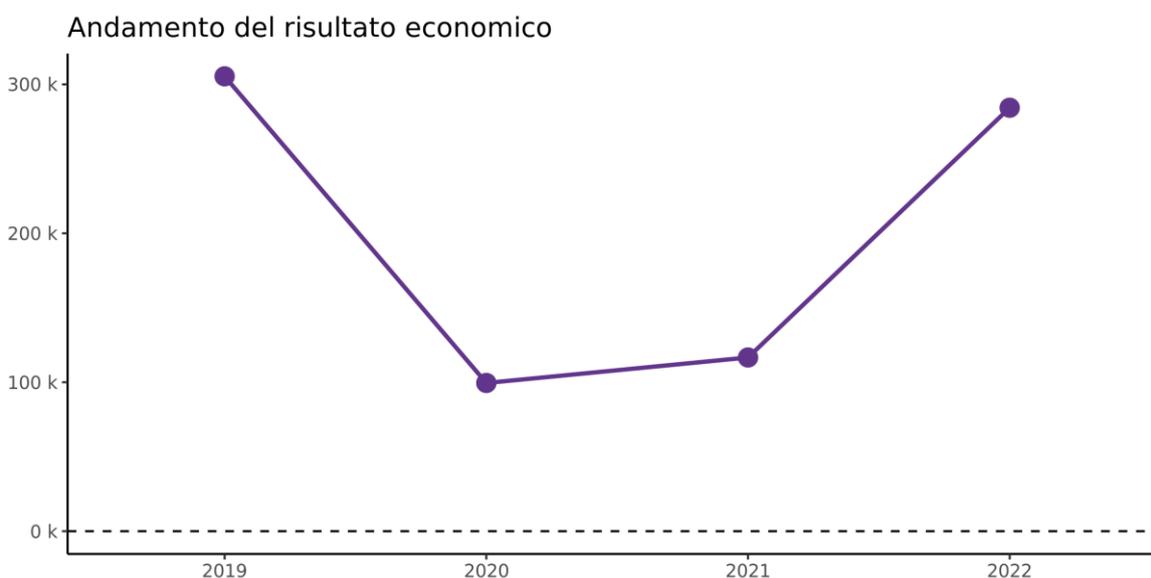


I costi sono ammontati a 9.123.127 Euro, di cui il 71,73% rappresentati da costi del personale dipendente, mentre il peso percentuale complessivo del costo del personale dipendente e collaboratore/professionista sul totale dei costi è il 78,17%.

I Costi

| | |
|--|-------------|
| Costi totali | 9.123.127 € |
| Costi del personale dipendente | 6.544.341 € |
| Costo del personale collaboratore/professionista | 587.106 € |
| Costo del personale dipendente socio | 1.389.970 € |

La situazione economica della cooperativa, così come brevemente presentata, ha generato per l'anno 2022 un utile pari a 284.298 Euro.



Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla situazione patrimoniale. Il patrimonio netto ammonta a 2.195.293 Euro ed è composto per lo 0,37% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale.

La Situazione Patrimoniale

| | |
|------------------|-------------|
| Patrimonio netto | 2.195.293 € |
| Capitale sociale | 8.159 € |
| Riserve | 1.902.835 € |

Altra voce significativa che illustra la stabilità della cooperativa è rappresentata dalle immobilizzazioni: nel 2022 le immobilizzazioni totali ammontano a 1.242.610 Euro.

Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività ed elemento identificativo dell'operatività della Cooperativa è rappresentata dalle **strutture** in cui vengono realizzati i

servizi. La cooperativa esercita la sua attività in un immobile di proprietà e l'attività viene realizzata anche in 11 strutture concesse in gestione dalla pubblica amministrazione e 1 immobile di proprietà di singoli cittadini o altri privati.

La fiducia del territorio e delle sue istituzioni nei confronti della cooperativa è identificata nella presenza a bilancio anche di strutture che sono state donate da terzi ad uso sociale per un valore di 89.360 Euro e nella possibilità di aver beneficiato di immobili concessi in gestione ad un canone ridotto rispetto al mercato, generando per la cooperativa un risparmio annuo stimato in 196.500 Euro.

DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO

A conclusione di questa illustrazione di principali voci del bilancio per l'esercizio 2022 si desidera presentare il valore aggiunto generato dalla Cooperativa (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.

| VALORE DELLA PRODUZIONE | 2022 |
|--|------------------|
| Ricavi delle vendite e delle prestazioni (al netto di ristorni/omaggi ai soci) | 8.724.726 |
| Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti | 0 |
| Variazione dei lavori in corso su ordinazione | 0 |
| Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni | 0 |
| Contributi (al netto di ristorni coop. riferiti ai soci) | 130.965 |
| Ricavi e proventi diversi (tranne proventi straordinari, plusvalenze cespiti accessori; plusvalenze, sopravv/insuss attive; rimborsi assicurativi) | 451.298 |
| Totale Valore della produzione | 9.306.990 |

| COSTI DELLA PRODUZIONE | |
|---|------------------|
| Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci | 363.191 |
| Costi per servizi (tranne Prestazioni di lavoro non dipendente) | 1.681.152 |
| Costi per godimento di beni di terzi | 108.067 |
| Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci | -22.314 |
| Accantonamenti per rischi | 195.522 |
| Altri accantonamenti | 0 |
| Oneri diversi di gestione (tranne oneri straordinari; oneri tributari; minusvalenze cespiti accessori; minusvalenze, sopravv/insuss passive, erogazioni liberali) | 1.168 |
| Totale Costi della produzione | 2.326.785 |

| | |
|---|------------------|
| VALORE DELLA PRODUZIONE - COSTO DELLA PRODUZIONE | 6.980.205 |
|---|------------------|

| GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA | |
|--|---------|
| Ricavi e proventi diversi (solo parte esclusa sopra) | 119.174 |
| Svalutazioni dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilità liquide | 0 |
| Oneri diversi di gestione (solo parte esclusa sopra) | 33.785 |
| Proventi da partecipazioni | 0 |
| Altri proventi finanziari | 1.729 |

| | |
|------------------------------------|---------------|
| Rivalutazioni attività finanziarie | 0 |
| Svalutazioni attività finanziarie | 0 |
| Totale Gestione accessoria | 87.118 |

VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO +/- GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA **7.067.323**

REMUNERAZIONE AI SOCI

| | |
|---|---------------|
| Ristorni/omaggi/altro | 0 |
| Interessi passivi su finanziamento di soci | 0 |
| Compensi personale dipendente -socio- | 49.500 |
| Compensi personale non dipendente -socio- | 0 |
| Totale Soci (ristorni/compensi/omaggi) | 49.500 |

REMUNERAZIONE DEL PERSONALE

| | |
|--------------------------|------------------|
| Personale dipendente | 6.494.841 |
| Personale non dipendente | 12.314 |
| Totale Personale | 6.507.155 |

REMUNERAZIONE DELLA GOVERNANCE

| | |
|---|---------------|
| Rimborsi e/o compensi ad amministratori e sindaci | 14.209 |
| Totale Governance | 14.209 |

REMUNERAZIONE ALLA COMUNITA'

| | |
|---|---------------|
| Comunità | 9.825 |
| Pubblica Amministrazione | 69.572 |
| 3% mutualità - Promocoop | 8.529 |
| Totale Remunerazione alla Comunità | 87.926 |

REMUNERAZIONE AL SISTEMA IMPRESA

| | |
|---|----------------|
| Ammortamento delle immobilizzazioni immateriali | 132.763 |
| Altre svalutazioni delle immobilizzazioni | 0 |
| Utile (o perdita) d'esercizio (meno 3% Promocoop) | 275.770 |
| Totale Remunerazione al sistema Impresa | 408.533 |

REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO

| | |
|--|----------|
| Interessi e altri oneri finanziari (al netto di Interessi passivi su finanziam. di soci) | 0 |
| Totale Remunerazione del Capitale di credito | 0 |

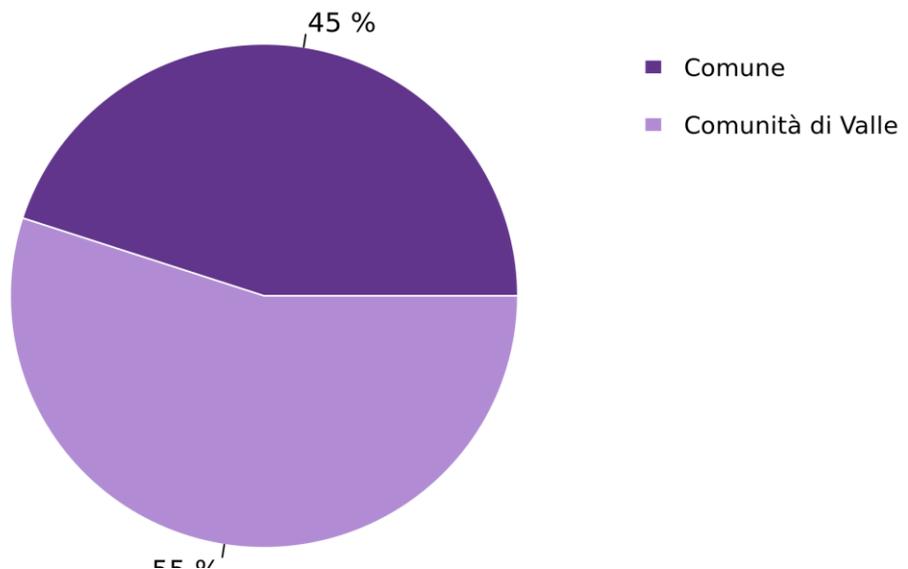
RICCHEZZA DISTRIBUITA **7.067.323**

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.

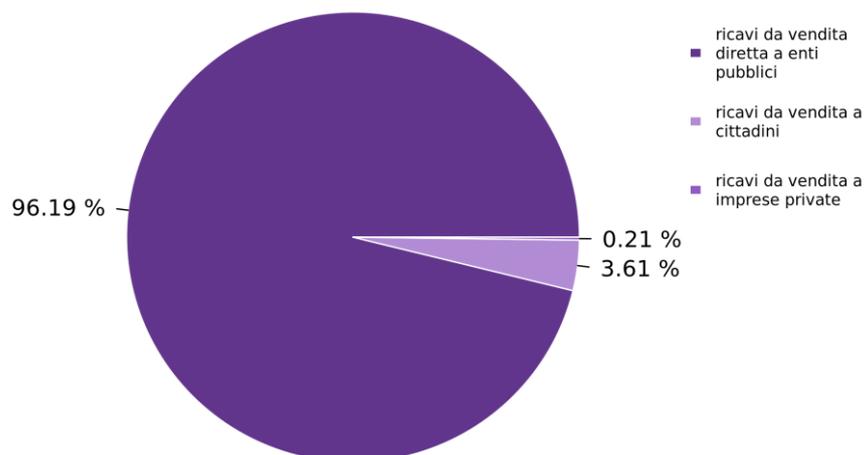
Valore della produzione per provenienza delle risorse



Il valore della produzione della Cooperativa è rappresentato al 92,56% 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 a 103.188 Euro di contributi pubblici e si rileva la presenza di altri ricavi e proventi di origine pubblica pari a 507.309 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 da entrate di fonte pubblica e nello specifico il 96.19% 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. I rapporti con le pubbliche amministrazioni sono regolati dalla seguenti eterogenee modalità:

I Rapporti Economici Con La PPA

| | Nr. | Valore.Complessivo |
|---|-----|--------------------|
| Convenzioni a seguito di gara ad invito | 10 | 369.497 € |
| Affidamenti diretti | 33 | 8.032.379 € |

È anche da osservarsi come la Cooperativa nel 2022 abbia vinto complessivamente 10 appalti pubblici con propria partecipazione diretta ed esclusiva al bando.

Il peso complessivo delle entrate (ricavi e contributi) da pubblica amministrazione rispetto alle entrate totali è quindi pari al 96.44%, indicando una dipendenza complessiva dalla pubblica amministrazione molto elevata.

Rispetto ai committenti e clienti privati, l'analisi dei loro numeri e del loro peso sui ricavi può essere illustrativa della capacità della Cooperativa di rispondere al mercato e di essere conosciuta sullo stesso. L'incidenza del primo e principale committente è pari al 30% sul totale del valore della produzione quindi, si può affermare che la Cooperativa sia caratterizzata da una bassa esposizione al rischio.

Clients e Committenti Privati

| | |
|--|-----|
| Imprese | 8 |
| Enti di Terzo Settore | 1 |
| Singoli cittadini identificabili per testa | 239 |
| Scontrini emessi | 130 |

Tra le risorse di cui la Cooperativa ha beneficiato nell'anno si registrano anche 7.000 € da bandi indetti da fondazioni o enti privati nazionali e nel triennio 2020/2022 la Cooperativa ha partecipato a 4 bandi indetti da Fondazioni o dall'Unione Europea.

Una riflessione a sé la merita la componente donazioni: nel corso del 2022 la Cooperativa ha ricevuto donazioni per un importo totale di 22.278 Euro, ad indicare una certa sensibilità del territorio all'oggetto e alla mission della Cooperativa.

Adempimenti agli obblighi di trasparenza e pubblicità ex lege 4 agosto 2017 n. 124

In relazione al disposto di cui all'art. 1, comma 125, della legge 124/2017, in merito all'obbligo di dare evidenza in nota integrativa delle somme di denaro eventualmente ricevute nell'esercizio a titolo di sovvenzioni, contributi, incarichi retribuiti e comunque vantaggi economici di qualunque genere dalle pubbliche amministrazioni e dai soggetti di cui al comma 125 del medesimo articolo, la Società attesta che nel corso del 2022 ha incassato le seguenti somme:

| Soggetto erogante | Somma incassata | Data incasso | Causale |
|--|-----------------|--------------|--|
| Comunità della Vallagarina | 6.495 | 29/06/2022 | Contributo attività progetto MiColtivo |
| PAT-LP Legge di stabilità provinciale 2018 | 33.200 | 20/07/2022 | Esenzione IRAP per le Onlus |
| Agenzia delle entrate | 6.213 | 16/12/2022 | 5 x mille |
| PAT - LP 6/2009 "Norme per la promozione e la regolazione dei soggiorni socio-educativi e modificazione dell'art. 41 della l.p. 28 marzo 2009, n. 2 relativa al commercio" | 6.935 | 21/12/2022 | Contributo annuale per la realizzazione di soggiorni socio-educativi a favore della popolazione giovanile trentina |
| Provincia Autonoma di Trento | 157.852 | 27/12/2022 | Contributo adeguamento CCNL Coop. Sociali |
| TOTALE | 210.695 | | |

La Società attesta inoltre che nel corso del 2022 ha ricevuto da Patrimonio del Trentino SpA la disponibilità in comodato gratuito dell'immobile sito in Calliano, via Castelbeseno n. 8, adibito a residenza sanitaria e sede sociale, il cui valore economico ammonta a Euro 196.500 oltre IVA.



ALTRE INFORMAZIONI

IMPATTO SOCIALE

IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

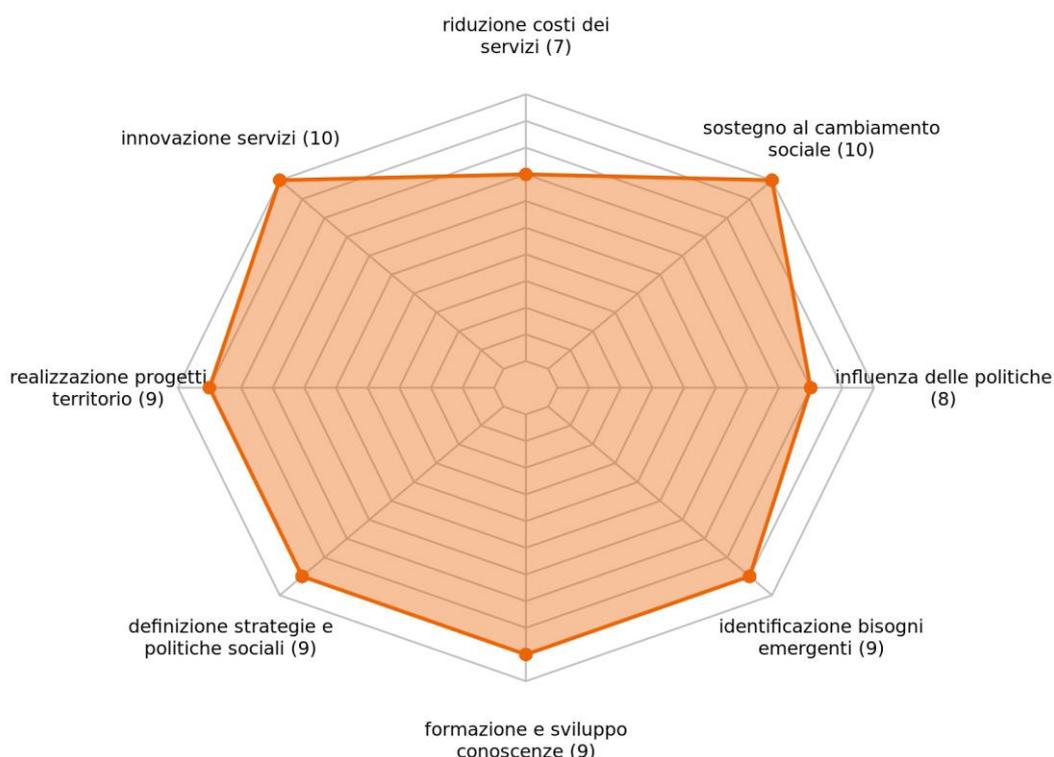
Le relazioni di rete possono rappresentare un fattore di generazione di valore aggiunto e di impatti diretti ed indiretti per tutte le organizzazioni che vi appartengono, e ciò è garantito in particolare quando la relazione con la controparte si trasforma da scambio puramente di mercato a rapporto dai 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 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 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.

Le attività condotte sul territorio sono a loro volta fonte di impatti economici e sociali per le pubbliche amministrazioni: la presenza della cooperativa ha permesso la riduzione dei costi dei servizi che sarebbero altrimenti sostenuti se la gestione fosse lasciata al pubblico, l'innovazione dei servizi, la realizzazione di progetti per il territorio e definizione di attività di interesse sociale, la definizione di strategie e politiche sociali, la formazione e lo sviluppo di conoscenze reciproche con il coinvolgimento dei dipendenti pubblici in attività condivise, l'identificazione più precisa dei bisogni del territorio e dei bisogni emergenti, l'influenza sulle politiche pubbliche territoriali e il sostegno nello stabilire un movimento sociale che promuova cambiamento culturale, politico e sociale e influenzi l'opinione pubblica.

Giudizio sintetico di impatto sulla PA



La relazione con le **imprese profit** del territorio non ha per la cooperativa meramente un valore commerciale: nel 2022, 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 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 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 |

In questa eterogeneità di rapporti, particolare attenzione va posta comunque alla rete con altri **enti di Terzo Settore**, data la condivisione in tal caso dell'obiettivo sociale. Identificando

innanzitutto tale rete con un ulteriore elemento quantitativo, come la numerosità delle relazioni, è possibile affermare che la Cooperativa 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 la co-progettazione di servizi sul territorio, per la condivisione di conoscenze e per la realizzazione di attività per la comunità locale. Si rileva inoltre la presenza di liberalità e erogazioni gratuite di utili ad attività ed enti di finalità sociale per il valore di 22.278 Euro.

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 (ad esempio fondazioni).

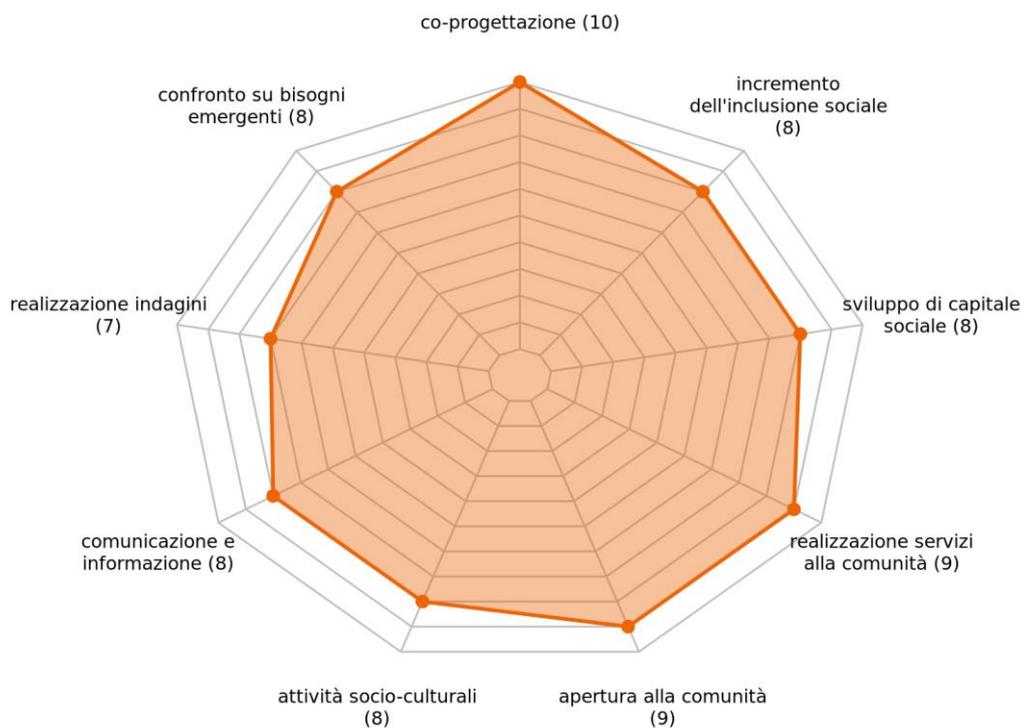
RAPPORTI CON LA COMUNITÀ E ALTRE DIMENSIONI DI IMPATTO SOCIALE

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 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 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.

Processi sulla collettività



Accanto a questi elementi descrittivi ci sono anche azioni dirette compiute verso la comunità e capaci di generare ulteriori impatti e forme di attivazione della cittadinanza. In un'analisi valutativa critica del lavoro della cooperativa nei confronti della 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 l'incremento del senso di sicurezza e di inclusione sociale.

La **comunicazione** verso la comunità è stata comunque 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: quello sulla **visibilità** della stessa e quello sulla volontà di **partecipazione attiva dei cittadini** alla vita e all'obiettivo sociale della cooperativa. Sotto il primo profilo, Villa Maria 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 che essa ha 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 Villa Maria di aver generato anche nel 2022 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, 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 e ha generato legami di solidarietà e di affinità tra individui e con minori ma sempre significativi risultati 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 promosso la partecipazione culturale dei cittadini, ha sviluppato azioni ed iniziative per promuovere la non discriminazione e ridurre la discriminazione, ha tenuto comportamenti volti alla tutela dell'ambiente, ha incrementato i livelli di fiducia tra i soggetti al suo interno, ha permesso alla comunità locale di aumentare la propria fiducia nei confronti delle persone e/o delle istituzioni, 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, prestando inoltre una certa attenzione anche ad azioni quali la creazione del dialogo tra soggetti di provenienza, etnie, religioni, opinioni politiche diverse, l'apprendimento del valore aggiunto delle diversità etniche, culturali, sociali, la promozione di iniziative volte alla partecipazione e all'avvicinamento di soggetti con differenze etniche, culturali e sociali, la promozione di processi che garantiscono ai beneficiari dei servizi la partecipazione attiva alle decisioni interne, 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.

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, promozione di un modello inclusivo e partecipato di welfare, risposta alle politiche sociali locali e pieno allineamento alla pianificazione sociale territoriale 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, 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 e sostegno indiretto allo sviluppo o alla crescita economica di altre organizzazioni ed attività anche profit e commerciali del territorio (es. ricadute su elementi turistici, logistici, culturali, ricreativi...).

In particolare, la Cooperativa 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 investito nel 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 e dunque permettendo a più utenti di poter accedere al servizio. 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;
- in collaborazione con la Cooperativa Sociale Amalia Guardini, la nostra Cooperativa ha partecipato al bando del Comune di Rovereto e della Comunità della Vallagarina dedicato all'abitare leggero, promuovendo un nuovo servizio dedicato a percorsi di vita in autonomia per persone con disabilità denominato "Io Abito". Questo ha permesso di costruire una rete di rapporti ampia col territorio, con gli Enti e con le famiglie degli utenti, con evidenti ricadute positive rispetto tutti gli ambiti coinvolti;
- ha attuato 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, denominato "Centriamoci". Questo progetto si è sviluppato in diversi contesti ed è stato realizzato in collaborazione coi Comuni di Calliano, di Volano e Isera.