



COOPERATIVA SOCIALE
VILLA MARIA



BILANCIO
SOCIALE
2018

BILANCIO
SOCIALE
2018

Raccontare per **creare valore**

Editor: Cooperativa Sociale Villa Maria
Elaborazione contenuti: Bacigalupi dott.ssa Ilaria
con la collaborazione di Rizzardi dott.ssa Milena
Comunicazione e impaginazione: Vitamina Studio

Copyright © 2019 Cooperativa Sociale Villa Maria
Via Castelbeseno 8 - 38060 Calliano (TN)
Tel 0464 387800
www.coopvillamaria.org

Bilancio Sociale 2018
Finito di stampare nel giugno 2019

La Cooperativa Sociale Villa Maria intende contribuire alla costruzione di comunità accoglienti, dove i cittadini con disabilità possano essere parte attiva, protagonisti di una società fatta di diritti e doveri, abitando i territorio con il miglior livello di autonomia, indipendenza ed autodeterminazione consentiti dalla propria condizione di salute.



IL 2018 IN NUMERI

126 utenti

Numero di utenti accolti nei diversi Servizi

15

I servizi dedicati

51.173

Giornate totali

Giornate di presenza all'interno delle unità abitative

887

Giornate di sollievo

Giornate di presenza di utenti in regime di sollievo

9.545

Ore attività residenziali

Ore di attività educative e riabilitative rivolte agli utenti dei servizi residenziali

268

dipendenti

219

Donne

Sono 219 le donne che trovano occupazione presso la Cooperativa Sociale Villa Maria

108

 soci della cooperativa

59 soci lavoratori

8 soci sovventori

25 soci famigliari

6 soci enti giuridici

103

Volontari

del Servizio Macramè

25.277

Circa le ore lavoro del servizio Macramè

75%

Percentuale delle ore in volontariato e tirocinio

99

Utenti iscritti al Servizio Macramè

12

Tirocinanti accolti nei vari servizi della cooperativa

INDICE

1	LA COOPERATIVA SI PRESENTA	1
	Identità.....	2
	Scopo.....	2
	Valori.....	2
	La carta di identità della Cooperativa.....	3
	La Governance	4
	Il Consiglio di Amministrazione.....	4
	L'Assemblea dei Soci.....	6
	La Base Sociale	6
	Il Collegio Sindacale.....	8
	La Presidenza.....	8
	La Struttura di Governo	9
2	I SERVIZI AL PERSONALE.....	10
	Comunicazione e cura delle informazioni.....	12
	Servizio formazione e aggiornamento del personale	13
	Obiettivi generali della formazione.....	14
	Attività di formazione.....	14
	La tutela della privacy	15
3	GLI STAKEHOLDER	16
	Gli Utenti.....	19
	Le famiglie.....	21
	Il personale.....	23
	Il Servizio Macramé.....	26
	Il Servizio civile.....	34
	Le Istituzioni Pubbliche	36
	L'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.....	36
	Le Aziende Sanitarie / Usl.....	36
	Le realtà del privato sociale.....	36
	I fornitori.....	37
	Convenzioni con Enti e Università per lo svolgimento di tirocini	38
4	RELAZIONE SOCIALE	40
	Servizio di assistenza medica.....	42
	Servizio assistenziale, infermieristico e riabilitativo.....	43
	Servizio di consulenza psicologica e psicopedagogica.....	44

5	I SERVIZI RESIDENZIALI	46
	Il Centro Residenziale di Calliano	48
	La carta di identità.....	48
	Come raggiungere il Centro Residenziale di Calliano.....	50
	Il Centro Residenziale Vannetti	51
	La carta di identità.....	51
	Come raggiungere il Centro Residenziale Vannetti.....	53
	Le Comunità Alloggio.....	54
	La carta di identità.....	54
	Dove ci trovate?	55
6	AREA DEI SERVIZI DIURNI	56
	I Servizi Diurni	58
	La carta di identità.....	58
	Dove ci trovate?	59
7	AREA DEI SERVIZI TRASVERSALI	60
	Colonio.....	62
	Assistenza Scolastica e StudioUP	63
	Nuclei territoriali	65
	Lavori di pubblica utilità	66
	Servizio "Sollievo"	68
8	INIZIATIVE ED EVENTI.....	70
9	SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA	74
	Clienti	76
	Costi	77
	Ricavi.....	77
10	ANALISI ECONOMICO FINANZIARIA	78
	Dati economici	80
	Dati finanziari.....	81
	Situazione patrimoniale e finanziaria.....	82
	Indici di bilancio.....	83
11	IL BILANCIO A VALORE AGGIUNTO.....	86

INDICE DEI GRAFICI

Grafico 1 Classi di età al 31/12/2018.....	19
Grafico 2 Distribuzione Utenti al 31/12/2018	20
Grafico 3 Provenienza territoriale degli Utenti nel 2018.....	20
Grafico 4 Tipologia di contratti di assunzione nel corso del 2018.....	25
Grafico 5 Percentuale risorse in riferimento alle USL/ASL di provenienza al 31/12/2018	36
Grafico 6 Tipologia di fornitori al 31/12/2018	37
Grafico 7 Distribuzione operazioni contabili al 31/12/2018.....	37
Grafico 8 I numeri del Colonio 2018	63
Grafico 9 Comuni di provenienza Colonio 2018.....	63
Grafico 10 I numeri dei Nuclei territoriali al 31/12/2018	66
Grafico 11 I numeri del Servizio Sollievo – ambito socio assistenziale nel 2018	68
Grafico 12 I numeri del Servizio Sollievo – ambito socio sanitario nel 2018	68
Grafico 13 La percentuale di incidenza fra Utenti provinciali ed extra provinciali	76
Grafico 14 Percentuale di incidenza del fatturato fra Utenti provinciali ed extra provinciali.....	76
Grafico 15 Incidenza percentuale del costo del personale nell'ultimo triennio.....	77
Grafico 16 Valore della produzione fra le due aree principali: area socio - sanitaria e area socio - assistenziale nell'ultimo triennio	77
Grafico 17 Andamento dell'indici di liquidità rif. 2017-2018	83
Grafico 18 Andamento dell'indice di indipendenza finanziaria rif. 2016-2018	83
Grafico 19 Andamento del rapporto di indebitamento rif. 2016-2018.....	84
Grafico 20 Distribuzione della ricchezza tra gli stakeholders per l'anno 2018.....	90

INDICE TABELLE

Tabella 1 La carta di identità della Cooperativa.....	3
Tabella 1.2 La composizione del CDA al 31/12/2018	5
Tabella 2 Tipologia di soci nell'evolversi degli anni rif. 2016-2018.....	7
Tabella 3 Distinzione dei soci per sesso rif. 2016-2018.....	7
Tabella 4 Soci persone fisiche per tipologia rif. 2016-2018	7
Tabella 5 Dati relativi alla formazione nel 2018.....	15
Tabella 6 Numero totale annuo Utenti in carico	19
Tabella 7 Totale numero giornate di presenza nei Servizi nel 2018	19
Tabella 8 I riferimenti interni per i familiari.....	22
Tabella 9 L'evoluzione nel tempo del personale dipendente all'interno della Cooperativa al 31/12 di ogni anno.....	23
Tabella 10 Numero medio personale occupato nel corso dell'esercizio rif. 2016-2018.....	24
Tabella 11 Forza lavoro complessiva distinta per sesso rif. 2016-2018.....	24

Tabella 12 Tabella lavoratori distinti per sesso ed ore contrattuali.....	24
Tabella 13 Tabella utenti coinvolti nel Servizio Macramè suddivisi per fasce di età	26
Tabella 14 Tabella utenti, presenze e ore suddivise per attività	30
Tabella 15 Tabella numero ore di formazione specifica per i volontari e ore di coordinamento e supervisione	31
Tabella 16 Tabella numero ore di formazione specifica per i volontari e ore di coordinamento e supervisione	32
Tabella 17 Input, output, outcome Servizio Macramè	33
Tabella 18 Il numero di volontari di Servizio Civile inseriti nei contesti della Cooperativa.....	35
Tabella 19 Convenzioni con Enti, Scuole ed Università durante il 2018	38
Tabella 20 La Carta di identità del residenziale di Calliano	48
Tabella 21 Distribuzione Utenti nella struttura di Calliano per nucleo e sesso al 31/12/2018.....	49
Tabella 22 Risorse al 31/12/2018.....	49
Tabella 23 Interventi realizzati al 31/12/2018.....	50
Tabella 24 La Carta di identità del residenziale presso il Vannetti 6, 38068 Rovereto (TN).....	51
Tabella 25 Distribuzione Utenti per nucleo e per sesso al 31/12/2018	51
Tabella 26 Risorse al 31/12/2018.....	52
Tabella 27 Interventi realizzati al 31/12/2018.....	53
Tabella 28 La Carta di identità delle Comunità Alloggio.....	54
Tabella 29 Distribuzioni Utenti nelle singole comunità al 31.12.2018.....	54
Tabella 30 Risorse nelle comunità al 31/12/2018	55
Tabella 31 La Carta di identità delle Comunità Alloggio.....	58
Tabella 32 Distribuzioni Utenti nei singoli CSE al 31/12/2018.....	59
Tabella 33 Risorse nei CSE al 31/12/2018	59
Tabella 34 Tabella indicatori di input, output e outcome (dati nella tabella fanno riferimento al periodo di settembre-dicembre 2018).	64
Tabella 35 I numeri dei Lavori di pubblica utilità svolti presso la Cooperativa rif. 2016-2018	67
Tabella 36 Valore della produzione fra le due aree principali: area socio – sanitaria e area socio – assistenziale nell'ultimo triennio	80
Tabella 37 Andamento dei dati finanziari dal 2016-2018.....	81
Tabella 38 Andamento della situazione patrimoniale e finanziaria nel periodo 2016-2018.....	82
Tabella 39 Distribuzione del valore aggiunto globale rif. 2016-2018.....	89
Tabella 40 Distribuzione del valore aggiunto rif. 2016-2018	89



IL PRESIDENTE

In un mondo sempre più complesso, in cui ideologie egoismi e personalismi si fondono in un vortice a spirali discendenti, ciò che ci può tenere a galla e permettere una navigazione diretta a futuri migliori è sempre di più l'etica personale. Non sto parlando qui della morale esibita, di chi si erge a dividere i buoni dai cattivi (schierandosi sempre poi dalla parte dei buoni, naturalmente), ma di una sensibilità intima di ciò che suona bene, di ciò che ha un buon sapore, rispetto alle azioni proprie ed altrui.

Le azioni volontarie dell'uomo non si giudicano infatti soltanto con l'efficacia o con l'estetica, come possiamo ad esempio valutare elegante e micidiale il balzo di un felino su una preda... Le azioni volontarie umane si misurano con la sensibilità etica di ognuno di noi, importante e fondamentale soprattutto quando ci accorgiamo che, sostanzialmente ed in tutte le situazioni, siamo tutti sulla stessa barca.

Ma chi tira l'acqua per il proprio mulino non è generalmente un buon rematore e soprattutto rema contro o addirittura fa virare verso scogli sommersi. Comportamenti privi di etica e di confronto sincero. Privi di trasparenza ed equità. Privi di valore umano.

Come possiamo pensare il valore etico articolato in una Cooperativa Sociale che si occupi di persone con disabilità fisica e intellettuale?

Per gli operatori significa soprattutto attenzione all'altro ed empatia. Una persona disabile è diversa e può risultare ostica o disturbante per molti canoni estetici e di bon ton, può stressare, rendere davvero difficile o anche pericoloso il lavoro dell'operatore. In questo versante solo la sensibilità etica profonda può consentire di abitare la distanza tra me e l'altro e costruire connessioni, contatto nutriente, supporti efficaci, educazione reale alla vita e alla qualità dell'essere con gli altri.

Per i professionisti significa serietà e coerenza nell'impegno, costanza nell'approfondimento scientifico e crescita personale per essere più in grado di aiutare ad aiutare. Significa correttezza nei rapporti economici della Cooperativa e rispetto attento dei contratti.

Per i responsabili e coordinatori significa volontà di collaborazione reale, attenzione all'organizzazione dei Servizi, agli Utenti ed ai loro progetti individualizzati e alle equipe degli operatori. Significa anche lealtà e spirito costruttivo in rapporto all'organizzazione e alla direzione.

Per i consiglieri ed il presidente significa prendere decisioni mettendo sempre al primo posto il bene collettivo della Cooperativa, evitando di essere influenzati da interessi personali ed amicizie, collaborando in modo aperto costruttivo e pulito.

Se questo si realizza sono convinto che riusciremo sempre ad attraversare qualunque tempesta e portare i nostri passeggeri più deboli in salvo, sulle rive di una esistenza piena di senso, umanità e gioia.

Il Presidente
Paolo Damianis

IL DIRETTORE GENERALE

Il 2018 è stato un anno ricco obiettivi e di risultati, raggiunti con considerevole sforzo da parte di tutti i dipendenti della Cooperativa. Ad inizio anno avevo proposto dei traguardi rivolti agli enti gestori e alla Provincia, espressi in termini di ampliamento ed accreditamento di nuovi servizi che interessavano sia l'ambito socio sanitario che socio assistenziale. La lettura del periodo che stiamo vivendo nel sociale, ci permette di valutare con una certa obiettività tutti i fattori di rischio che la Cooperativa deve affrontare per poter garantire una adeguata e innovativa gestione delle persone con disabilità intellettiva che ci vengono affidate dagli Enti preposti dalla Provincia.

Siamo di fronte ad un grande cambiamento di paradigma della presa in carico dei soggetti fragili, non sempre chiara e rassicurante, che impone l'adozione di linee di intervento che vedano oltre i limiti entro i quali siamo chiamati ad operare quotidianamente. Si devono prendere in considerazione non solo le mete per ambito ma anche l'impatto sociale delle scelte intraprese.

Nel 2018 la Cooperativa ha seguito un itinerario intenso che ha permesso il conseguimento di alcuni ottimi risultati estendendosi anche all'età evolutiva rivolta a giovani soggetti con plurime neurodiversità. Nell'ambito socio assistenziale la Cooperativa è stata accreditata per poter attuare il servizio scolastico BES e sostegno compiti (Studio Up) rivolto ad alunni con difficoltà di apprendimento e certificazione. Il grande lavoro di attivazione del servizio ha comportato un investimento di risorse interne ed esterne, con la finalità di essere riconosciuti come ente erogatore di questo importante servizio dalle famiglie, dalle scuole e dai servizi sociali.

Un ulteriore accreditamento di competenza della Conciliazione ci ha permesso di poter ampliare enormemente il servizio Colonio, servizio di colonia estiva estesa da giugno e settembre che si rivolge a bambini dai 3 anni di vita fino ai 16, rendendoci visibili agli enti locali e alla cittadinanza. Colonio ha rappresentato un successo dal punto di vista delle iscrizioni e della gestione e ci induce ad investire con maggiore innovazione in questo settore rivolto appunto all'età evolutiva ampliandosi anche al territorio limitrofo. Colonio potrebbe rappresentare in futuro un servizio dedicato a tutta l'età evolutiva fragile e non, in risposta alle richieste delle famiglie.

Per quanto riguarda l'ambito socio sanitario la Cooperativa è stata accreditata per l'apertura di un servizio semi residenziale per l'età evolutiva nello stabile di Calliano e questo ha comportato una importante riorganizzazione dei nostri servizi e del personale. Lo sforzo intrapreso portato a compimento grazie alla collaborazione di tutti i dipendenti, che si sono dimostrati partecipativi e attivi, ha permesso la realizzazione di un nuovo Nucleo Giovani (Cristallo) che attualmente accoglie ragazzi con neurodiversità complesse, buona consapevolezza di sé e desiderio di miglioramento. La direzione della cura e della riabilitazione implicano l'acquisizione di competenze gestionali e professionali tali da poter accompagnare questi giovani verso un orizzonte più sostenibile e adeguato alle loro necessità, talvolta anche formative. Nel 2018 la Cooperativa ha aderito e vinto un bando promosso da Caritro sul Welfare generativo, chiamato Agricoltura sociale a km 0, che ha comportato un forte impiego di energie ed impegno. Il plafond è ampio e si interfaccia con la rete delle aziende agricole della Vallagarina a favore delle persone giovani con disabilità intellettiva lieve e moderata. Questo nuovo dialogo ci impone di imparare modelli ricercati che vanno ad incrementare fortemente il know out di esperienze e professionalità, ma soprattutto ci interpella di fronte ad una nuova sfida, quella di creare servizi efficaci includendo i soggetti fragili all'interno delle proprie comunità di appartenenza mediante l'acquisizione di un ruolo lavorativo.

La Cooperativa ha poi ottenuto la vincita del bando indetto dai Servizi Sociali e la Comunità di Valle sul Dopo di Noi e sta portando avanti, in collaborazione con la Cooperativa A. Guardini i requisiti di inserimento di soggetti fragili presso alloggi definiti leggeri, confacenti alle potenzialità di autonomia e lavoro della persona. Questa bella progettualità guarda oltre, vede la famiglia e il soggetto orientati al futuro, mediante il sostegno di figure educative preparate ad accompagnare il cambiamento. La funzione di assicurazione richiesta è molto forte, occorre trasmettere fiducia nel futuro che è sempre molto incerto, accompagnando la famiglia sulla strada dell'autonomia del proprio familiare.

Anche l'assetto del nostro servizio a bando Macramè ha visto molte importanti trasformazioni, rinnovandosi al proprio interno e maturando maggiore consapevolezza rispetto alle richieste del territorio. La nostra immensa risorsa, mi riferisco ai Volontari, è una fonte inesauribile di ricchezza e ha permesso di rispondere in maniera estensiva alle esigenze della famiglia e della persona disabile in relazione al benessere e al tempo libero. Questo asse non è affatto secondario ad altri, come il lavoro o la salute. È attraverso la relazione con gli altri e le opportunità territoriali che si maturano le social skills e l'autoregolazione del comportamento. Sicuramente Macramè si sta specializzando sempre più sul Modello della qualità della Vita.

Mi collego proprio al Modello della Qualità della Vita che finalmente ha fatto il suo ingresso nella nostra Cooperativa e sta arrivando in tutti i numerosi Servizi, esprimendosi in termini di strumenti di valutazione e di conseguenza, di una migliore pianificazione dei sostegni alla persona. A pag. 26 troverete un' esemplificazione del modello declinato nel servizio Macramè. Proprio su questo filone, la formazione estesa agli operatori socio sanitari e alle figure educative ha interessato questo tema e il rapporto tra la qualità della vita, le dimensioni e le fasi della persona, compreso l'invecchiamento. Il 2018 ha in attivo lo sviluppo di un planning di formazione ed applicazione di strumenti di assessment al fine di interpretare, in linea con la comunità scientifica internazionale, i livelli salienti delle trasformazioni dell'individuo che ci permettono di garantire un autentico progetto di vita, adeguando via via i nostri servizi.

Il dialogo con gli Enti gestori incaricati dalla Provincia ci ha permesso di trattenere e riorganizzare le informazioni, collaborare come membri attivi della comunità, interfacciandoci anche con le altre cooperative ed associazioni che, come noi, offrono servizi alle persone fragili. Questo fecondo scambio ci ha arricchiti e fatti crescere, ci ha maggiormente integrati con gli stakeholder anche quando i nostri linguaggi erano diversi. Ben per questo la sfida con l'Altro ci deve aiutare a non sentirci minacciati o intrusi, ma attenti e collaboranti. Alcune trasformazioni hanno interessato l'equipe terapeutica e riabilitativa in termini qualitativi, i cui risultati sono evidenti nella pianificazione dei sostegni. Gli indicatori dimostrano che l'aspettativa di vita è migliorata soprattutto per quanto riguarda il nuovo servizio dedicato agli anziani disabili. Si tratta della nuova Comunità Arancio, progetto sperimentale pensato e sostenuto dalla Comunità della Vallagarina rivolto alle persone disabili anziani, senza gravi comorbilità o deficit dementigeni. La comunità si è attrezzata per rispondere in maniera scientifica alle esigenze di questa delicata tipologia di utenza, dando prova di saper trasferire ed applicare gli studi sul gruppo anziani. Ci si sta dunque orientando verso un nuovo modello di accoglienza.

Se il 2018 ha rappresentato la svolta nel conseguimento di importanti servizi delle aree socio sanitaria ed assistenziale, il futuro ci invita ad esplorare con maggiore attenzione l'ambito dell'età evolutiva in relazione alla questione territoriale. Da sempre la Cooperativa Villa Maria è radicata nella comunità della Vallagarina, si tratta di quantificare l'impatto sociale che questo può determinare in termini di risorse umane ed economiche.

Il numero elevato di dipendenti (260), degli utenti, delle strutture, degli stakeholder va a costituire una rete potente che richiama attenzione da parte degli enti gestori e dalla Provincia. La fornitura di servizi dedicati alla persona rappresenta una forza lavoro qualificata e specializzata nell'ambito delle neurodiversità. Il costrutto di disabilità intellettiva è stato in qualche modo superato dalla enorme variazione di patologie o fragilità che spesso si innestano nella famiglia e nel territorio.

La disabilità intellettiva abitualmente considerata si sta trasformando in un caleidoscopio plurimorboso, che vede il soggetto con disabilità intellettiva, affetto anche da altre patologie (comportamentali, psichiche, neurologiche, dementigene, ecc.) ed impone al nostro servizio la questione della buona cura, del progetto di vita, del progetto terapeutico, degli interventi riabilitativi che devono interessare sempre di più l'inserimento della persona nel proprio contesto di vita.

Gli interlocutori al progetto di vita del soggetto sono anche la scuola, la famiglia, il lavoro, la vita ricreativa, la vita sociale, gli enti territoriali. Nulla di nuovo e tutto nuovo. La relazione tra soggetto ed enti gestori sta cambiando e chi è chiamato ad offrire servizi alla persona deve misurarsi con questo cambiamento che va dall'affidamento della presa in carico, al reinserimento dell'utente nella comunità. Una logica che può essere applicata se si gestisce in maniera dinamica e rinnovata la cooperativa costruendo insieme una progettualità scadenzata e pianificata lungo l'arco della vita. Villa Maria ha molte risorse strutturali e progettuali che convogliano verso un ampliamento delle risposte e degli interventi, sempre più qualificati ed efficaci. Stabilizzare i risultati ottenuti, approfondire la formazione, aprirsi alle esperienze di crescita saranno le nostre prossime mete.

Il Direttore Generale
Annachiara Marangoni

NOTA

METODOLOGICA

Il Bilancio Sociale è uno strumento fondamentale, utile per dare visibilità alle domande ed alla necessità di informazione e trasparenza del proprio pubblico di riferimento. E' un modello di rendicontazione sulle quantità e sulle qualità di relazione tra la nostra Cooperativa ed i gruppi di riferimento rappresentativi dell'intera collettività.

E' uno strumento straordinario, che definisce e certifica il profilo etico dell'organizzazione, legittimandone il ruolo di soggetto, non solo in termini strutturali ma soprattutto morali.

La realizzazione di un Bilancio Sociale permette di condividere informazioni e conoscenze, ma serve anche a sottolineare e valorizzare il legame della Cooperativa col suo territorio e con le realtà circostanti, perseguendo la finalità di migliorare la qualità della vita, non solo dei membri accolti al suo interno ma, più in generale, della società in cui la nostra organizzazione è inserita.

La Cooperativa Sociale Villa Maria desidera fortemente perseguire questi scopi, soprattutto valorizzando e condividendo le attività e le azioni che quotidianamente vengono realizzate da coloro che vivono e operano al suo interno. Il Bilancio Sociale diventa quindi non solo un mezzo di comunicazione utile per migliorare l'organizzazione interna, ma anche uno strumento necessario per elaborare una precisa strategia sociale, ed il mezzo per individuare e definire al meglio la propria mission.

L'obiettivo primario che ci poniamo, realizzando questo documento, è quello di offrire una maggiore visibilità rispetto le numerose attività svolte, in modo da condividere col più ampio numero possibile di soggetti esperienze, informazioni, obiettivi ed interventi. Il Bilancio Sociale è quindi lo strumento che garantisce trasparenza e permette di rendicontare le attività svolte e le ricadute delle stesse, in termini di utilità, legittimazione ed efficienza.

Le linee guida che abbiamo preso come riferimento per la sua redazione sono quelle elaborate dall' "Agenzia per le Organizzazioni Non Lucrative di Utilità Sociale". Quest'ultima ha fornito indicazioni preziose ed essenziali per realizzare e strutturare questo documento, nell'ottica di non limitarsi a spiegare solo l'attività istituzionale, ma piuttosto evidenziando l'impatto della stessa su tutti gli stakeholder interessati e coinvolti col nostro Ente.

Questo elaborato, che rappresenta la sintesi di un percorso che ha visto coinvolte in maniera significativa le diverse figure presenti all'interno dell'organizzazione, è stato realizzato nel rispetto dei principi di trasparenza, coerenza, completezza e veridicità, e vuole essere uno strumento che qualifica e definisce il lavoro della nostra Cooperativa.

Il presente bilancio verrà diffuso attraverso i seguenti canali: l'Assemblea dei Soci e la pubblicazione sul sito internet www.coopvillamaria.org.

Il Coordinatore di Rete
Ilaria Bacigalupi

1

LA COOPERATIVA SI PRESENTA

- 1.1 IDENTITÀ
- 1.2 SCOPO
- 1.3 VALORI
- 1.4 LA CARTA DI IDENTITÀ DELLA COOPERATIVA
- 1.5 LA GOVERNANCE
- 1.6 IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
- 1.7 L' ASSEMBLEA DEI SOCI
- 1.8 LA BASE SOCIALE
- 1.9 IL COLLEGIO SINDACALE
- 1.10 LA PRESIDENZA
- 1.11 LA STRUTTURA DI GOVERNO

La Cooperativa si presenta

1.1 Identità

La Cooperativa Sociale 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. Essa intende operare **valorizzando** la componente affettiva degli Utenti **promuovendo** l'integrazione sociale delle persone con disabilità, ponendo la massima attenzione alla continua evoluzione delle conoscenze tecnico - scientifiche ed operative che si raggiungono nel campo della disabilità psicofisica.

La Cooperativa 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.

1.2 Scopo

La Cooperativa Sociale Villa Maria 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 quali:

PRINCIPIO BIO-SOCIALE: integra la valutazione della menomazione della persona disabile con un'ottica di contesto, di validità delle relazioni, di costruzione interpersonale dell'identità e delle competenze di ogni Utente, promuovendone in particolare l'autonomia sociale.

PRINCIPIO EVOLUTIVO: fonda l'intervento su un'ottica abilitativa e riabilitativa delle competenze, delle conoscenze e dell'utilizzo delle stesse, favorendo gli aspetti maturazionali possibili in ogni età.

PRINCIPIO MULTIDISCIPLINARE: integra le competenze dei diversi settori di intervento in un sistema d'équipe allargata a visione multidimensionale, che prevede la compartecipazione di diversi specialisti.

PRINCIPIO RELAZIONALE: valorizza gli aspetti psico - affettivi e interpersonali ponendoli come elementi centrali dello sviluppo psichico, dell'organizzazione cognitiva, della strutturazione dell'identità.

1.3 Valori

I principi fondamentali sono quelli dell'equità, dell'uguaglianza, della continuità, dell'umanità, dell'efficienza e dell'efficacia in rapporto ai costi.

Equità: significa che tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli Utenti.

Uguaglianza: significa che a parità di esigenze i Servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli Utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.

Continuità: significa che il Servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.

Umanità: significa che l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

Efficienza ed efficacia: significa che le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere degli Utenti e di gratificazione del personale.

A garanzia del rispetto di tali principi fondamentali, ispirati ai documenti internazionali promulgati dall'Organizzazione Mondiale della Sanità come strumento per realizzare concretamente la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, coerenti al valore della partecipazione e trasparenza, la Cooperativa Sociale Villa Maria si impegna a garantire: **l'accesso** ai propri Servizi a tutti coloro che ne hanno bisogno tenendo come vincolo i livelli di ricettività sostenibili; **l'informazione** sulle modalità di erogazione dei Servizi; **la disponibilità della documentazione** relativa alle prestazioni ricevute; **la riservatezza e il rispetto** della dignità della persona per qualsiasi servizio che venga erogato; **la personalizzazione dell'assistenza** in rapporto alle esigenze del singolo individuo; **la verifica del gradimento** dei Servizi da parte degli Utenti attraverso il confronto diretto e gli strumenti dedicati a questo obiettivo (ad esempio i questionari del bilancio qualità).

1.4 La carta di identità della Cooperativa

DENOMINAZIONE	COOPERATIVA SOCIALE VILLA MARIA
Indirizzo sede legale	Centro Residenziale - Via Castelbeseno, 8 - 38060 Calliano (TN)
Indirizzo sede operative	Centro Residenziale - Via Castelbeseno, 8 - 38060 Calliano (TN) Centro residenziale - via Vannetti, 6 - 38060 Rovereto (TN) Cà Nova/ Cà Bella - Via Pasqui, 61 - Int. 9/11, Rovereto (TN) Sole/Arcobaleno - Via Udine 41, Fabbr. B, Rovereto (TN) Sorgente - Via S. Rocco 27/27 Lizzana - Rovereto (TN) Ulisse/Penelope/Mimosa - Via Unione 2, Rovereto (TN) Melograno/Arancio/Stanza Violetta/La Terra - Via della Terra 15, Rovereto (TN) Foglie di Primavera/Macramè - Via Salenghi 7, Volano (TN) Il Viaggio - Viale Trento 37/B Rovereto (TN)
Forma giuridica e modello di riferimento	Cooperativa Sociale Onlus
Tipologia	Cooperativa Sociale
Data di costituzione	10 giugno 1994
Codice Fiscale e Partita IVA	01456720224
N° iscrizione Albo Nazionale società cooperative	A157832
Iscrizione Albo Provinciale e Coop. Sociali, Sezione B	SI
Codice Ateco	873000
Tel. - Fax	0464 387 800 - 0464 387 899
e-mail	segreteria@coopvillamaria.org
Qualificazione impresa sociale	Cooperative di gestione servizi socio - sanitari, culturali ed educativi
Appartenenza a reti associative	Consorzio Lavoro Ambiente - Federazione delle Cooperative

Tabella 1 La carta di identità della Cooperativa

1.5 La Governance

La Cooperativa Villa Maria, così come dall'art. 4 dello Statuto, "si propone 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, provincie 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.

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".

Tutte le attività promosse dalla Cooperativa Villa Maria vengono esercitate in coerenza con le indicazioni del Consiglio di Amministrazione.

Il sistema di governo della Cooperativa si articola in 4 organi:

- L'Assemblea dei Soci;
- Il Presidente;
- Il Consiglio di Amministrazione;
- Il Collegio dei Sindaci.

1.6 Il Consiglio di Amministrazione

La Società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da nove a undici consiglieri eletti a maggioranza relativa di voti. Del Consiglio di Amministrazione fanno parte almeno un rappresentante dei prestatori di lavoro, almeno un rappresentante dei soci famigliari e almeno un rappresentante dei soci persone giuridiche, oltreché il Presidente e il Vicepresidente.

Gli amministratori vengono eletti ogni tre anni e sono rieleggibili. Il Consiglio ha tutte le facoltà ed i poteri necessari per il conseguimento dei fini della Cooperativa e per la gestione ordinaria e straordinaria della Cooperativa stessa che non siano dalla legge o dallo Statuto espressamente riservati all'Assemblea.

L'Organo amministrativo è convocato dal Presidente, di norma con cadenza mensile, ed è validamente costituito con la maggioranza degli Amministratori in carica.

Le delibere sono prese a maggioranza assoluta dei voti.

CARICA SOCIALE	RIFERIMENTO	TIPOLOGIA
PRESIDENTE	Paolo Damianis	
VICE PRESIDENTE	Maurizio Baldi	Socio lavoratore
CONSIGLIERE	Claudia Salvati	Socio familiare
CONSIGLIERE	Alessandro Bozza	Socio familiare
CONSIGLIERE	Ilaria Ferrari	Socio lavoratore
CONSIGLIERE	Cinzia Frisinghelli	Socio lavoratore
CONSIGLIERE	Guido Ghersini	In rappresentanza Coop. Sociale Amalia Guardini
CAPO SINDACO	Maurizio Setti	
SINDACO EFFETTIVO	Carlo Guarinoni	
SINDACO EFFETTIVO	Saudo Maistri	

Tabella 1.2 La composizione del CDA al 31/12/2018

1.7 L' Assemblée dei Soci

Lo Statuto della Cooperativa stabilisce che le Assemblies dei Soci possono essere ordinarie e straordinarie.

L'Assemblea è convocata tramite raccomandata almeno 8 giorni prima contenente l'ordine del giorno, il luogo, la data e l'ora della prima e della seconda convocazione.

L'Assemblea ordinaria è convocata almeno una volta all'anno, di solito a maggio, per l'approvazione del bilancio, per deliberare su eventuali istanze di ammissione proposta da aspiranti soci, per procedere alla nomina e revoca degli Amministratori, per procedere all'eventuale nomina dei Sindaci, per determinare la misura dei compensi da corrispondere agli Amministratori, ai Sindaci e al soggetto deputato al controllo contabile.

L'Assemblea straordinaria, invece, delibera sulle modifiche statutarie, sullo scioglimento della Cooperativa e nomina dei liquidatori e la determinazione dei relativi poteri.

1.8 La Base Sociale

La Base Sociale è composta dai Soci della Cooperativa Sociale Villa Maria che si distinguono in Familiari-Utenti, lavoratori, volontari e sovventori. Essi apportano risorse e sensibilità differenti, legate al contributo specifico in base al ruolo ed alle proprie esperienze (famigliari, professionali, di Servizio volontario, finanziarie). Si differenziano in:

Soci Lavoratori: persone fisiche che prestano attività di lavoro remunerato. Essi perseguono lo scopo di ottenere continuità di occupazione e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali. Le modalità di svolgimento delle prestazioni lavorative dei soci sono disciplinate da un apposito regolamento.

Soci Familiari: sono i parenti degli Utenti interessati all'attività della Cooperativa in quanto beneficiari.

Soci Enti giuridici: persone giuridiche pubbliche o private nei cui statuti sia previsto il finanziamento e lo sviluppo delle attività delle cooperative sociali.

Soci Sovventori: coloro che sono in grado di concorrere, anche parzialmente, al raggiungimento degli scopi sociali ed economici della Cooperativa.

Soci Volontari: persone fisiche che prestano attività di lavoro a titolo di volontariato, nel limite del 50% del numero complessivo dei soci, spontaneamente ed esclusivamente per fini di solidarietà.

Al 31 dicembre 2018 la Cooperativa conta 108 soci.

DESCRIZIONE	2016	2017	2018
Soci Lavoratori	61	70	69
Soci Familiari Utenti	31	28	25
Soci Enti giuridici	4	7	6
Soci Sovventori	9	9	8
Soci Volontari	-	-	-
TOTALE	105	114	108

Tabella 2 Tipologia di soci nell'evolversi degli anni rif. 2016-2018

DESCRIZIONE	2016	2017	2018
Soci maschi	31	26	27
Soci femmine	70	81	75
Soci persone giuridiche	4	7	6
TOTALE	105	114	108

Tabella 3 Distinzione dei soci per sesso rif. 2016-2018

DESCRIZIONE	2016			2017			2018		
	MASCHI	FEMMINE	TOT.	MASCHI	FEMMINE	TOT.	MASCHI	FEMMINE	TOT.
Soci									
Lavoratori ordinari	12	49	61	9	61	70	10	59	69
Volontari	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Familiari	13	18	31	11	17	28	11	14	25
Sovventori	6	3	9	6	3	9	6	2	8
TOTALE	31	70	101	26	81	107	27	75	102

Tabella 4 Soci persone fisiche per tipologia rif. 2016-2018

1.9 Il Collegio Sindacale

Il Collegio sindacale si compone di tre membri effettivi e due supplenti eletti dall'Assemblea che ne nomina il Presidente. I Sindaci restano in carica per tre esercizi e sono rieleggibili. Al Collegio dei Sindaci spetta il controllo contabile.

1.10 La Presidenza

Il Presidente ha la rappresentanza della Cooperativa di fronte ai terzi e in giudizio, convoca e conduce le riunioni dell'Assemblea dei Soci e del Consiglio di Amministrazione. E' eletto dal Consiglio di Amministrazione ogni tre anni. Può conferire speciali procure per singoli atti o categorie di atti.



1.11 La Struttura di Governo



2

I SERVIZI AL PERSONALE

- 2.1 COMUNICAZIONE E CURA DELLE INFORMAZIONI
- 2.2 SERVIZIO FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE
- 2.3 OBIETTIVI GENERALI DELLA FORMAZIONE
- 2.4 ATTIVITÀ DI FORMAZIONE
- 2.5 LA TUTELA DELLA PRIVACY

I Servizi al Personale

L'ufficio Servizio al Personale si impegna a fornire una serie di Servizi che permettano di operare in un contesto valorizzante all'interno di un clima lavorativo favorevole. Vengono riservati spazio ed ascolto alle varie richieste e, compatibilmente con le esigenze organizzative, vengono ricercate le possibili soluzioni per soddisfarle.

Attraverso la partecipazione periodica alle équipes il personale di quest'area cerca di garantire un costante confronto e supporto rispetto ad eventuali problematiche inerenti i Servizi al Personale.

Al fine di operare con la massima professionalità, al personale di quest'area sono garantiti un costante aggiornamento ed approfondimento delle materie relative alla gestione del Personale. E' offerta, inoltre, la possibilità di avvalersi della consulenza di un ufficio esterno e dei Servizi promossi dalla Federazione delle Cooperative della Provincia di Trento, se necessario anche attraverso approfondimenti di carattere giuridico-legale.

Allo scopo di assicurare la massima tutela dell'operatore, l'area Servizi al Personale, in collaborazione con il Risk Manager, rispetta tutti gli obblighi previsti dal Decreto Legislativo 81/2008 – "Testo unico sulla sicurezza sul lavoro" - organizzando le visite mediche periodiche, fornendo ai dipendenti i dispositivi personali per la sicurezza, in seguito alla valutazione dei rischi di ogni contesto operativo e garantendo eventuali altri accorgimenti che si rendano necessari.

L'ufficio Servizi al Personale cura anche tutti i contatti e gli adempimenti burocratici relativi all'attivazione di tirocini formativi e di collaborazioni coordinate e continuative.

In collaborazione con i Responsabili dei vari Servizi, il Coordinatore del Personale periodicamente rileva il fabbisogno di nuove risorse in relazione alla gestione delle turnistiche e nei limiti della pianta organica approvata annualmente dal CDA.

Una volta selezionati i curriculum in base ai bisogni specifici, i candidati vengono convocati dalla commissione esaminatrice e sottoposti ad un colloquio conoscitivo ed attitudinale.

L'Ufficio esegue successivamente tutte le pratiche amministrative relative all'assunzione, mentre il Responsabile del Servizio di destinazione si prende in carico l'accompagnamento e l'inserimento nel contesto lavorativo.

L'area Servizi al Personale opera nel rispetto dei diritti e dei doveri posti dal contratto di lavoro per le Residenze Sanitarie Assistenziali e i Centri di Riabilitazione e rispetta l'obiettivo previsto dall'art. 6, ovvero "contemperare l'esigenza di miglioramento delle condizioni di lavoro e di crescita professionale dei dipendenti con l'interesse a mantenere alta l'efficacia, l'efficienza e la qualità dei Servizi erogati agli Utenti". A tale scopo ed a tutela dei dipendenti lo staff dell'area Servizi al personale dialoga e si confronta costantemente con le rappresentanze sindacali.

2.1 Comunicazione e cura delle informazioni

L'ufficio Servizi al Personale pone particolare attenzione alla comunicazione ed alla cura dei rapporti con i singoli dipendenti, cercando di valorizzare la conciliazione "lavoro/famiglia", accogliendo e soddisfacendo le singole richieste appena se ne crei l'opportunità.

Gli addetti dell'ufficio Servizi al Personale sono sempre disponibili ad ascoltare e a dedicare tempo anche per colloqui individualizzati a chi ne faccia richiesta.

Cerca costantemente nuovi strumenti e modalità comunicative che possano arrivare a tutte le persone che vivono e lavorano assieme nei vari contesti della Cooperativa.

Nel corso del 2015 ha adottato un nuovo sistema on line di rendicontazione individuale del proprio "cartellino di lavoro". Questo sistema è stato ulteriormente implementato durante l'arco del 2016. Il dipendente, attraverso questo sistema verifica le proprie timbrature, giustifica le proprie assenze e chiede anticipatamente le varie autorizzazioni al proprio responsabile, senza dover ricorrere all'utilizzo del cartaceo ed ottimizzando i tempi di risposta.

In collaborazione con l'ITC della Cooperativa, ha implementato sul portale "La Bussola", un sistema di turnistiche on line visualizzabile da tutti i dipendenti ed aggiornato in tempo reale dalla Responsabili di Servizio.

Lo stesso strumento viene utilizzato anche per la divulgazione di comunicati e/o altre informative e per la somministrazione della documentazione relativa alle nuove assunzioni.

2.2 Servizio formazione e aggiornamento del personale

La Cooperativa Sociale Villa Maria si inserisce in una complessità sociale e professionale elevata che richiede operatori con grandi capacità tecnico - operative, grande flessibilità ed ecletticità, in grado di affrontare l'evoluzione repentina del mondo del lavoro. È in quest'ottica che la Cooperativa intende avvalersi della realizzazione di azioni di formazione continua, operando e promuovendo il concetto di formazione permanente. La necessità di un investimento elevato nella formazione nasce, quindi, dal fatto che Villa Maria è in forte evoluzione e sensibile alle nuove possibilità per le fasce sociali deboli. Lo dimostra l'espansione costante dei Servizi per permettere di fornire ai bisogni dell'utenza una risposta sempre più articolata, diversificata e puntuale, cosa che porta quasi sempre alla necessità di rimodellare il suo assetto organizzativo. La Cooperativa si impegna, pertanto, nella promozione del settore della formazione e della divulgazione delle esperienze, considerando la necessità di affiancare all'operatività quotidiana nell'erogazione dei Servizi, degli spazi di riflessione e di documentazione della stessa.

La rilevazione dei fabbisogni formativi, insieme con le politiche di struttura e gli obblighi formativi previsti dalla normativa vigente, sono gli elementi cardine per la costruzione del piano della formazione.

Il Responsabile del Servizio Formazione si occupa di individuare le esigenze di formazione e addestramento, nonché di elaborare i piani formativi, che vengono sottoposti all'approvazione del CdA. In tale funzione è supportato dal Coordinatore dei Servizi Socio Educativi e dalle Responsabili di Servizio.

Spetta al Responsabile del Servizio Formazione il monitoraggio dei dati relativi alle ore formative frequentate e ai crediti ECM conseguiti per le figure che prevedono tale obbligo.

La Cooperativa dispone di alcuni spazi interni che possono essere adibiti ed attrezzati per realizzare la formazione. Nella creazione di momenti formativi si tendono a privilegiare metodologie attive, in cui si alternino interventi teorici a momenti attivi e partecipati, che realizzano l'obiettivo di creare "comunità di conoscenza".

Dei momenti formativi interni attivati, siano essi di base o specialistici, la Cooperativa prevede anche un sistema di monitoraggio attraverso la somministrazione di un questionario di valutazione e di un questionario di qualità che, attraverso vari items, verifica: l'interesse, la partecipazione e l'efficacia/spendibilità del momento formativo, dei contenuti trattati, della durata e delle metodologie utilizzate.

2.3 Obiettivi generali della formazione

Gli interventi di formazione intendono sviluppare due livelli di competenze:

- implementare le capacità di agire in un contesto complesso che richiede un costante potenziamento delle capacità organizzative e gestionali;
- elevare le conoscenze e le abilità tecnico - operative specifiche per le diverse figure professionali, tenendo contemporaneamente presente la necessità di sviluppare il lavoro di équipe multidisciplinare.

Ecco che alla formazione permanente, Villa Maria, affianca una formazione multidisciplinare, in cui vengono integrate competenze di diversi settori di intervento in un sistema di équipe allargata, con la presenza di diversi specialisti, per la condivisione dei saperi e per la creazione di un linguaggio condiviso, necessari in una realtà complessa in cui non ci può essere una segmentazione delle conoscenze. La formazione è mirata, quindi, all'incremento di conoscenze, competenze e abilità specifiche degli operatori, ma anche al consolidamento dei legami, delle relazioni e delle capacità di interagire ed interconnettere il proprio lavoro con quello degli altri, all'interno dell'organizzazione.

2.4 Attività di formazione

Un elemento determinante per la Cooperativa è la promozione dello sviluppo personale e professionale di tutti i collaboratori, attraverso percorsi di formazione ed aggiornamento continui. Annualmente viene stilato il "**Piano della formazione del personale**" a seguito di un'analisi del contesto, condotta mediante la rilevazione dei fabbisogni formativi, la normativa in vigore, nonché le direttive in materia di formazione del personale. La Cooperativa realizza percorsi formativi su diversi temi tra cui la gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro.

All'interno della Cooperativa esistono diverse figure professionali che insieme, confrontandosi attraverso un processo supervisionato e coordinato operativamente dal Risk Manager, creano il ciclo della sicurezza, strumento attraverso il quale costruire un ambiente sicuro e confortevole, nel quale l'Utente possa muoversi con la maggiore autonomia possibile e con la migliore qualità di vita raggiungibile. La formazione comprende tutti quei momenti formali nei quali le conoscenze vengono condivise, approfondite e scambiate, è possibile suddividerla in alcune grandi aree:

Area A - Formazione sul campo

Nella quale si raggruppano tutti quei momenti strutturati come équipe e supervisioni di casi, training individuali, che generalmente non prevedono la presenza di esperti esterni e che offrono la possibilità di avere un incremento di conoscenza e di competenza nello scambio anche orizzontale tra operatori.

Area B - Formazione residenziale organizzata all'interno della struttura

In questa area si colloca la formazione strutturata che generalmente vede il coinvolgimento di esperti esterni, dedicata ad approfondimenti particolari e mirati. In genere nasce da un bisogno formativo percepito dagli stessi operatori o intuito dalle figure di responsabilità della struttura.

Area C - Formazione residenziale organizzata all'esterno della struttura

Rientrano in questa area tutti i corsi, i seminari, le giornate di formazione, i convegni, i congressi o altro, organizzati da soggetti terzi. Nel caso di momenti formativi interessanti e compatibili con le funzioni o la possibile crescita professionale degli operatori viene fatta una valutazione ed eventualmente facilitata, in vari modi e forme, la possibilità di partecipare.

Area D - Formazione strutturata erogata all'esterno o a soggetti terzi

Tale formazione è quella che la Cooperativa eroga ad altri Servizi, avendo esperienza pluriennale e collaboratori con competenze specifiche. Tali Servizi, che richiedono interventi sia formativi sia di consulenza, possono essere di natura sociale o

di natura scolastica. Rientrano, quindi, in questa area anche gli affiancamenti formativi ai tirocinanti che vengono inviati da varie realtà esterne e che si fermano in struttura per periodi più o meno lunghi.

Oltre all'ambito della sicurezza e per incrementare la "motivazione individuale", sono stati organizzati degli incontri gestiti dal pedagogo con gli operatori a tempo indeterminato.

Di seguito viene riportata una tabella con l'elenco dei corsi svolti, il numero delle ore per partecipante e il totale dei partecipanti nell'esercizio 2018.

TITOLO CORSO	MONTE ORE CORSO	NR. PARTECIPANTI
Formazione SIS 2018	5,5	16
NORMA C.E.I. 11-27 ED.4 Svolgimento di lavori su impianti elettrici sotto tensione in bassa tensione e fuori tensione e in prossimità in altra e bassa tensione	16	1
START WEB - Applicativo per la gestione del cartellino lavorativo	1	3
Passaggio a cartella informatizzata CBA	37	78
Disturbi del Linguaggio e Tecnologia: opportunità per lo sviluppo personale e la socializzazione	8	2
6° Convegno Internazionale AUTISMI. BENESSERE E SOSTENIBILITÀ	15,5	2
Corso di Formazione teorico-pratica sulla Disabilità Intellettiva Anziana	66	168
"L'aula Snoezelen: Per il corpo e per la Mente"	4	1
IMMAGINABILI RISORSE - prati che e tesi attorno al valore sociale della disabilità	15	1
"Didattiche, 2018 - Svegliare, prendere posizione, agire"	15	1
L'aggressività: dalla diagnosi alla sua gestione	1,5	21
	184,5	294

Tabella 5 Dati relativi alla formazione nel 2018

2.5 La tutela della privacy

"Chiunque ha diritto alla protezione dei dati che lo riguardano."

La Cooperativa Sociale Villa Maria garantisce il diritto alla protezione dei dati personali secondo le prescrizioni contenute nel Regolamento UE 2016/79 "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati" (GDPR). I dati personali vengono trattati nel rispetto dei principi fissati all'articolo 5 del GDPR che qui si ricordano brevemente: liceità, correttezza, trasparenza, limitazione della finalità, minimizzazione, esattezza, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza.

A seguito dell'entrata in vigore del GDPR, nel corso dell'anno 2018 la Cooperativa ha provveduto in collaborazione con il Consulente esterno ad una profonda revisione del sistema privacy fino a quel momento adottato. L'analisi degli scostamenti rispetto ai nuovi adempimenti richiesti dal GDPR ha permesso di definire un piano di interventi articolato in misure di conformità consistenti nell'adeguamento di moduli e procedure, in misure organizzative volte alla definizione di ruoli specifici, in misure progettuali rispettose dei criteri di "protezione dei dati fin dalla progettazione e della protezione dei dati di default" e in misure tecnologiche strettamente legate al comparto IT.

Il piano di interventi, in corso di attuazione, prevede tra l'altro che nel corso dei primi mesi del 2019 vengano somministrate e successivamente raccolte le autorizzazioni (in forma di consenso informato) atte a poter trattare i dati nel rispetto dei principi sopra citati.

3

GLI STAKEHOLDER

3.1 GLI UTENTI

3.2 LE FAMIGLIE

3.3 IL PERSONALE

3.4 IL SERVIZIO MACRAMÈ

3.5 IL SERVIZIO CIVILE

3.6 LE ISTITUZIONI PUBBLICHE

3.7 L'AZIENDA PROVINCIALE PER I SERVIZI SANITARI

3.8 LE AZIENDE SANITARIE / USL

3.9 LE REALTÀ DEL PRIVATO SOCIALE

3.10 I FORNITORI

3.11 CONVENZIONI CON ENTI E UNIVERSITÀ PER LO SVOLGIMENTO DI TIROCINI

Gli Stakeholder

La Cooperativa Sociale Villa Maria ha un approccio tipicamente rivolto a più portatori d'interesse, i cosiddetti “**stakeholder**”. Questi rappresentano una molteplicità, complessa e variegata, con la quale la Cooperativa si confronta ed interagisce in maniera sistematica. Essi possono essere rappresentati da persone singole o gruppi organizzati, che portano valori, bisogni, interessi ed aspettative nei confronti dell'organizzazione. La Cooperativa Villa Maria ha da sempre individuato negli stakeholder figure preziose e fondamentali che, a diverso titolo, hanno condiviso durante gli anni i percorsi, lo sviluppo e la crescita del Servizio.



Figura 1 Mappatura degli stakeholder

Nella rappresentazione grafica è riportata la rete degli stakeholder rientranti nei confini istituzionali della Cooperativa (interni) e gli stakeholder facenti parte della rete ambientale e territoriale della Cooperativa (esterni).

Gli Stakeholder interni

Gli stakeholder interni sono considerati i portatori di interesse che rientrano nei confini istituzionali della Cooperativa e sono rappresentati da: **Utenti, Famiglie, Personale, Servizio Macramè, Servizio Civile**

3.1 Gli Utenti

Le persone con disabilità, sono i principali fruitori dei Servizi e i loro bisogni sono al “centro” del nostro operare quotidiano; essi rappresentano il punto di partenza di ogni progettualità della Cooperativa.

DATA	2015	2016	2017	2018
Numero Utenti	130	133	119	126

Tabella 6 Numero totale annuo Utenti in carico

UNITÀ ABITATIVE	GIORNATE DI PRESENZA
Centro Residenziale (n. 2)	20.243
Comunità Alloggio/Comunità anziani (n. 8)	20.935
Comunità Alloggio Alta Autonomia (n. 1)	730
Nuclei territoriali (n. 4)	1.038
C.S.E. (n. 3)	8.227
TOTALE	51.173

Tabella 7 Totale numero giornate di presenza nei Servizi nel 2018

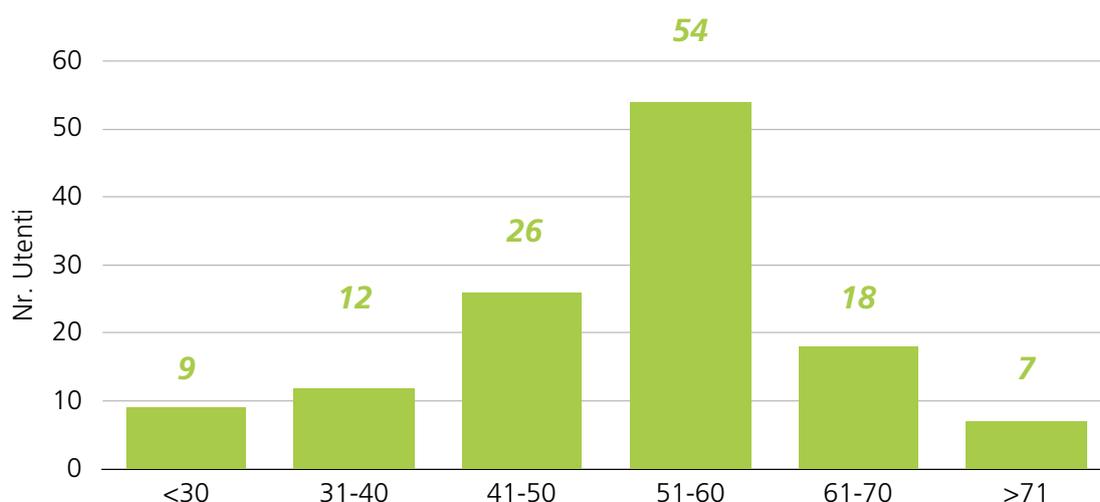


Grafico 1 Classi di età al 31/12/2018

Distribuzione Utenti

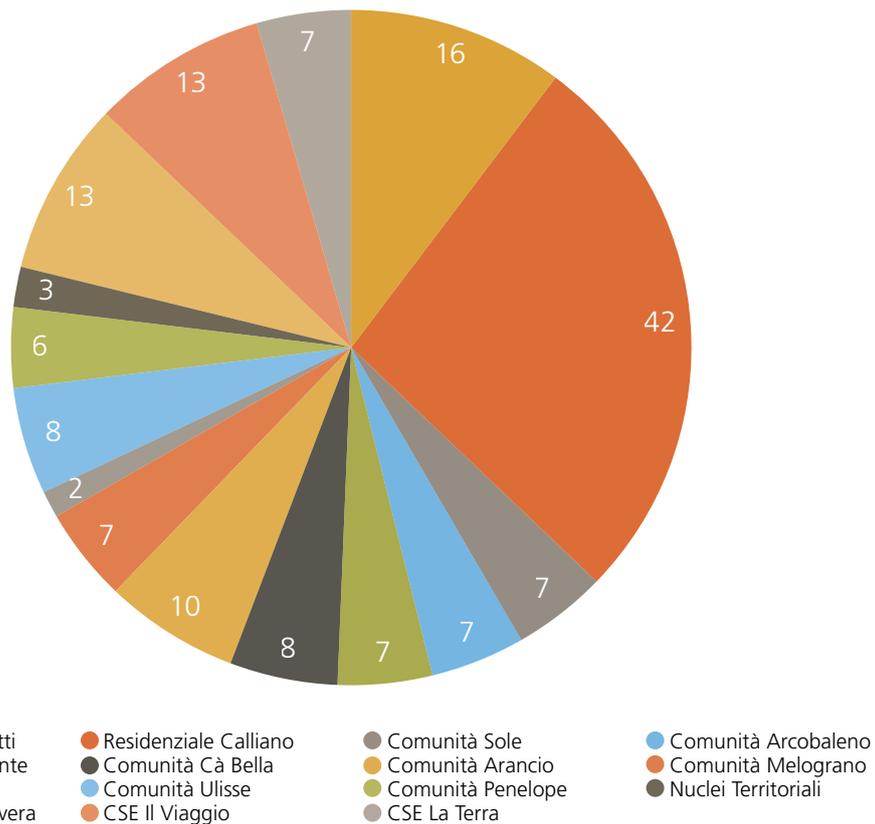


Grafico 2 Distribuzione Utenti al 31/12/2018

Provenienza territoriale Utenti

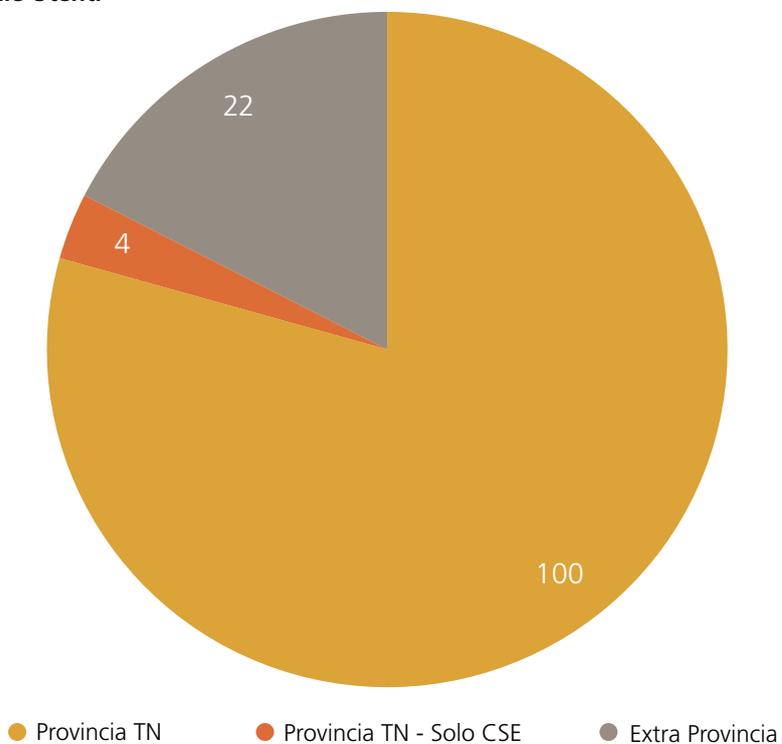


Grafico 3 Provenienza territoriale degli Utenti nel 2018

3.2 Le famiglie

I **famigliari** degli Utenti (tutori o amministratori di sostegno) sono gli interlocutori privilegiati con cui condividere il nostro operare. La Cooperativa promuove azioni di coinvolgimento continuativo per quanto riguarda i progetti relativi al proprio familiare, anche attraverso l'utilizzo degli strumenti necessari alla raccolta della soddisfazione complessiva dei Servizi.

I famigliari possono diventare protagonisti nei processi decisionali riguardanti la gestione della Cooperativa nella misura in cui sono **soci** della stessa.

La ricerca di un'alleanza di lavoro con le famiglie è parte integrante del progetto di presa in carico individuale della Persona, nel riconoscimento delle sue origini famigliari, sociali e culturali. La programmazione degli interventi cerca, quindi, di garantire il fondamentale obiettivo riguardo al **mantenimento del legame affettivo primario**.

Per raggiungere questo obiettivo è necessario mantenere aperta nel tempo una reciproca disponibilità agli scambi comunicativi attraverso la realizzazione di:

- **colloqui** con i famigliari per una reciproca conoscenza;
- **visite** alle strutture accoglienti
- **l'analisi dei bisogni** integrata con la raccolta delle aspettative e delle richieste dei famigliari (inserimento residenziale, ospitalità nei periodi estivi o altri periodi di accoglienza a tempo determinato).

Secondo le caratteristiche dell'intervento, è nostro impegno coinvolgere i famigliari:

- **organizzando** colloqui e verifiche periodiche con il gruppo di referenti del progetto individuale;
- **fornendo** una documentazione dei percorsi educativi, riabilitativi e sanitari;
- **attivando** un programma concordato riguardante le visite dei famigliari presso le strutture accoglienti e dell'utente presso la famiglia;
- **coinvolgendo** i famigliari in particolari momenti della vita dell'utente: compleanno, pranzi in nucleo, feste, gite, vacanze estive al mare o in montagna.

È nostro impegno, inoltre, **informare** i famigliari:

- quando avvengono particolari cambiamenti nella programmazione della vita quotidiana;
- quando dall'équipe multidisciplinare emergono contenuti rilevanti, relativi al singolo utente;
- ogni qual volta sorga la necessità di organizzare visite mediche specialistiche e/o indagini clinico-strumentali (e garantendo su richiesta direttamente la comunicazione degli esiti);
- tutte le volte che vi siano eventi rilevanti.

Oltre al coinvolgimento diretto dei famigliari da parte della Cooperativa vi sono molteplici occasioni in cui il familiare (tutore/amministratore di sostegno) ha la necessità (in taluni casi l'urgenza) di dover contattare il nostro Servizio. Vista la complessità e l'articolazione organizzativa della Cooperativa, per poter rispondere adeguatamente e tempestivamente, intendiamo esplicitare alcune semplici indicazioni che favoriscono il buon funzionamento della nostra organizzazione.

Di seguito, quindi, riportiamo una semplice tabella che permette di individuare il giusto riferimento da contattare in relazione alla tipologia di informazioni da dare o da ricevere.

LA QUOTIDIANITÀ DEI SERVIZI IN AMBITO SOCIO – EDUCATIVO	RESPONSABILI DEI SERVIZI
LA QUOTIDIANITÀ DEI SERVIZI IN AMBITO SANITARIO	COORDINATORE DEL SERVIZIO SANITARIO E ASSISTENZIALE
LA PRESA IN CARICO COMPLESSIVA DEL PROPRIO FAMILIARE	COORDINATORE PSICO PEDAGOGICO
L'ORGANIZZAZIONE GENERALE DEL PERSONALE	RESPONSABILE DELLE RISORSE UMANE
RAPPORTI COL TERRITORIO E ENTI INVIANTI	COORDINATORE DI RETE

Tabella 8 I riferimenti interni per i familiari



3.3 Il Personale

L'elemento determinante per il funzionamento della nostra realtà è sicuramente la motivazione, ovvero il desiderio di perseguire gli scopi sociali previsti dallo statuto della Cooperativa, con consapevolezza dei propri mezzi e con la giusta tensione verso gli obiettivi. L'organizzazione si impegna costantemente a promuovere un clima di collaborazione orientato al raggiungimento di obiettivi comuni, e finalizzato ad offrire ad ogni singolo lavoratore una serie di Servizi che permettano di lavorare in un contesto positivo e favorevole. La scelta di **coinvolgere** e **motivare** dipende certamente dall'ambiente in cui si è inseriti e con il quale ci si deve confrontare costantemente, ma non dimentichiamo che l'ambiente è comunque sempre influenzato da ognuno di noi attraverso il nostro operare quotidiano.

QUALIFICA	2016	2017	2018
Direttore	1	1	1
Vice Direttore	1	1	1
Coordinatore ufficio amministrativo	1	-	1
Coordinatore Socio Educativo	1	-	-
Coordinatore di Rete	-	1	1
Coordinatore psico pedagogico	-	1	1
Responsabile della progettazione	1	1	1
Risk manager e responsabile qualità	1	1	1
Responsabile comunicazione e marketing sociale	-	1	1
Ufficio commerciale	3	3	1
Ufficio del personale	2	2	2
Segreteria	2	2	2
Manutentori	3	3	3
Lavanderia	3	3	3
Servizi generali	7	6	6
Assistenti Educatori – O.S.S. - O.S.A. – Ausiliari	227	229	232
Macramè	5	5	5
Nuclei Territoriali (Co. Co. Pro.)	4	3	2
Tecnico attività motoria	2	2	2
Fisioterapisti (dipendente)	1	2	2
Co. Co. Pro. (sistemi informativi, sviluppo progetti, pet therapy)	1	-	-
TOTALE	266	267	268

Tabella 9 L'evoluzione nel tempo del personale dipendente all'interno della Cooperativa al 31/12 di ogni anno.

Il totale di personale si riferisce al numero di lavoratori dipendenti e assimilati a prescindere dal tipo di contratto (full-time o part-time) e comprende il personale assente per maternità e/o aspettativa.

	2016	2017	2018
Media personale occupato (dipendenti e assimilati)	265	264	263

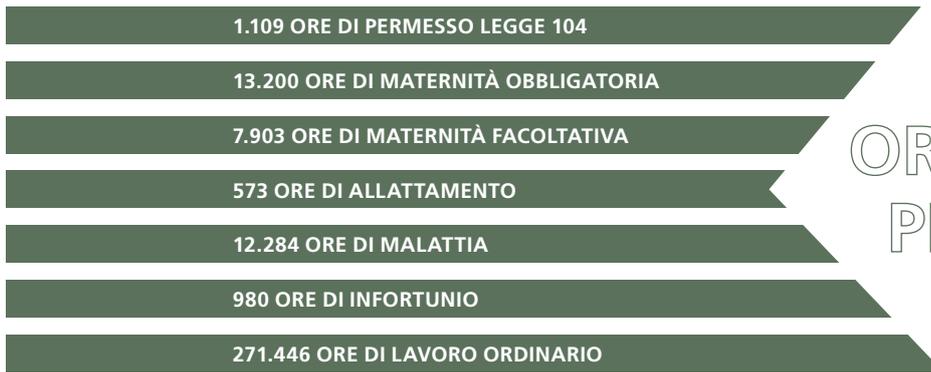
Tabella 10 Numero medio personale occupato nel corso dell'esercizio rif. 2016-2018

	2016	2017	2018
Dipendenti maschi	40	37	48
Dipendenti femmine	226	227	218
Lav. assimilati (CO.CO.CO.) maschi	-	1	1
Lav. assimilati (CO.CO.CO.) femmine	-	2	1
TOTALE	266	267	268

Tabella 11 Forza lavoro complessiva distinta per sesso rif. 2016-2018

	2018		
	MASCHI	FEMMINE	TOTALE
Soci lavoratori dipendenti e assimilati full time	7	29	36
Soci lavoratori dipendenti e assimilati part time	2	29	31
Non soci dipendenti e assimilati full time	16	49	65
Non soci dipendenti e assimilati part time	24	112	136
TOTALE	49	219	268

Tabella 12 Tabella lavoratori distinti per sesso ed ore contrattuali



ORE DEL PERSONALE

Figura 2 I numeri "in ore" del personale al 31/12/2018

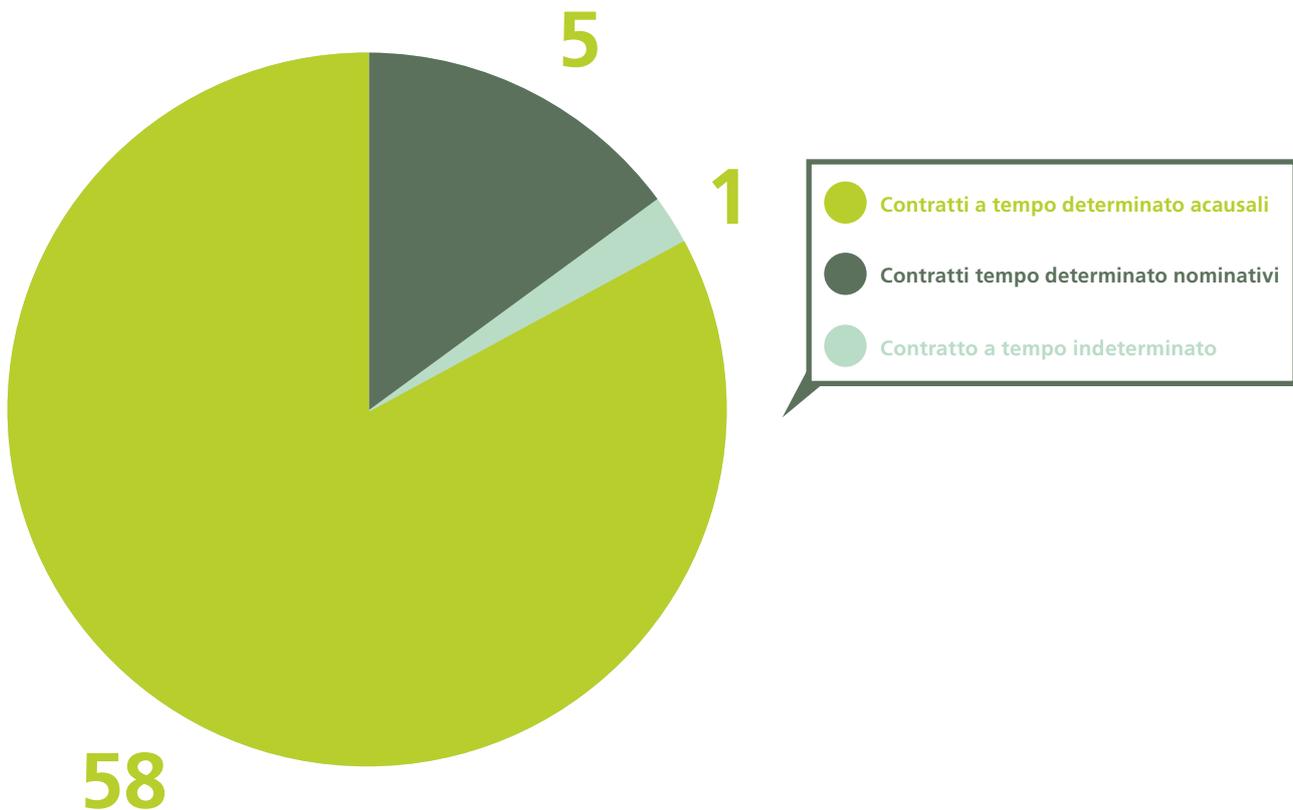


Grafico 4 Tipologia di contratti di assunzione nel corso del 2018

Nel corso dell'anno 2018 sono state stipulate 64 assunzioni di cui:

- 1 a tempo indeterminato

63 a tempo determinato di cui:

- 5 nominative per sostituzioni maternità/aspettative;
- 58 acausali.

Nel corso dell'anno 2018 di registrano 55 cessazioni di cui:

- 8 per dimissioni volontarie di tempi determinati;
- 6 per dimissioni volontarie di tempi indeterminati;
- 3 per pensionamento di tempi indeterminati;
- 1 licenziamento di tempo indeterminato per giusta causa;
- 37 per termine contratto;

3.4 Il Servizio Macramé

Macramé nasce nel 2003 dalla volontà del Comprensorio C10 (ora Comunità di Valle della Vallagarina) e della Cooperativa Sociale Villa Maria, di attivarsi e di contribuire al coordinamento del volontariato 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, 103 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.

L'etimologia del termine rimanda ad un'antica tipologia di ricamo orientale, un intreccio raffinato e prezioso, metafora di relazioni che si cuciono tra persone disabili e volontari, famiglie e operatori, associazioni e territorio.

3.4.1 Destinatari

Destinatari e fruitori del Servizio sono le persone con neuro-diversità, residenti nella Comunità della Vallagarina, iscritte al Servizio Macramé. Ad oggi, gli Utenti iscritti al Servizio sono 99, di cui, 52 fanno riferimento al Servizio Socio Assistenziale della Comunità della Vallagarina e 47 al Servizio Sociale del Comune di Rovereto.

FASCIA D'ETÀ	PERSONE COINVOLTE
18-29 anni	41
30-39 anni	18
40-49 anni	20
50-59 anni	16
60-65 anni	4
Totale	99

Tabella 13 Tabella utenti coinvolti nel Servizio Macramé suddivisi per fasce di età

3.4.2 Riferimento teorico: modello qualità della vita

Nel corso degli ultimi anni è stato intrapreso un percorso di trasformazione per quello che riguarda le pratiche e i modelli nell'ambito della salute. Un'attenzione particolare è stata, però, posta sul concetto di Qualità di Vita, aspetto fondamentale soprattutto nel campo delle disabilità.

È difficile trovare una definizione univoca di questo ampio concetto, riporteremo quindi alcune tra le principali. L'OMS definisce la Qualità della Vita come: «La percezione dell'individuo della propria posizione nella vita nel contesto dei sistemi culturali e dei valori di riferimento nei quali è inserito e in relazione ai propri obiettivi, aspettative, standard e interessi» (WHOQOL, The World Health Organization Quality of Life Assessment, 1995)¹. La definizione di Goode indica, invece, come la Qualità della Vita si realizzi quando le necessità individuali di una persona sono soddisfatte e la persona stessa ha la possibilità di perseguire e raggiungere i propri obiettivi. Come ultima definizione riportiamo quella di Schalock che la descrive come l'insieme delle condizioni di vita, salute e benessere desiderate da una persona. È interessante sottolineare come, la costante

fra queste differenti definizioni, sia rappresentata dal principio che la Qualità di Vita sia trasversale a diverse aree della vita della persona. La specificità del concetto sta, quindi, proprio nella considerazione non solo di aspetti quantitativi, come dati oggettivi di salute, ma anche di aspetti qualitativi, come le aspettative, i desideri e gli obiettivi.

Dal concetto di Qualità di Vita è stato poi teorizzato un vero e proprio modello.

Modello qualità della vita

Modello di sostegno che mira al miglioramento della vita della persona con neurodiversità

Il modello della Qualità della Vita che è diventato, nell'ultimo decennio, non solo cornice di riferimento teorico e strumento di sensibilizzazione per operatori dei servizi alla disabilità e per gli attori sociali (dalle famiglie alle realtà istituzionali socio-sanitarie), ma un vero e proprio paradigma per orientare i processi gestionali e gli interventi pianificabili in relazione al miglioramento della Qualità di Vita delle persone con neuro-diversità (Schalock, Gardner, e Bradley, 2007)².

Il costruito dei sostegni viene indicato dalla ricerca scientifica come un modello utile e solido nel definire contenuti e strategie per concretizzare l'approccio centrato sulla persona verso il miglioramento del proprio funzionamento.

Questo modello individua 8 domini fondamentali:

1. Benessere emozionale
2. Relazioni interpersonali
3. Benessere materiale
4. Sviluppo personale
5. Benessere fisico
6. Autodeterminazione
7. Inclusione sociale
8. Diritti

La mancanza di qualità di vita, in uno o tutti i domini della stessa viene percepita soggettivamente come una condizione di bisogno e, ancora più esplicitamente come un bisogno di sostegno.

Macramè si pone come un Servizio che offre sostegni attraverso le attività del tempo libero, favorendo lo sviluppo di 5 domini.

¹ WHOQOL, The World health organization quality of life assessment. (1995). Position paper from the World health organization. Social science and medicine, 41 (10), 1045.

² Schalock, R. L., Gardner, J.F., & Bradley, V. J. (2007). Quality of life for persons with intellectual and other developmental disabilities: Applications across individuals, organizations, communities, and systems. Washington, DC: American Association on Intellectual and Developmental Disabilities.

3.4.3 Obiettivi del Servizio Macramè



3.4.4 Attività del Servizio Macramè

Le principali attività del Servizio si possono suddividere tra:

1. Attività per il tempo libero
2. Formazione, coordinamento e ricerca di nuovi volontari
3. Sensibilizzazione del territorio
4. Promozione del lavoro di rete

Di seguito analizzeremo le specifiche delle singole.

Attività per il tempo libero

Macramé realizza sul territorio della Vallagarina attività per il tempo libero ad alto livello di integrazione e pianificate da un'equipe specializzata. Le attività hanno una duplice valenza, da un lato la persona con disabilità può sperimentare contesti sociali e normalizzanti, mentre dall'altro la famiglia può fruire di momenti di distacco e sollievo.

Tali attività sono organizzate in fasce orarie specifiche e non coincidono con altri Servizi (tardo pomeriggio, sera e week end). Le attività sono suddivise per aree di intervento:



Le 11 attività infra-settimanali proposte nel corso del 2018, sono suddivise in 3 cicli: due "scolastici" (gennaio-maggio e settembre-dicembre) e uno estivo.

Durante i cicli scolastici l'orario di copertura è 16.30-19.00 (7 attività) e 20.00-22.30 (4 attività). Durante il periodo estivo è attivato, invece, un **progetto diurno specifico** di due giornate settimanali, per Utenti a casa da scuola, parzialmente inseriti nei Servizi diurni o momentaneamente scoperti da Servizi. A questi si aggiunge un'attività di agricoltura sociale "**Progetto mi coltivo**", a cadenza settimanale, rivolta agli Utenti con maggiore bisogno di spazi di socializzazione ed **integrazione**. Durante il periodo estivo vengono inoltre proposte uscite diurne e soggiorni marini.

	UTENTI COINVOLTI	PRESENZE UTENTE	ORE PRESTATE
11 attività infrasettimanali	215	2324	4978,5
Cucina lunedì	17	192	384
Piscina lunedì	17	172	344
Piscina martedì	22	189	378
Serale martedì 1	20	234	584,5
Serale martedì 2	16	188	439
Gruppo arte	20	196	392
Serale mercoledì	22	251	627
Crea-attivo giovedì	21	229	458

Serale giovedì	20	223	558
Get moving	11	87	87
Coro Venerdì - Mercoledì	29	363	726
Gite del weekend	263	673	4118
Individualizzati	1	38	86
Uscite estive diurne	29	209	1035
Soggiorni marini	42	252	6048
	550	3496	16265,5

Tabella 14 Tabella utenti, presenze e ore suddivise per attività

La tabella riporta i numeri relativi alle diverse attività. Emerge immediatamente la grandezza dei numeri riportati. Le attività settimanali del Servizio Macramè vedono una presenza complessiva di 215 persone, per un totale di 2324 presenze, rappresentanti quasi 5000 ore. Molto importanti sono anche i numeri riguardanti le gite durante i weekend, 263 Utenti coinvolti, ovvero 673 presenze, per un totale di 4118 ore. Rilevanti sono infine i numeri dei soggiorni marini che con le loro 6048 ore totali hanno permesso la partecipazione di 42 Utenti per un totale di 252 presenze.

Ricerca di nuovi volontari, formazione e coordinamento

Macramè si occupa della ricerca di nuovi volontari, della formazione e del coordinamento per le attività, favorisce, inoltre, momenti di confronto e di condivisione. I volontari, ad ora 103, vengono inseriti in diversi contesti, cooperative ed associazioni che operano nel campo della disabilità.



Si riportano di seguito il numero dei volontari che, con continuità, permettono la realizzazione delle attività del tempo libero settimanali e delle uscite nel weekend. Alcuni di loro svolgono una o più attività del tempo libero e/o le uscite nel weekend.

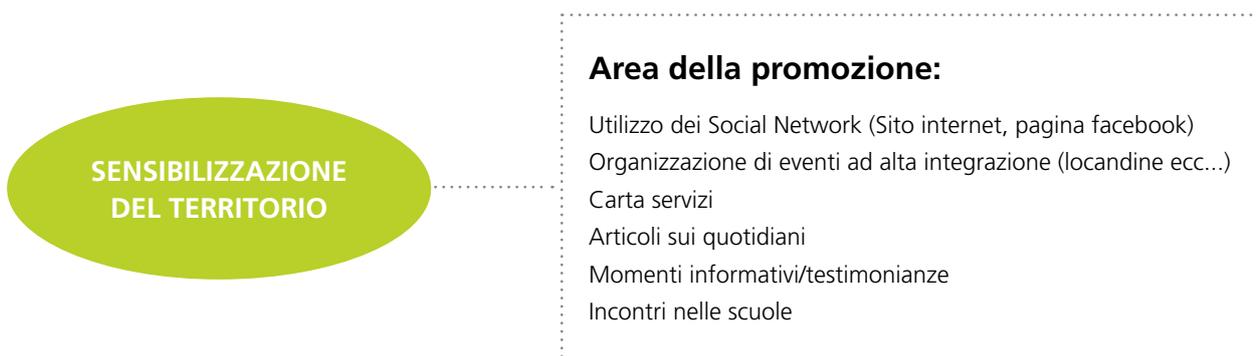
- Numero volontari per attività - **83**
- Numero volontari per gite - **89**

	UTENTI COINVOLTI	PRESENZE UTENTE
11 attività infrasettimanali	64	296
Cucina lunedì	6	29
Piscina lunedì	6	30
Piscina martedì	6	27
Serale martedì 1	6	30
Serale martedì 2	6	29
Gruppo arte	6	27
Serale mercoledì	6	28
Crea-attivo giovedì	6	28
Serale giovedì	6	28
Get Moving	4	9
Coro venerdì / mercoledì	6	31
Gite del weekend	8	41
Individualizzati	4	38
Uscite estive diurne	6	37
Soggiorni marini	2	100
	84	512

Tabella 15 Tabella numero ore di formazione specifica per i volontari e ore di coordinamento e supervisione

Sensibilizzazione del territorio

Macramè si fa carico di sensibilizzare il territorio ai temi della disabilità e dell'integrazione, mirando alla promozione di iniziative ad alto impatto sociale: interventi nelle scuole, organizzazioni di eventi a scopo informativo, incontri di formazione specifica per i volontari.



Le iniziative proposte in quest'ambito sono riconducibili a tre tipologie di gruppi coinvolti:

- i piccoli gruppi stabili delle attività del tempo libero infra-settimanali;
- dall'altro gli eventi specifici di grande gruppo proposte nel week end;
- interventi di carattere informativo- formativo a gruppi.

Nella tabella seguente riportiamo le iniziative specifiche di sensibilizzazione effettuate nel corso 2018 emerge immediatamente come vi sia un alto numero, non solo di volontari coinvolti, ma altresì di personale esterno. Questo è un importante indicatore per quanto riguarda il coinvolgimento e la sensibilizzazione della cittadinanza.

	DESCRIZIONE ATTIVITÀ	PARTNERSHIP	UTENTI	VOLONTARI	ESTERNI
FESTA DI CARNEVALE	Festa mascherata in collaborazione con 3 associazioni di Volano. Il tema centrale è stato l'interscambio di competenze. L'animazione dell'evento è stata promossa da Utenti e volontari	Associazioni Volano	27	22	45
OLIMPIADI	Evento legato all'inclusione sportiva delle persone con disabilità	RUN TABLE 29 , amm. comunale e oratorio Pomarolo, CRUS Vallagarin	52	40	25
Festa Portoni-TERZA DI MAGGIO	Evento legato alla sensibilizzazione al tema della disabilità e raccolta fondi.	amm. comunale Volano comitato organizzatore	13	12	50
GIRA E VOLTA	Evento legato alla sensibilizzazione al tema della disabilità	cooperative e associazioni che si occupano di disabilità	14	10	30
SAT	Evento che coinvolge la comunità di Besenello ed il gruppo Sat con il quale siamo gemellati.	SAT Besenello	32	25	54
VELEGGIATA - LIONS	Veleggiata sul lago di Garda, evento di rilievo e ad alta integrazione	LIONS Coop Sociale Archè	30	24	100
GIORNATA CON LE AUTO D'EPOCA	Uscita con le auto d'epoca con partenza da Rovereto a Malcesine	Registro Fiat Italiano	10	8	15
ALPINI BESENELLO	Serata conviviale con gli alpini	Gruppo Alpini Besenello	20	10	15
		Totale ore	198	151	334

Tabella 16 Tabella numero ore di formazione specifica per i volontari e ore di coordinamento e supervisione

Promozione del lavoro di rete

Macramè Promuove il lavoro di rete, inteso come lo sviluppo di sinergie con le diverse realtà che si occupano di disabilità, attraverso la realizzazione di progetti e iniziative comuni.

**PROMUOVERE IL
LAVORO DI RETE**

Area della comunicazione:

Individuazione delle realtà disposte a collaborare (enti che operano in ogni ambito di intervento)
Individuazione degli individui comuni
Definizione delle attività/eventi (risorso e competenze)
Creazione di gruppi di lavoro
Mantenere e consolidare i rapporti costruiti con realtà

INPUT OUTPUT OUTCOME

INPUT	103 volontari		
OUTPUT	8 attività in sinergia con le associazioni locali e la cittadinanza		
	FESTA DI CARNEVALE	GIRA E VOLTA	GIORNATA CON LE AUTO D'EPOCA
	27 Utenti e 22 volontari coinvolti 45 esterni coinvolti	14 Utenti e 10 volontari coinvolti 30 esterni coinvolti	10 Utenti e 8 volontari coinvolti 15 esterni coinvolti
	OLIMPIADI	SAT	ALPINI BESENELLO
	52 Utenti e 40 volontari coinvolti 25 esterni coinvolti	32 Utenti e 25 volontari coinvolti 54 esterni coinvolti	20 Utenti e 10 volontari coinvolti 15 esterni coinvolti
	FESTA PORTONI TERZA DI MAGGIO	VELEGGIATA - LIONS	
	13 Utenti e 12 volontari coinvolti 50 esterni coinvolti	30 Utenti e 24 volontari coinvolti 100 esterni coinvolti	
	Sono state svolte 15 tipologie diverse di attività che hanno visto la partecipazione di 550 Utenti per un complessivo i 3496 presenze. Sono state svolte, inoltre 16265,6 ore di attività. Così suddivise:		
	11 attività infrasettimanali	Individualizzati	Soggiorni marini
	215 Utenti per 2324 presenze 4978,5 ore totali di attività	1 utente con 38 presenze 86 ore totali di attività	42 Utenti per 252 presenze 6048 ore totali di attività
Gite del weekend	Uscite estivo diurne		
263 Utenti per 673 presenze 4118 ore totali di attività	29 Utenti per 209 presenze 1035 ore totali di attività		
OUTCOME	Sensibilizzazione del territorio		
	Inclusione e integrazione sociale		
	Maggior normalizzazione e sensibilizzazione dei disabili		
	Creazione di una cittadinanza maggiormente attiva e responsabile		
	Miglioramento del benessere psico-fisico		
Miglioramento della qualità di vita			
Promozione dell'acquisizione di un ruolo sociale			

Tabella 17 Input, output, outcome Servizio Macramè

3.4.5 Come si entra in contatto con il Servizio

Le modalità di contatto con Macramè sono due:

- La famiglia/amministratore di sostegno/tutore ecc. può contattare direttamente il Servizio, che raccoglierà i dati necessari per l'accesso e contatterà il Servizio sociale di riferimento per l'avvio delle opportune collaborazioni progettuali;
- Tramite Servizio sociale, il quale invia il contratto al Servizio Macramè.

Come diventare volontario:

- Chi desidera condividere il proprio tempo libero a favore di attività con persone affette da disabilità intellettiva può accedere a Macramè con pochi semplici passi:
- Un primo colloquio di selezione e di conoscenza
- Individuazione di un'attività e un periodo di prova con tre presenze in affiancamento ad operatori qualificati.

L'attività più idonea al volontario verrà individuata collegialmente in base alle caratteristiche, agli interessi personali e alla disponibilità di tempo.

3.5 Il servizio civile

Il Servizio Civile nasce con la riforma sulla leva militare obbligatoria come obiezione di coscienza e, nel corso degli anni, si è modificato negli obiettivi trasformandosi in Servizio Civile Volontario, inteso come iniziativa di educazione alla cittadinanza attiva.

I profondi cambiamenti culturali ed economici che hanno caratterizzato la storia del nostro Paese, hanno sollecitato il Servizio Civile a trasformarsi ed evolversi fino a diventare, oggi, un'importante opportunità rivolta ai giovani (maschi e femmine) dai 18 ai 28 anni, che si propone di promuovere, accanto al valore sociale e di cittadinanza attiva, anche le potenzialità formative e di avvicinamento al mondo del lavoro.

Il Servizio Civile consente al giovane di:

- diventare cittadino attivo favorendo la realizzazione dei principi costituzionali di solidarietà sociale;
- riscoprire come le proprie attività e il proprio Servizio creino valore e beneficio per se stessi, ma anche per singoli individui o per la collettività intera;
- avvicinarsi al mondo del lavoro attraverso un'esperienza pratica e concreta in differenti contesti organizzativi pubblici, non profit e aziendali, accrescendo il proprio bagaglio personale di conoscenze e competenze, anche professionali;
- sperimentarsi entro un'ampia varietà di progetti, attività ed enti esercitando la capacità di autodeterminarsi, di scegliere e di impegnarsi in progetti, dalla durata variabile (minimo 3 mesi, massimo 1 anno);
- apprendere con il supporto di un professionista, chiamato "Operatore Locale di Progetto" (OLP) che, in qualità di tutor, lo accompagna nel proprio percorso di crescita formativa, personale e professionale;
- acquisire un'ampia formazione che riceverà in parte dall'ente presso cui svolge il Servizio, finalizzata all'acquisizione delle informazioni e delle conoscenze tecnico-professionali necessarie all'espletamento delle attività previste dallo specifico progetto, in parte dall'ente competente (l'Ufficio Servizio civile), finalizzata all'acquisizione delle competenze "trasversali" utili e spendibili in ogni contesto di vita, personale, civica e professionale;
- garantirsi una minima autonomia economica.

L'impegno orario richiesto è variabile per un totale di 1440 ore annue. La durata del progetto va da un minimo di 3 ad un massimo di 12 mesi (che possono essere svolti continuativamente su un unico progetto o su più progetti non contemporaneamente e sempre per un periodo massimo di 1 anno).

Esistono anche progetti di Servizio civile all'estero della durata di 12 mesi, le cui procedure di accesso sono le medesime

ANNO	N.VOLONTARI	N. PROGETTI PRESENTATI	MASCHIO	FEMMINA	N. ORE SERVIZIO
2014	4	1	1	3	5.760
2015	12	5	6	6	17.280
2016	9	4	4	5	12.960
2017	7	3	3	4	9.240
2018	9	4	4	5	12.700
Totale	41	17	18	23	57.940

Tabella 18 Il numero di volontari di Servizio Civile inseriti nei contesti della Cooperativa

I vantaggi di partecipare al Servizio civile riguardano:

- l'occasione di avvicinarsi ad una realtà organizzativa;
- l'acquisizione di competenze specifiche (educative, pedagogiche ...);
- l'acquisizione di competenze trasversali (teamwork, organizzazione, pianificazione , programmazione ...)
- la crescita personale e professionale;
- la formazione generale sul Servizio civile e specifica dell'esperienza di lavoro
- la retribuzione mensile pari a 433,80 euro.

I requisiti richiesti sono:

- età compresa tra i 18 e i 28 anni;
- cittadinanza italiana;
- essere incensurati.

Gli Stakeholder esterni

Gli stakeholder esterni appartengono al network ambientale e territoriale, e intrattengono con la Cooperativa rapporti privilegiati ma che hanno autonomia e indipendenza istituzionale, organizzativa e gestionale.

3.6 Le Istituzioni Pubbliche

Le Istituzioni Pubbliche, le amministrazioni comunali, provinciali, regionali, in quanto organi rappresentativi e di governo delle Comunità, sono gli interlocutori con cui la Cooperativa si confronta per elaborare progetti ed azioni per migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali dei territori in cui opera. Con esse viene realizzato un costante lavoro di rete e di scambio per condividere obiettivi, progetti e nuove opportunità.

3.7 L'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari

Con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari ha un accordo specifico per la gestione dei Centri Residenziali, in ambito socio sanitario, oltre che essere il principale riferimento per le prestazioni sanitarie erogate all'utenza in carico alla Cooperativa.

3.8 Le Aziende Sanitarie / Usl

La Cooperativa intrattiene relazioni anche con Aziende Sanitarie/Unità Sanitarie Locali della provincia di Bolzano e extra-provinciali per quanto riguarda la presa in carico degli Utenti.

3.9 Le realtà del privato sociale

Le realtà di privato sociale che collaborano e realizzano interventi e Servizi con la Cooperativa sono principalmente rappresentate da associazioni, cooperative sociali, consorzi e agenzie di formazione. Risulta essenziale tessere, con queste realtà, una rete di collaborazioni e scambi, finalizzata alla realizzazione di progetti e Servizi adatti a soddisfare le esigenze degli Utenti accolti.

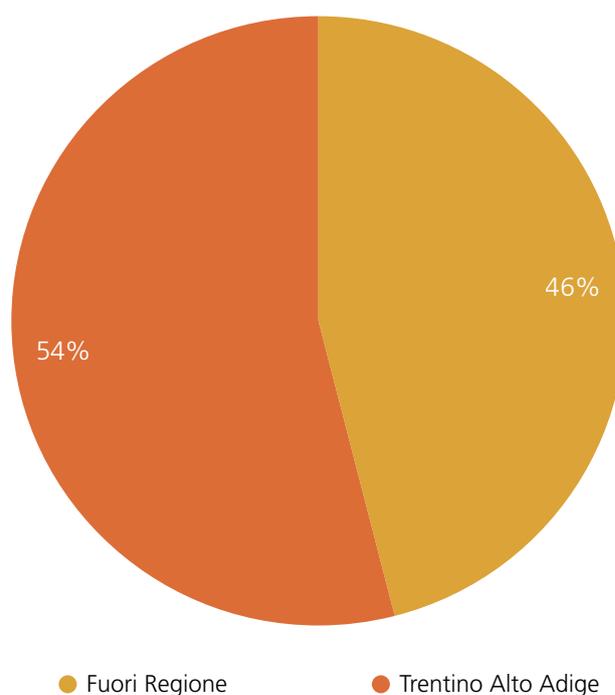


Grafico 5 Percentuale risorse in riferimento alle USL/ASL di provenienza al 31/12/2018

3.10 I fornitori

I fornitori di prodotti-Servizi sono tutti quegli interlocutori ai quali, la Cooperativa, si riferisce per acquisire prodotti e/o Servizi necessari al funzionamento di una complessa realtà organizzativa come quella di Villa Maria. Particolare importanza risultano avere i fornitori del terzo settore e i professionisti esterni.

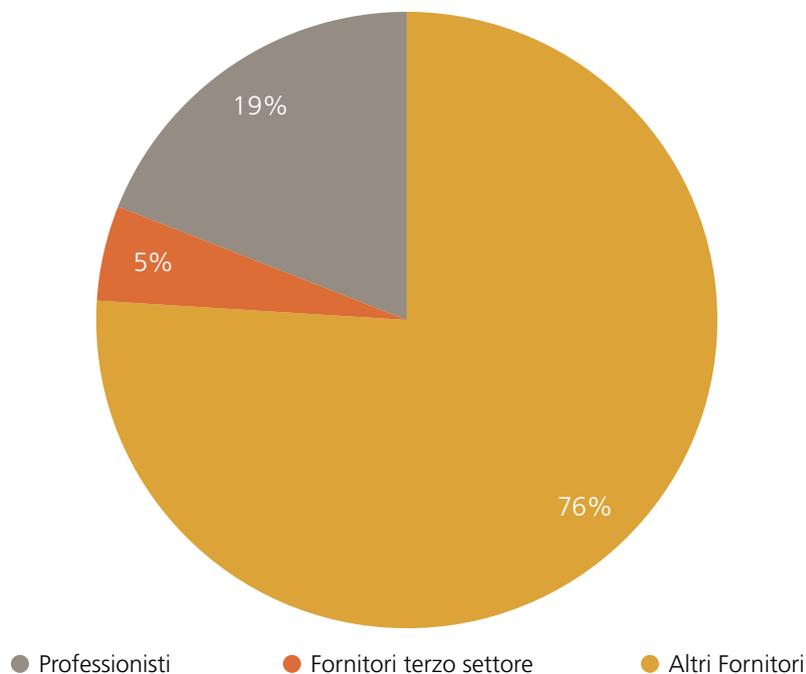


Grafico 6 Tipologia di fornitori al 31/12/2018

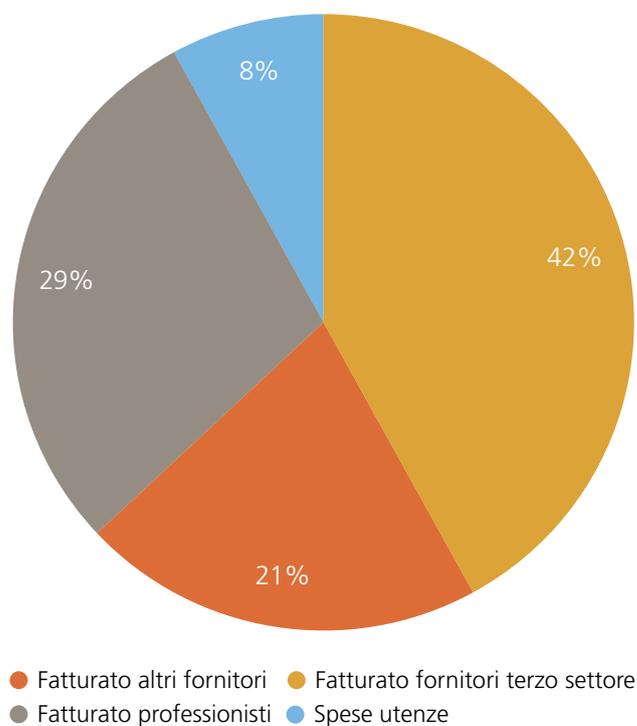


Grafico 7 Distribuzione operazioni contabili al 31/12/2018

3.11 Convenzioni con Enti e Università per lo svolgimento di tirocini

La Cooperativa Sociale Villa Maria è da sempre attiva nell'offrire percorsi di stage e tirocini professionalizzanti attraverso la realizzazione di convenzioni con diversi Enti e Agenzie educative quali Istituti Superiori, Università, Scuole di formazione post laurea, Istituti Professionali ma anche Agenzie del Lavoro e Centri per l'impiego. In particolare con quest'ultimi sono stati attivati dei percorsi specifici previsti dalla politica chiamata "**Garanzia Giovani**" la quale si sviluppa attraverso un insieme di provvedimenti, promossi a livello europeo a partire dal 2013, atti a favorire l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro e finalizzati alla realizzazione di esperienze di tirocinio, di Servizio Civile e di formazione professionalizzante.

Queste convenzioni offrono la possibilità di svolgere un percorso specifico, indirizzato sia ad entrare in contatto, conoscere e farsi conoscere da realtà presenti ed integrate sul territorio, sia a prepararsi il meglio per entrare nel mondo del lavoro.

Le aree di attività di queste convenzioni sono diverse e riguardano ambiti quali gli interventi sanitari-assistenziali, le attività psico-educative, attività riabilitative e attività motoria, attività animative e di volontariato.

L'obiettivo di queste esperienze è lo scambio e la conoscenza reciproca, che diventa uno strumento prezioso ed essenziale poiché risponde a due fondamentali bisogni quali:

- il bisogno di formazione e l'acquisizione di specifiche competenze professionali da parte di possibili figure da collocare all'interno del proprio contesto lavorativo;
- la necessità di rispondere ai bisogni formativi presenti su tutto il territorio provinciale.

SCUOLE/UNIVERSITÀ/ENTI	NR TIROCINANTI ACCOLTI NEL 2018
OPERA ARMIDA BARELLI – ROVERETO (TN)	1 TIROCINANTE
ISTITUTO DON MILANI - ROVERETO (TN)	4 TIROCINANTI
LICEO FABIO FILZI – ROVERETO (TN)	1 TIROCINANTE
LICEO ANTONIO ROSMINI – ROVERETO (TN)	1 TIROCINANTE
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI VERONA - SCIENZE DELLA FORMAZIONE	3 TIROCINANTI
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI VERONA – SCIENZE MOTORIE	1 TIROCINANTE
UNIVERSITA' CATTOLICA DEL SACRO CUORE - MILANO	1 TIROCINANTE
TOTALE DEI TIROCINANTI PRESENTI NEL 2018	12 TIROCINANTI

Tabella 19 *Convenzioni con Enti, Scuole ed Università durante il 2018*



4

RELAZIONE SOCIALE

4.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA MEDICA

4.2 SERVIZIO ASSISTENZIALE, INFERMIERISTICO E RIABILITATIVO

4.3 SERVIZIO DI CONSULENZA PSICOLOGICA E PSICOPEDAGOGICA

Relazione Sociale

La Cooperativa Villa Maria offre Servizi Residenziale e di assistenza continuativa, 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno, a tutti gli Utenti dei Centri Residenziali, delle Comunità Alloggio, dei Nuclei Territoriali e dei Centri Diurni.

I Servizi offerti sono molteplici ma vanno intesi come un unico processo circolare che parte dall'Utente, dall'espressione dei suoi bisogni sanitari e delle sue attese, e torna all'Utente, con la garanzia degli impegni assunti e la soddisfazione delle sue aspettative. L'Utente è al centro di tutta l'attività e ogni figura presente nell'organizzazione si impegna quotidianamente per offrire un Servizio personalizzato e rispettoso della persona, ispirandosi ai seguenti valori:

- **la salute**, intesa come massimo stato di benessere raggiungibile in rapporto alle condizioni di autonomia esistenti, rispetto alle esigenze fisiche, psichiche e relazionali;
- **l'assistenza e la cura per l'Utente**, al quale è garantito l'ausilio di personale qualificato per ricevere le migliori cure possibili, attraverso i più aggiornati accertamenti e trattamenti sanitari interdisciplinari integrati che la struttura può mettere a disposizione, necessari al recupero del proprio stato di salute, intesa come massimo stato di benessere raggiungibile, in rapporto alle condizioni di autonomia esistenti rispetto alle esigenze fisiche, psichiche e relazionali. Inoltre si assicura il rispetto e l'ascolto dell'Utente e dei famigliari garantendo un Servizio personalizzato;
- **il diritto di scelta**, conformemente alle normative vigenti, poiché l'Utente che accede alla struttura può decidere se tenere il proprio medico di medicina generale (è possibile se quest'ultimo fa parte del territorio di pertinenza della Cooperativa) o scegliere uno dei professionisti di medicina generale che collaborano con la Cooperativa ed indicati, quindi, dalla stessa;
- **la dignità**, rispettando la volontà dell'individuo, la privacy e l'intimità;
- **la partecipazione degli Utenti, famigliari/tutori e operatori**, per tutelare il diritto alla corretta erogazione del Servizio, garantendo il diritto di accesso ai documenti amministrativi ed alle informazioni che riguardano l'Utente, favorendo l'esplicitazione di osservazioni e suggerimenti per migliorare il Servizio stesso, acquisendo periodicamente la valutazione dell'Utente/famigliare/tutore circa la qualità del Servizio reso;
- **la riservatezza dei propri dati personali**, ivi compresi quelli idonei a rivelare lo stato di salute. L'informativa all'Utente o al tutore e la richiesta di esprimere il suo consenso all'utilizzazione dei propri dati personali è disciplinata dalla Cooperativa in conformità alle disposizioni di legge 196/2003 ("Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali") e successive integrazioni e modificazioni;
- **le risorse**, valorizzando e ottimizzando le risorse professionali ed economiche in modo da realizzare Servizi di qualità senza disperdere ricchezze preziose.

4.1 Servizio di assistenza medica

La Cooperativa offre a tutti gli Utenti accolti un Servizio di assistenza medica specialistica garantendo la presenza di professionisti per alcune ore settimanali. In particolare sono garantite le seguenti figure professionali:

- **1 medico specialista** in medicina interna e geriatria per effettuare visite agli ospiti su segnalazione del personale infermieristico, mantenere i contatti medici di base e comitati di accoglienza per la valutazione dell'inserimento di nuovi Utenti;
- **1 medico psichiatra** per visite su segnalazione degli infermieri, partecipazione all'équipe multidisciplinare ed a comitati di valutazione di nuovi ingressi;
- **1 neurologo**: presente in struttura per visite specialistiche;
- **1 fisiatra** in consulenza.

La struttura, inoltre, si appoggia ad un dietista sia per la predisposizione dei corretti menu per gli Utenti e delle diete personalizzate sia per interventi formativi rivolti agli operatori.

A disposizione di tutti gli Utenti ci sono due **esperti di medicina generale** che collaborano con la Cooperativa, la quale si appoggia anche alle figure mediche generali presenti sul territorio per gli Utenti che ne fanno specifica richiesta. Per le altre visite specialistiche (esami diagnostici, etc.) gli Utenti vengono inviati alle strutture sanitarie dell'A.P.S.S. e/o a cliniche private convenzionate.

4.2 Servizio assistenziale, infermieristico e riabilitativo

Il Direttore Sanitario/Medico di Struttura

La Cooperativa Sociale Villa Maria ha inserito al proprio interno la figura del Direttore Sanitario e del medico di struttura che va a sostituire i medici di base presenti sul territorio.

Il Servizio Infermieristico

La Cooperativa offre un Servizio di assistenza infermieristica, grazie alla presenza di:

Un Referente del Servizio Sanitario ed Assistenziale, che costituisce il perno centrale del team infermieristico per la motivazione del gruppo nell'ambito dell'assistenza infermieristica, attraverso la pianificazione, l'organizzazione, la formazione, la direzione ed il controllo del lavoro.

Il team infermieristico dei Centri Residenziali, che offre un'assistenza 24 ore su 24 con la presenza di un infermiere per l'assistenza agli Utenti dei Nuclei. L'assistenza infermieristica si propone di stendere un piano di assistenza individualizzato corrispondente ai problemi/bisogni pianificati attraverso una valutazione multidimensionale che viene effettuata anche con l'utilizzo di strumenti validati dei problemi/bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali dell'Utente al momento dell'ammissione e periodicamente.

Il team infermieristico delle Comunità Alloggio, che assicura un Servizio di copertura di tre ore nelle fasce mattutine all'interno delle Comunità.

Il Servizio Assistenziale ed Educativo, garantito dagli operatori con qualifica di Ausiliario, Operatore Socio Assistenziale (O.S.A.), Operatore Socio Sanitario (O.S.S.) oppure Assistente Educatore. Le loro attività si rivolgono in maniera diretta alla persona ed al suo ambiente di vita e di cura, con l'obiettivo di valorizzarne le capacità residue. Considerato il grado di gravità degli Utenti del Centro Residenziale, a questi operatori sono richieste competenze in varie aree di intervento, dall'assistenza diretta alla persona, all'attenzione e valorizzazione della relazione con la persona disabile, con la sua famiglia e con l'équipe. Il lavoro dell'operatore consiste da un lato nell'affiancare ed accompagnare l'Utente nello svolgimento delle attività quotidiane, dall'altro nel supportarlo nella gestione degli spazi comuni e personali, intervenendo direttamente laddove necessario, mediando relazioni e/o conflitti, facilitando la comunicazione e garantendo a tutti un proprio spazio di espressione.

Gli operatori provenienti dalle liste di mobilità della Provincia Autonoma di Trento, che hanno scelto di lavorare presso Villa Maria ed hanno la funzione di affiancare gli operatori nelle attività quotidiane di presa in carico degli Utenti.

La squadra "Jolly", composta da un gruppo di operatori che fornisce ai Gruppi Famiglia un supporto nelle situazioni di emergenza o per altre esigenze particolari (assenze per malattie, corsi di formazione, assistenza di Utenti in ospedale, etc.).

Gli operatori dei servizi generali, che si occupano delle pulizie degli spazi comuni al di fuori dei Gruppi Famiglia e seguono i progetti degli Utenti coinvolti in tali attività occupazionali a carattere lavorativo.

Gli operatori della lavanderia, che si occupano del lavaggio, della stiratura e della riparazione degli indumenti personali degli Utenti e seguono i progetti degli Utenti coinvolti in tali attività occupazionali a carattere lavorativo.

Il gruppo dei tecnici, è formato da professionisti specialisti che si occupano di Animazione, di Laboratori e di Tecniche (fisioterapiche, musicoterapiche, psicomotorie, pet-therapy). Il gruppo di lavoro, denominato ALT, garantisce un Servizio di attività diurne agli Utenti dei Centri Residenziali che non frequentano altre realtà esterne. Oltre che all'interno del loro gruppo, per programmare e condividere i singoli progetti pedagogici, i tecnici coordinano ed intersecano il loro lavoro anche con quello dei responsabili e con quello degli operatori.

Fisiokinesiterapia, La struttura prevede la presenza di quattro fisioterapisti che seguono principalmente gli Utenti dei Centri Residenziale, e su richiesta gli Utenti delle Comunità Alloggio e dei Centri Diurni. I fisioterapisti si occupano del recupero funzionale attraverso la riabilitazione neuromotoria e l'idrokinesiterapia (terapia basata sul movimento in acqua). I fisioterapisti operano su richiesta medica con tempi di erogazione che vanno da un giorno, in caso di urgenze, a dieci/quindici giorni per interventi ordinari, che vengono ripetuti periodicamente più volte all'anno. I fisioterapisti si occupano, inoltre, della formazione degli operatori per quel che riguarda ausili, posture, sicurezza sul lavoro secondo le direttive del Decreto Legislativo n. 81 del 9 aprile 2008 ("Materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro").

Attività motoria e psicomotricità: presso la Cooperativa Sociale Villa Maria è attivo un Servizio che opera nell'ambito motorio e psicomotorio funzionale. L'esperienza motoria ha come scopo quello di generare motivazione e stimolare l'intenzionalità al fine di aiutare la persona a scoprire e ri-scoprire un modo di essere "nel mondo" efficace, con un'azione appropriata e adatta alle circostanze e all'ambiente. L'approccio psicomotorio ha come terreno specifico d'intervento il rapporto tra il corpo e i processi psichici nella costruzione dell'identità attraverso la via corporea, nonché il rapporto tra corpo ed

4.3 Servizio di consulenza psicologica e psicopedagogica

Il Servizio si articola su due diversi livelli di intervento: sul primo si collocano le riflessioni, l'analisi e la valutazione di carattere generale di ogni singolo Utente, individuandone l'andamento evolutivo, le condizioni psicoaffettive, i bisogni in termini di trattamento o interventi educativi.

Sul secondo livello si attua, invece, una valutazione a carattere più specificatamente metodologico, prendendo in esame l'andamento del progetto educativo o riabilitativo ed analizzandone la componente tecnica: ciò ha comportato l'implementazione, durante il 2018, di un programma di valutazione degli aspetti clinici sociali e psicologici degli Utenti di tutti i servizi, mediante l'uso di test standardizzati da parte dell'équipe psicopedagogica e delle responsabili dei servizi.

Per i due ambiti sono previste figure specifiche: del primo livello si occupa lo psicologo dell'area clinica, del secondo il responsabile dell'area educativa e di progetto.

Psicologo dell'area clinica:

- interviene prevalentemente in équipe multidisciplinare;
- esprime valutazioni psicodiagnostiche, neuropsicologiche ed evolutive;
- esprime orientamenti a carattere metodologico con una corretta individuazione degli interventi e ne verifica l'efficacia;
- incontra le famiglie ed il Servizio Sociale per i momenti di scambio;
- partecipa alla valutazione di nuove richieste di accoglienza.

Responsabile dell'area educativa e di progetto:

- stila, in condivisione col pedagogista, la Diagnosi Funzionale e ne verifica poi la correlazione con la stesura del Profilo Dinamico Funzionale;

- rielabora l'obiettivo proposto in équipe per renderlo compatibile con la metodologia dell'intervento;
- verifica in Gruppo Famiglia o in Comunità Alloggio e Centro Socio Educativo la coerenza nel passaggio dall'obiettivo generale al particolare, applicando il Profilo Dinamico Funzionale;
- fornisce agli operatori dei Nuclei, del Centro Socio Educativo o ai tecnici A.L.T., strumenti utili alla valutazione quantitativa e qualitativa dell'Utente, elaborando schede di valutazione e di analisi, indicatori di efficacia, parametri di performance, etc.;
- raccoglie i risultati di valutazione e li analizza con lo psicologo di area clinica;
- incontra le famiglie ed il Servizio Sociale per i momenti di scambio;
- coordina i nuovi inserimenti degli ospiti sul piano dell'attivazione tempestiva delle modalità di presa in carico.



5

I SERVIZI RESIDENZIALI

- 5.1 IL CENTRO RESIDENZIALE DI CALLIANO
- 5.2 IL CENTRO RESIDENZIALE VANNETTI
- 5.3 LE COMUNITÀ ALLOGGIO

I Servizi residenziali

5.1 Il Centro Residenziale di Calliano

La struttura, progettata a partire dal 2006, è stata ultimata nell'estate del 2012, realizzata su tre livelli con 5 nuclei abitativi più uno speciale, composti da 8 persone, atti ad ospitare un numero complessivo di 41 Utenti. È la prima struttura Socio Sanitaria in Provincia Autonoma di Trento ad ottenere l'autorizzazione al funzionamento e l'autorizzazione all'esercizio (D.P.G. P. 27 novembre 2000, n. 30-48/Leg). La struttura ha ottenuto, inoltre, la certificazione Leed Gold.

Le camere nei nuclei a piano terra e primo piano sono singole, dotate di sollevatori a soffitto e sistemi di distribuzione di ossigeno. Al piano secondo, invece, si trovano i nuclei dotati sia di stanze doppie che singole, ugualmente fornite degli stessi confort dei nuclei dei piani inferiori.

Al piano primo è collocata l'infermeria, posta nella zona di accesso al piano mediante rampa, il tutto per rendere la struttura il più agibile possibile.

Al piano terra è presente la palestra e la piscina riabilitativa, mentre al piano primo sono collocat stanze, di varia ampiezza per attività educative specifiche (laboratori, musicoterapia, pet-therapy, animazione, attività motoria, cromoterapia e attività sensoriali).

L'organizzazione dei Nuclei nel Centro Residenziale si basa su alcuni presupposti esplicitati all'interno della Cartella Utente e del PAI – PEI, facenti riferimento a molteplici aspetti tra cui: la diagnosi di base, le peculiarità della persona con le sue caratteristiche individuali, il percorso di vita, la famiglia di provenienza, i suoi bisogni, etc.

INDIRIZZO SEDE	VIA CASTELBESENO, 8 - 38060 CALLIANO (TN)	
Tel. - Fax	0464 387 800 – 0464 387 899	
e-mail	segreteria@coopvillamaria.org	
Nucleo abitativo	Nucleo Ambra	0464 387 821 345 144 97 74
	Nucleo Acquamarina	0464 387 818 335 703 25 41
	Nucleo Cristallo	0464 387 817 345 144 84 89
	Nucleo Smeraldo	0464 387 819 345 144 89 81
	Nucleo Zaffiro	0464 387 825 345 270 73 96

Tabella 20 La Carta di identità del residenziale di Calliano

NUCLEI	TOTALE UTENTI	FEMMINE	MASCHI
Acquamarina	8	6	2
Ambra	8	6	2
Smeraldo	8	8	-
Zaffiro	8	5	3
Cristallo	7	3	4

Tabella 21 Distribuzione Utenti nella struttura di Calliano per nucleo e sesso al 31/12/2018

INPUT 2018		
UTENTI E PROGETTI ATTIVI	PERSONALE	RISORSE STRUTTURALI
39 progetti per Utenti inseriti in forma residenziale all'interno della struttura (età media 47)	<ul style="list-style-type: none"> · direttore generale · vice direttore - responsabile risorse umane · responsabile Servizio qualità e risk manager · direttore sanitario · coordinatore di Rete 	<ul style="list-style-type: none"> · Direzione · Ufficio personale · Ufficio coord. del Servizio sanitario ed assistenziale · Ufficio Risk Manager · Ufficio coord. Di Rete · Ufficio coord. Psico pedagogico · Ufficio responsabile comunicazione · Ufficio responsabile dei progetti · Ufficio responsabili di Servizio dei nuclei di Calliano · Segreteria · Ambulatorio infermieristico · Ambulatorio fisioterapico · Ambulatorio medico · 5 nuclei abitativi · Aule per attività · Palestra · Piscina riabilitativa · Cucina · Sala da pranzo · Magazzino · Manutenzione
9 progetti per Utenti accolti in sollievo (età media 32)	<ul style="list-style-type: none"> · coordinatore psico pedagogico · coordinatore del Servizi sanitari e assistenziale · responsabile dei progetti · 2 responsabili di Servizio · responsabile manutenzione · responsabile Servizi generali e lavanderia · 5 infermieri professionali · 3 fisioterapisti · 2 tecnici attività motoria · 2 animatrici · 2 tecnici di laboratorio · 1 musicoterapista · 1 pet terapeuta · 60 operatori 	
15 progetti per Utenti CSE (età media 30)	<ul style="list-style-type: none"> · 3 consulenti esterni · 12 addetti ai Servizi (personale, segreteria, manutenzione, Servizi generali) · 7 volontari del Servizio civile · 2 volontari 	
15 progetti con Utenti in collaborazione con realtà del territorio		

Tabella 22 Risorse al 31/12/2018

OUTPUT 2018		
TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ	ORE ANNUALI	INTERVENTI ANNUALI
Musicoterapia	1352	1332
Animazione	1398	1962
Laboratori occupazionali	2017	1296
Fisioterapia	2267	1962
Attività motoria/Psicomotricità/Attività riabilitativa in piscina	1723	1156

Tabella 23 Interventi realizzati al 31/12/2018

Come raggiungere il Centro Residenziale di Calliano

La struttura residenziale è situata nell'abitato di **Calliano, in via Castelbeseno, 8** e si trova in prossimità della asse principale di collegamento Trento - Rovereto. È possibile raggiungere la sede nei seguenti modi:

In autostrada:

Uscita Rovereto Nord, prendere direzione Rovereto; dopo circa 1, 7 chilometri alla rotonda seguire le indicazioni verso Trento ed entrare nella S.S. 12; proseguire direzione Trento per circa 7 chilometri (oltrepassando il paese di Volano), entrando nell'abitato di Calliano.

Sempre sulla S.S. 12 prendere il bivio a destra per Besenello, immettendosi sulla S.P. 49; dopo pochi metri dall'imbocco della strada provinciale si trova sulla destra il Centro Residenziale di Calliano.

Uscita Trento Sud, prendere la tangenziale sud in direzione Rovereto per circa 12 chilometri sulla S.S. 12; entrati nell'abitato di Calliano, fare attenzione alle indicazioni per Besenello. Prendere il bivio per Besenello a sinistra e immettersi sulla S.P. 49; dopo pochi metri dall'imbocco della strada provinciale si trova sulla destra il Centro Residenziale di Calliano.

Con i mezzi pubblici:

Stazione autocorriere di Trento: prendere gli autobus di linea, direzione Rovereto, per Calliano (circa 40 minuti di viaggio).

Stazione F.S. di Rovereto: prendere gli autobus di linea, direzione Trento, per Calliano (circa 20 minuti di viaggio).

5.2 Il Centro Residenziale Vannetti

Il centro residenziale Vannetti, sito a Rovereto presso la APSP Vannetti, accoglie due gruppi di Utenti con disabilità psicofisica grave o gravissima. Il Servizio è garantito in modo continuativo 24 ore su 24 durante tutto il corso dell'anno.

La complessità dei bisogni obbliga il Servizio a garantire assistenza infermieristica continuativa ed individualizzata, in risposta ai bisogni della singola persona. Il Centro Residenziale prevede, per periodi temporanei, un Servizio di sollievo, o di pronta accoglienza, offrendo assistenza e cura a persone disabili provenienti da casa. Tale Servizio, la cui attivazione viene valutata in base alle disponibilità organizzative del Centro, ospita l'Utente, in regime residenziale, al fine di supportare le esigenze della famiglia. Presso il Centro Residenziale operano figure professionali che garantiscono un intervento specifico a tutti gli Utenti, assicurando progetti educativi individualizzati finalizzati a valorizzare e migliorare aspetti quali le autonomie personali e gli aspetti affettivi/emotivi della persona.

INDIRIZZO SEDE	VIA VANNETTI 6, 38068 ROVERETO (TN)	
Tel. - Fax	0464 38 78 00 - 0464 38 78 99	
e-mail	segreteria@coopvillamaria.org	
Nucleo abitativo	Nucleo Diamante	345 144 87 98
	Nucleo Perla	345 276 96 82

Tabella 24 La Carta di identità del residenziale presso il Vannetti 6, 38068 Rovereto (TN).

NUCLEI	TOTALE UTENTI	FEMMINE	MASCHI
Diamante	9	6	3
Perla	9	9	-

Tabella 25 Distribuzione Utenti per nucleo e per sesso al 31/12/2018

INPUT 2018		
UTENTI	PERSONALE	RISORSE STRUTTURALI
18 progetti per Utenti inseriti in forma residenziale all'interno della struttura (età media 46)	<ul style="list-style-type: none"> · direttore sanitario · coordinatore del Servizi sanitari e assistenziale · 1 responsabile di Servizio · 5 infermieri professionali · 1 fisioterapista · 2 tecnici attività motoria · 2 animatrici · 2 tecnici di laboratorio · 1 musicoterapista · 26 operatori · 3 consulenti esterni · 1 volontario del Servizio civile 	<ul style="list-style-type: none"> · Ufficio responsabile di Servizio dei nuclei · Ambulatorio infermieristico · Ambulatorio fisioterapico · Nuclei abitativi · Aule per attività · Sala da pranzo · Magazzino

Tabella 26 Risorse al 31/12/2018

OUTPUT 2018		
TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ	ATTIVITÀ ANNUALI	DI CUI SINGOLI INTERVENTI ANNUALI
Musicoterapia	389	492
Animazione	389	726
Laboratori occupazionali	713	480
Fisioterapia	907	726
Attività motoria/Psicomotricità/Attività riabilitativa in piscina	671	428

Tabella 27 Interventi realizzati al 31/12/2018

Come raggiungere il centro residenziale Vannetti

Il Centro Residenziale della Cooperativa Sociale Villa Maria si trova in **via Vannetti 6, sesto piano, a 38068 Rovereto (TN)**. È possibile raggiungere la sede nei seguenti modi:

In autostrada:

Uscita Rovereto nord, alla rotonda imboccare la quarta uscita in direzione Rovereto. Proseguire sempre dritti fino alla rotonda dello "stadio Quercia", imboccare la seconda uscita, prendere lo svincolo SS12 per Centro/Riva Del G./Verona/Vicenza. Alla rotatoria della Stazione dei treni, imboccare la seconda uscita e svoltare dopo 50 metri a destra in via Cesari. Proseguire dritto per 100 metri e svoltare a sinistra in via Vannetti. La sede è alla destra.

Uscita Rovereto sud, all'uscita continuare su SP23. Prendere SS240, Bretella ai Fiori e Via Statale 12 in direzione di Via Vannetti a Rovereto. Alla rotonda prendere la terza uscita(SP23). Alla rotonda prendere la prima uscita (SS240). Alla rotonda prendere la terza uscita, via del Garda/SS240. Alla rotonda, prendere la seconda uscita e rimanere su via del Garda/SS240. Alla rotonda prendere la terza uscita "Bretella ai Fiori" e continuare su via della Roggia. Alla rotonda prendere la seconda uscita, via Statale 12. Attraversare la rotonda. Alla rotonda prendere la prima uscita, Corso Antonio Rosmini e svoltare dopo 50 metri a destra in via Cesari. Proseguire dritto per 100 metri e svoltare a sinistra in via Vannetti. La sede è alla destra.



5.3 Le Comunità Alloggio

Le nove 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. Le Comunità sono costituite da api spazi comuni, cucina e soggiorno, e camere che vanno da un massimo di tre posti letto a un minimo di uno e bagni (in media uno ogni tre Utenti).

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. Le Comunità Alloggio, pensate per persone adulte con disabilità psicofisica lieve, media e medio – grave, garantiscono un servizio 365 giorni all’anno. Le persone accolte provengono dalla famiglia d’origine o da altri Servizi esterni. L’obiettivo primario dell’accoglienza in Comunità è quello di garantire a tutte le persone accolte una buona qualità di vita, una risposta adeguata ai bisogni individuali e un’attenzione costante alle potenzialità evolutive di ciascuno. La specificità del contesto residenziale, e del più vasto contesto urbano in cui le Comunità sono inserite favoriscono una sollecitazione anche sul versante sociale e **dell’integrazione**.

SEDE	ANNO DI APERTURA	INDIRIZZO	RECAPITI TELEFONICI
Sole	2001	Via Udine 41 Fabbr. B – Int. 26 – Rovereto (TN)	0464 43 30 02
Arcobaleno			0464 66 75 76
Sorgente	2001	Via San Rocco – Lizzana - Rovereto (TN)	0464 40 90 58
Cà Bella	2003	Via Pasqui 59/61 - Int. 2/4 – Rovereto (TN)	0464 49 04 73
Melograno	2006	Via della Terra 15 – Rovereto (TN)	0464 43 97 10
Arancio	2017	Via della Terra 15 – Rovereto (TN)	0464 41 31 95
Penelope	2008	Via Unione 2 – Rovereto (TN)	0464 48 04 23
Ulisse			0464 43 82 60
Mimosa			0464 43 41 51

Tabella 28 La Carta di identità delle Comunità Alloggio

Comunità Alloggio	TOTALE UTENTI	FEMMINE	MASCHI	MAPPA
Sole	7	5	2	1
Arcobaleno	7	5	2	2
Sorgente	7	4	3	3
Cà Bella	8	5	3	4
Arancio	9	5	4	5
Melograno	6	5	1	5
Penelope	6	4	2	6
Ulisse	8	5	3	7
Mimosa	2	2	0	8
TOTALE	60	40	20	

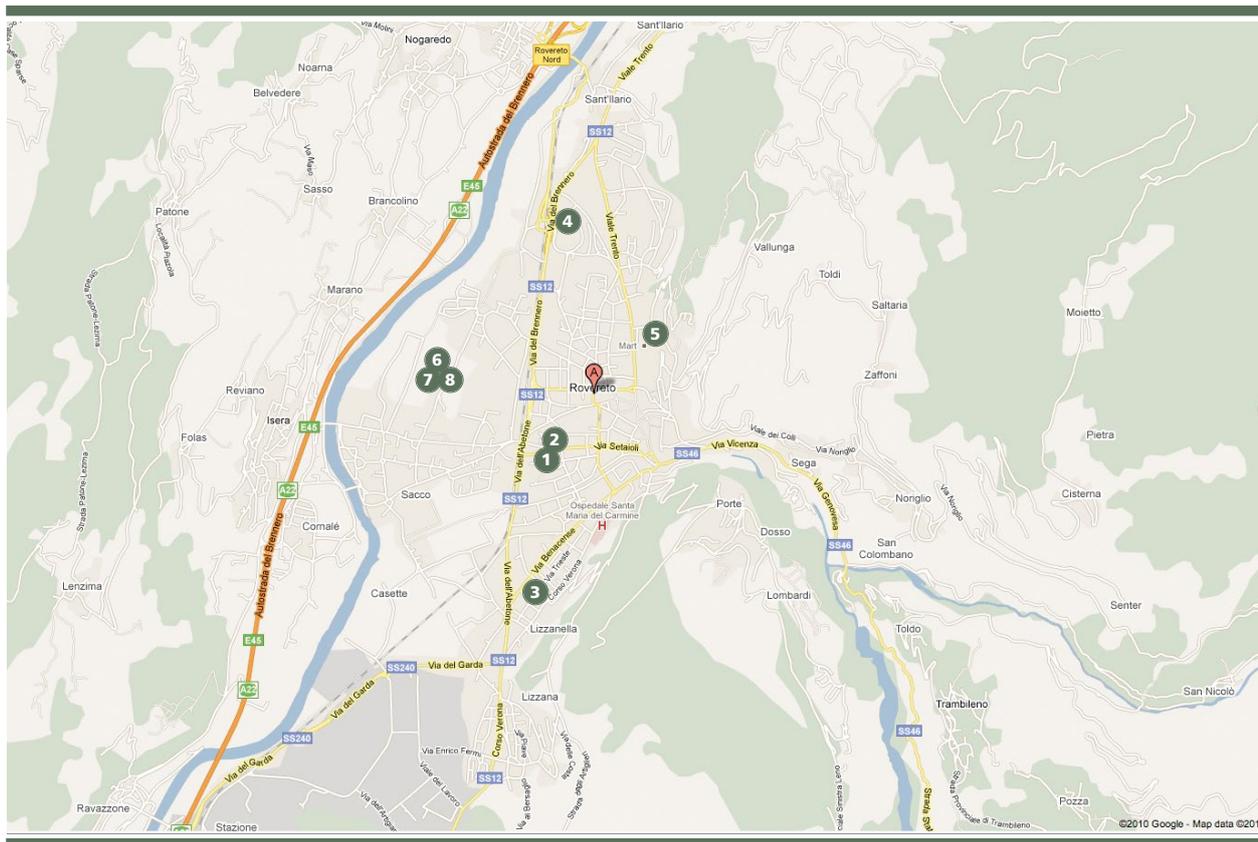
Tabella 29 Distribuzioni Utenti nelle singole comunità al 31.12.2018

INPUT 2018

UTENTI	PERSONALE	RISORSE STRUTTURALI
60 progetti per Utenti inseriti in forma residenziale all'interno delle comunità alloggio (età media 53)	<ul style="list-style-type: none"> · 4 responsabili di Servizio · 2 infermieri professionali · 85 operatori 	<ul style="list-style-type: none"> · Cucina · Sala da pranzo · Stanze da letto · Servizi igienici
9 Progetti per Utenti accolti in sollievo (età media 54)	<ul style="list-style-type: none"> · 1 consulente esterno · 2 addetti ai Servizi generali · 2 volontari del Servizio civile 	

Tabella 30 Risorse nelle comunità al 31/12/2018

Dove ci trovate?



6

AREA DEI SERVIZI DIURNI

6.1 I SERVIZI DIURNI

I Servizi Diurni

6.1 I Servizi Diurni

La Cooperativa Sociale Villa Maria offre e garantisce Servizi Diurni per persone con disabilità psicofisica presso tre Centri Socio Educativi denominati “**Foglie di Primavera**”, “**La Terra**”, e “**Il Viaggio**”. All’interno di questi contesti, attraverso la realizzazione di interventi specifici e mirati, le Persone vengono prese in carico nella loro complessità, mirando ad ottenere il suo benessere psicofisico, condizione di base per favorire, in seguito, altri interessi ed apprendimenti. Questi Servizi si rivolgono agli Utenti accolti nelle comunità, nei Nuclei Speciali o provenienti dalle famiglie di origine.

Il Centro Diurno si pone come uno spazio aperto, le cui attività si pongono in contatto diretto con l’ambiente, i Servizi e le risorse del centro abitato che lo circonda. Diviene elemento propositivo di cambiamento sociale, collocato in un sistema complesso di scambi nel quale promuovere abilitazioni centrate sulla soggettività del singolo e sul raggiungimento personale di acquisizioni funzionali alla maggior qualità di vita possibile. L’obiettivo principale è osservare, conoscere e rispondere ai bisogni della persona, mantenendo e possibilmente incrementando le sue potenzialità/abilità, proponendo attività ed interventi riferiti a situazioni di benessere, crescita, relazione e individualità. In tutti gli interventi educativi proposti si riscontrano elementi che riportano contemporaneamente a più aree, integrati nella persona intesa in senso globale.

Ogni contatto con la persona diviene intervento educativo mirato alla crescita personale e nella semplicità dei gesti quotidiani (accoglienza, ascolto, salute, cura di sé, etc.) vengono valorizzate le potenzialità di ciascuno.

Il Servizio è erogato attraverso una presa in carico delle persone rilevandone i bisogni espressi e prevedendo percorsi di sviluppo delle autonomie sia sociali sia personali. Le attività sono proposte e condotte dagli assistenti educatori che coinvolgono gli Utenti in piccoli gruppi, ponendo particolare attenzione alla sfera affettivo – relazionale.



SEDE	ANNO DI APERTURA	INDIRIZZO	RECAPITI TELEFONICI
Foglie Di Primavera	2002	Via Salenghi 7, Volano	0464 41 33 41
La Terra	2006	Via della Terra 15, Rovereto	0464 48 61 51
Il Viaggio	2008	Viale Trento 37/B Rovereto	0464 48 00 35

Tabella 31 La Carta di identità delle Comunità Alloggio

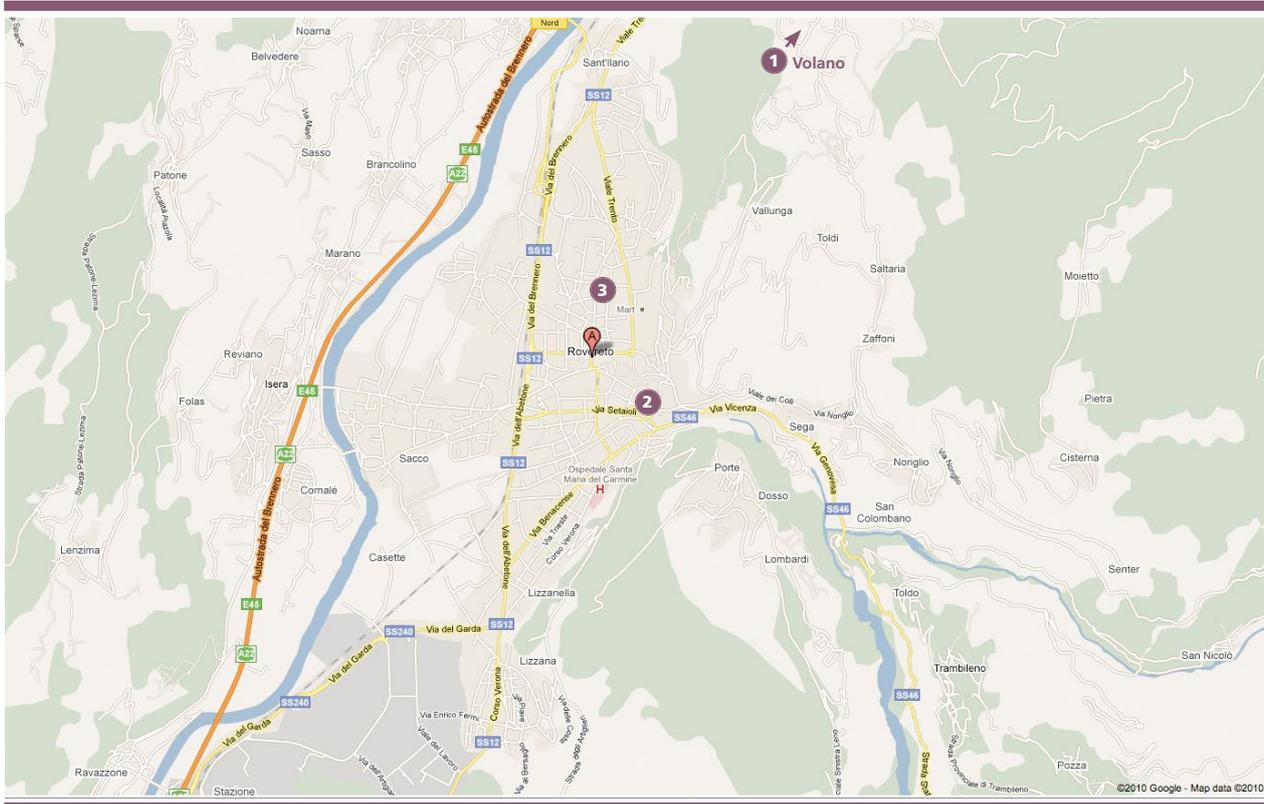
CENTRO DIURNO	TOTALE UTENTI	FEMMINE	MASCHI	MAPPA
Foglie Di Primavera	13	9	4	1
La Terra	7	7	0	2
Il Viaggio	13	8	5	3
TOTALE	33	24	9	

Tabella 32 Distribuzioni Utenti nei singoli CSE al 31/12/2018

INPUT 2018		
UTENTI	PERSONALE	RISORSE STRUTTURALI
33 progetti per Utenti accolti nei CSE (età media 38)	3 responsabili di Servizio 9 operatori 2 consulenti esterni 2 addetti ai Servizi generali 1 volontari del Servizio civile	Cucina Sala da pranzo Stanze da letto Stanze attività Servizi igienici

Tabella 33 Risorse nei CSE al 31/12/2018

Dove ci trovate?



7

AREA DEI SERVIZI TRASVERSALI

- 7.1 COLONIO
- 7.2 ASSISTENZA SCOLASTICA E STUDIO UP
- 7.3 NUCLEI TERRITORIALI
- 7.4 LAVORI DI PUBBLICA UTILITÀ
- 7.5 SERVIZIO SOLLIEVO

Area dei Servizi Trasversali

7.1 Colonio

Dal 2010 la Cooperativa Sociale Villa Maria, durante il periodo estivo, ha proposto regolarmente delle attività di colonia diurna, denominata "Colonio", inizialmente indirizzate ai figli dei dipendenti della Cooperativa. A partire dall'inizio del 2015, dopo un lungo periodo di sperimentazione, visti i buoni esiti e, parallelamente, un aumento generale dell'interesse e delle richieste, si è valutato di ampliare la domanda e di far accreditare questo Servizio nell'elenco dei soggetti abilitati all'erogazione dei Servizi di cura ed educazione acquisibili mediante i Buoni di Servizio cofinanziati dal Fondo Sociale Europeo (delibera della Giunta Provinciale Autonoma di Trento n° 578 di data 13 aprile 2015). Il percorso di accreditamento è stato realizzato durante la primavera 2015 e la tipologia del Servizio si rivolge ai seguenti soggetti:

- minori in fascia di età tre – sei anni;
- minori in fascia di età 6 – 14 anni (18 anni nel caso di soggetti portatori di handicap certificati ex L. n. 104/92 o con difficoltà di apprendimento o situazioni di particolare disagio attestate da personale di competenza).

Al fine di pubblicizzare al meglio tale Servizio si è provveduto a realizzare un dépliant illustrativo delle varie proposte in essere, che è stato promosso nei diversi contesti tra cui asili, scuole elementari, scuole medie, biblioteche, ludoteche e anche attraverso la partecipazione ad eventi presenti sul territorio Trentino. Obiettivo è stato quello di soddisfare le numerose richieste e allo stesso tempo di garantire un progetto strutturato e integrato, all'interno del quale potessero essere presenti anche bambini e ragazzi con disabilità ai quali offrire specifiche risposte ai loro bisogni, all'interno di un contesto normalizzante e altamente tutelante. Un'occasione quindi di aggregazione e di svago in un ambiente naturale e a contatto con gli animali.

L'obiettivo primario è stato quello offrire ai bambini la possibilità di "**stare bene**" senza necessariamente riempire il tempo di richieste e proposte, consentendo loro di sperimentarsi nei vari ambienti e con le varie figure che di volta in volta incontrano, attivando le proprie capacità e utilizzando i propri tempi e modalità, confrontandosi con l'altro che ci sta accanto. Un tempo dove poter fare ma anche oziare, uno spazio dove re-imparare ad usare la fantasia e la creatività, uno spazio da condividere assieme agli altri. Il centro estivo accoglie bambini dai 3 ai 13 anni che utilizzano tutta la medesima struttura e svolgono attività in parte differenziate per fasce di età (alcuni laboratori o il gioco libero) e in parte con la presenza di tutti i protagonisti del centro estivo.

Lo staff individuato per il Servizio prevede la presenza di un Coordinatore, con funzione di responsabile, che rappresenta il trait-d'union fra gli animatori, le famiglie, i volontari e la struttura (Cooperativa Sociale Villa Maria) e un animatore coadiuvante il responsabile, responsabile di tutte le attività con gli animali, ordina i pasti, responsabile della distribuzione dei pasti e delle merende, dell'organizzazione dei pulmini per le uscite e dell'andamento dell'uscita stessa. Gestisce le attività di gioco e laboratorio, tre volontari inviati dal Servizio Macramè e un ragazzo in Servizio civile per il supporto alle attività di gioco.

Le attività sono supportate dalla presenza di educatori specializzati (animatrice, tecnici dei laboratori, attività motoria, educatori dei centri socio educativi, etc.). Un ruolo importante all'interno del progetto è stato quello svolto dal Servizio Macramè che ha offerto un supporto essenziale nel selezionare, individuare e inviare figure di volontari capaci di attivarsi all'interno di un percorso come questo, per molti aspetti delicato e complesso. Ciò ha permesso all'esperienza di arricchirsi di figure diverse da quelle specifiche degli educatori ma altrettanto importanti e fondamentali, capaci di garantire e realizzare interventi strutturati e qualificati.

I NUMERI DI COLONIO



Grafico 8 I numeri di Colonia 2018 - Grafico 9 Comuni di provenienza Colonia 2018

7.2 Assistenza Scolastica e StudioUP

Nel corso dell'estate 2018 la Cooperativa Sociale Villa Maria ha realizzato e concluso il processo di accreditamento BES per l'erogazione di Servizi rivolti all'età evolutiva ed in particolare a ragazzi/e con bisogni educativi speciali.

A partire da settembre 2018 sono stati quindi attivati due Servizi all'interno dell'ambito BES

7.2.1 Servizio di Assistenza Scolastica

La Legge Provinciale 23/02/98 n. 3 dà la possibilità agli Istituti Scolastici di accordarsi con il privato sociale accreditato per dare agli alunni, con bisogni educativi speciali, un sostegno scolastico individualizzato di tipo didattico, educativo e assistenziale.

Questo Servizio è rivolto ai Dirigenti Scolastici a cui spetta la richiesta di personale Assistente Educatore, in possesso di competenze specifiche, adatto quindi ad attivare tale tipo di sostegno.

Nello specifico il Servizio si rivolge agli alunni certificati ai sensi della Legge 104/92, ad alunni in situazione di disagio e/o con bisogni educativi speciali, iscritti o frequentanti il primo e il secondo ciclo dell'istruzione provinciale e della formazione professionale.

Il Servizio di Assistenza Scolastica offre, in collaborazione con l'istituzione scolastica, l'attivazione di interventi volti a favorire l'inclusione e l'integrazione sulla base di indicatori di qualità riguardanti l'area degli apprendimenti, delle autonomie e della relazione, attraverso l'assistenza diretta di un educatore che garantisca la cura e il benessere dell'alunno.

Lo staff individuato per il Servizio prevede la presenza di: un pedagogo, esperto in didattica speciale e disabilità, uno psicologo, specializzato nell'età evolutiva e nel supporto alla didattica, un coordinatore di rete, portavoce della Cooperativa a livello educativo e socio-assistenziale, e dell'assistente educatore, figura educativa in ambito di disabilità intellettiva, disagio sociale e didattica speciale.

7.2.2 Servizio di Sostegno allo Studio – StudioUP

StudioUP è un Servizio di sostegno allo studio extra – scolastico che si propone di rispondere alle esigenze del singolo alunno attraverso una didattica metacognitiva e l'acquisizione di un metodo di studio funzionale e calibrato sulle specifiche caratteristiche dello studente, al fine di favorire l'autonomia, il successo scolastico e il benessere di quest'ultimo.

Il Servizio è rivolto a tutti gli alunni frequentanti la scuola primaria, secondaria di primo e secondo grado, in particolare ai bambini e ragazzi con difficoltà scolastiche, con disturbi specifici dell'apprendimento e bisogni educativi speciali.

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.

Gli obiettivi che il Servizio si propone di perseguire, individuati sulle caratteristiche dei singoli alunni, sono: sostenere l'alunno nello svolgimento dei compiti, favorire l'acquisizione di un metodo di studio efficace, l'autonomia, la motivazione, l'autostima e la consapevolezza di sé, oltre a migliorare la gestione delle situazioni di difficoltà, sia nell'organizzazione materiale che dal punto di vista emozionale e relazionale.

StudioUP è stato accreditato come Servizio fruibile mediante i Buoni di Servizio del FSE.

INPUT	<ul style="list-style-type: none">• 6 alunni coinvolti, di cui:• 3 frequentanti la scuola secondaria di primo grado• 2 alunni frequentanti la scuola secondaria di secondo grado• 1 alunno frequentante la scuola primaria
OUTPUT	<ul style="list-style-type: none">• 217 ore di Assistenza Scolastica• 67 ore di Assistenza allo studio pomeridiano• 5 educatori coinvolti
OUTCOME	<ul style="list-style-type: none">• Inclusione e integrazione scolastica e sociale• Sensibilizzazione del territorio, in particolare dei giovani frequentanti le scuole coinvolte• Promozione dell'acquisizione di competenze specifiche• Miglioramento della qualità di vita

Tabella 34 Tabella indicatori di input, output e outcome (dati nella tabella fanno riferimento al periodo di settembre-dicembre 2018).

7.3 Nuclei Territoriali

Questa esperienza, iniziata nel 2006 come progetto sperimentale, nel marzo del 2008 è stata riconosciuta come progetto residenziale tra i servizi offerti dalla Cooperativa Sociale Villa Maria. Come tale viene sovvenzionata dalla Provincia Autonoma di Trento al pari degli inserimenti in altri contesti.

Questo progetto prevede l'inserimento di un Utente, già accolto all'interno di un Nucleo o di una Comunità Alloggio della Cooperativa, nella famiglia di un operatore referente, permettendogli così di sperimentare un contesto facilitante ed evolutivo, per un periodo di tempo anche prolungato, senza sovrapposizioni con la figura di quella che è, e deve rimanere, la famiglia di origine.

In tale periodo vengono mantenuti e facilitati i legami con i compagni e gli amici, sono previsti frequenti rientri in Nucleo o Comunità Alloggio e nella famiglia di origine, e rimangono invariati gli impegni nei Centri Diurni e le attività quotidiane rimangono invariati.

La scelta degli Utenti da inserire viene concordata con i familiari e valutata attentamente (sulla base di parametri quali la storia personale, i bisogni clinici e pedagogici, il percorso evolutivo svolto, etc.). La durata del progetto può variare da alcuni mesi fino a qualche anno, a seconda della valutazione clinica ed educativa che viene effettuata in itinere e nei momenti di verifica in équipe.

L'esperienza della creazione di Nuclei Territoriali si inserisce in un percorso promosso dalla Cooperativa ed è finalizzato al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- **de-istituzionalizzazione** degli Utenti verso contesti d'accoglienza a conduzione familiare;
- strutturazione di una **nuova tipologia di Servizio** attraverso un nuovo modello organizzativo;
- **miglioramento** della qualità di vita degli Utenti;
- forte **individualizzazione dell'intervento**.

Data la particolarità dei Nuclei Territoriali è prevista una robusta rete di supporto logistico e di monitoraggio sia per l'Utente che per l'operatore coinvolto. Ogni progetto, pertanto, è seguito da un'équipe che comprende la presenza di psicologo, psicopedagogista, infermiere, responsabili, operatore referente del Nucleo e familiari dell'ospite coinvolto.

Agli Utenti dei Nuclei Territoriali sono garantiti gli stessi Servizi Sanitari e psicologici degli altri Utenti della Cooperativa. Per quanto riguarda l'aspetto infermieristico il riferimento è referente del servizio infermieristico presente presso il Centro Residenziale. Nel weekend gli Utenti non si recano al Centro Diurno, rimangono a casa e partecipano attivamente alle attività delle "famiglie" (ad esempio il riordino delle stanze, lo shopping del sabato pomeriggio, l'accompagnare i bambini alle partite di calcio, etc.) nelle quali sono perfettamente integrate. Per la domenica, se gli Utenti non rientrano nei Gruppi Famiglia/Comunità Alloggio, sono previste gite, soprattutto nel periodo estivo. Nel periodo estivo per ogni Utente è prevista una settimana di soggiorno marino in appoggio con il Gruppo Famiglia o la Comunità Alloggio di provenienza, alla quale partecipano, salvo particolari esigenze, anche i membri della famiglia ospitante.

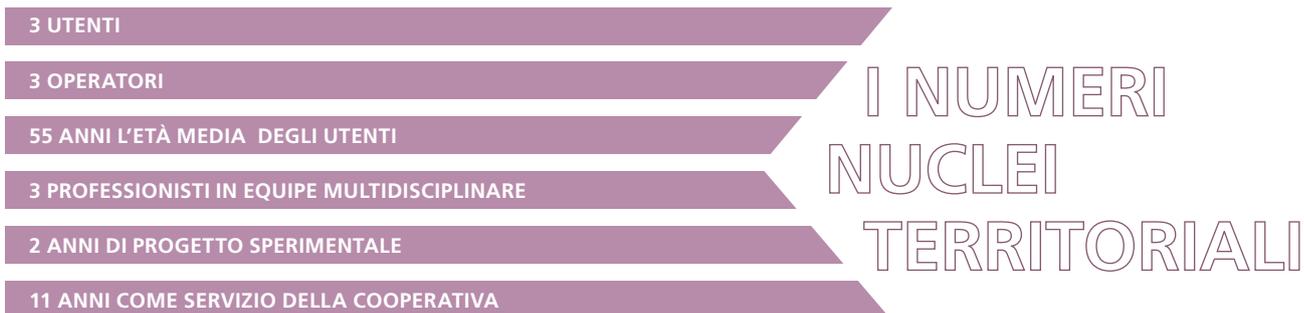


Grafico 10 I numeri dei Nuclei territoriali al 31/12/2018

7.4 Lavori di pubblica utilità

La Cooperativa Sociale Villa Maria è convenzionata dal 2012 con il Tribunale di Rovereto per la realizzazione dei lavori di pubblica utilità (LPU) e, a partire dal 2015, anche per la cosiddetta "messa alla prova", un istituto introdotto per gli imputati adulti con la legge del 28 aprile 2014, n. 67.

Consapevole dell'importanza dell'aspetto rieducativo della pena, la Cooperativa manterrà nel tempo questo impegno acconsentendo a che fino a tre persone condannate alla pena del lavoro di pubblica utilità ai sensi della legge 120/2010 e/o imputati in messa alla prova ex art. 3 L. 167/2014, prestino presso di sé la loro attività non retribuita in favore della collettività lavorando - a seconda delle attitudini personali e delle necessità organizzative interne - in attività di supporto e relazione nei confronti di persone disabili ovvero di supporto al Servizio manutenzione della Cooperativa nelle strutture, negli alloggi e negli spazi esterni dove risiedono e vivono le persone disabili.

ANNO	ANNO DI NASCITA	N. ORE SERVIZIO	RESIDENZA
2016	1950	350	CALLIANO
2016	1994	250	TERZOLAS
2016	1973	120	ROVERETO
2016	1975	22	ROVERETO
2016	1989	160	ROVERETO
2016	1976	14	SERRAVALLE DELL'ADIGE
2017	1976	286	VOLANO
2017	1980	64	CREMONA
2017	1978	18	VOLANO
2017	1955	300	CAVEDINE

ANNO	ANNO DI NASCITA	N. ORE SERVIZIO	RESIDENZA
2017	1962	300	CAVEDINE
2017	1976	480	ROVERETO
2017	1950	60	FOLGARIA
2017	1985	168	VOLANO
2017	1977	120	RIVA DEL GARDA
2017	1977	480	ROVERETO
2018	1955	144	ARCO
2018	1956	266	ROVERETO
2018	1943	44	ARCO
2018	1976	286	VOLANO
TOTALE	19	3452	
RICHIESTE DI INSERIMENTO EFFETTUATE NEL CORSO DEL 2018			4
IN ATTESA DI AVVIO			4

Tabella 35 I numeri dei Lavori di pubblica utilità svolti presso la Cooperativa rif. 2016-2018

La Cooperativa ha individuato nella figura del **Coordinatore di Rete** il responsabile del processo di valutazione, di inserimento nei vari contesti della Cooperativa e di verifica finale dell'esperienza della persona che svolge i lavori di pubblica utilità.

In particolare, la procedura prevede:

- un primo colloquio di selezione valutativo, motivazionale e di verifica della disponibilità ad operare;
- un incontro informativo sulle attività previste dalla Cooperativa;
- una prima valutazione del contesto e l'individuazione di un tutor;
- un incontro preparatorio con il tutor designato con visita conoscitiva del contesto, degli Utenti e condivisione di ruoli e obiettivi;
- l'inserimento in attività e periodo di affiancamento, che prevede parallelamente la stipula dell'accordo di collaborazione e dell'assicurazione individuale;
- la verifica periodica sull'andamento dell'esperienza;
- la valutazione finale dell'esperienza.

Ad oggi gli inserimenti di volontari per lo svolgimento di lavori di pubblica utilità nei contesti della Cooperativa sono stati **31**.

7.5 Servizio Sollievo

Il Servizio denominato “**Sollievo**” è destinato all’accoglienza temporanea in regime residenziale di Utenti provenienti dai contesti famigliari. La finalità di queste accoglienze è quello di offrire un sollievo alle famiglie che assistono in maniera continuativa persone disabili a domicilio, garantendo l’accoglienza del loro famigliare presso le diverse strutture (i Servizi Residenziali e le Comunità) della Cooperativa.

L’accoglienza viene data prioritariamente a coloro che non fruiscono di altri Servizi residenziali e semiresidenziali e viene garantita a quelle situazioni di conclamata emergenza o che presentano un alto e straordinario fabbisogno assistenziale. Il sollievo interviene anche in situazioni in cui la famiglia non riesca a garantire l’assistenza alla persona disabile perché impossibilitata a causa dell’insorgere di problematiche importanti, quali malattie o decesso improvviso di uno dei genitori. Questa tipologia di accoglienza è attivata dall’**UVM**, che, in accordo con il Servizio, accoglierà la persona. Il Servizio prevede una durata massima di quaranta giorni all’anno (in casi eccezionali è previsto anche un numero maggiore di giornate) che possono essere usufruiti dalla famiglia in maniera continuativa o frazionata.

Questo Servizio ha una doppia valenza: da una parte si interviene sul sistema famiglia, offrendo loro uno spazio per poter essere sollevati dalle incombenze quotidiane previste dal continuo accudimento, dall’altra permette alla Cooperativa di iniziare un percorso di osservazione e conoscenza con la persona accolta, elemento rilevante in previsione di un possibile futuro inserimento. Altrettanto importante, infine, è l’aspetto legato alla reciproca conoscenza tra Ente e famiglia, fattore fondamentale e necessario per permettere la costruzione di un percorso condiviso e fondato sulla fiducia.

La permanenza della persona all’interno della struttura viene definita attraverso la stesura di un calendario presenze concordato direttamente con la famiglia e condiviso col Servizio Sociale e l’Azienda Sanitaria. Il percorso prevede un avvicinamento graduale e momenti strutturati di conoscenza vicendevole, che vanno a precedere l’inizio vero e proprio del periodo di sollievo.

Alle persone accolte in sollievo presso la Cooperativa, in accordo con il Servizio Sociale e tenendo conto dei bisogni da loro espressi, può essere assicurato il mantenimento della frequenza presso i rispettivi Centri Diurni. Questo permette di garantire una continuità educativa, il mantenimento delle relazioni significative e delle abitudini quotidiane.

Laddove invece sia necessario la frequenza può essere sospesa per garantire uno stacco e un periodo di riposo e recupero psico-fisico. Alla persona accolta viene comunque garantito il coinvolgimento nelle diverse attività o proposte animate che vengono svolte regolarmente all’interno dei vari Servizi.

Ambito socio assistenziale nel 2018



Grafico 11 I numeri del Servizio Sollievo – ambito socio assistenziale nel 2018

Ambito socio sanitario nel 2018



Grafico 12 I numeri del Servizio Sollievo – ambito socio sanitario nel 2018



8

INIZIATIVE ED EVENTI



Iniziative ed eventi

8.1 Iniziative ed eventi

La Cooperativa Sociale Villa Maria organizza eventi e manifestazioni che coinvolgono, non solo gli Utenti accolti nei Servizi, ma anche la popolazione, le associazioni, e le realtà del territorio della Vallagarina.

Le finalità che l'organizzazione si pone sono quelle di informare e sensibilizzare la popolazione sulle attività svolte, i progetti realizzati e le iniziative future, valorizzando soprattutto l'**integrazione** col territorio.

Le occasioni di incontro possono essere di diverso tipo e prevedono attività di svago a cui accedono gli Utenti, le famiglie, gli associati, i dipendenti, i volontari, i collaboratori e tutte quelle figure che ruotano attorno alla Cooperativa. Le persone coinvolte in totale sono 2 340. Di seguito le specifiche delle singole attività.

PROGETTO MERENDE - 15 EDIZIONI - 445 UTENTI COINVOLTI

FESTE A TEMA - 21 EDIZIONI - 579 UTENTI COINVOLTI

PROGETTO APERITIVANDO - 14 EDIZIONI - 54 UTENTI COINVOLTI

ATTIVITÀ ANIMATIVE DI GRANDE GRUPPO - 17 EDIZIONI - 606 UTENTI COINVOLTI

GITE SUL TERRITORIO - 33 EDIZIONI - 220 UTENTI COINVOLTI

GITE BREVI - 14 EDIZIONI - 54 UTENTI COINVOLTI

PROGETTO INTEGRATO CON LA SCUOLA ELEMENTARE DI CALLIANO "CAMMINATA DELL'UGUAGLIANZA" - 1 EDIZIONE - 20 PERSONE (BAMBINI, VOLONTARI E EDUCATORI)

PROGETTO INTEGRATO CON LA SCUOLA ELEMENTARE DI CALLIANO "LANTERNA SOTTO LE STELLE" - 7 INCONTRI - 32 UTENTI COINVOLTI

PROGETTO SCUOLA MATERNA DI ROVERETO "IL GIADINO INCANTATO" - 4 INCONTRI - 20 UTENTI COINVOLTI

ATTIVITÀ DI ACQUATICITÀ PER BAMBINI DAI 6 MESI AI 36 MESI - 6 EDIZIONI - COINVOLTI CIRCA 70 BAMBINI.

ATTIVITÀ DI ACQUATICITÀ COL SERVIZIO SPAZIO LIBERO RIVOLTO A BAMBINI DIVERSAMENTE ABILI NELLA FASCIA DI ETÀ SCOLARE - 15 BAMBINI COINVOLTI

CORSO DI NUOTO PER BAMBINI DAI 6/9 ANNI 8 EDIZIONI - COINVOLTI CIRCA 95 BAMBINI

CORSO DI ACQUAGYM 5 EDIZIONI - COINVOLTE CIRCA 40 DONNE

CORSO DI FISIOTERAPIA IN ACQUA 4 EDIZIONI - COINVOLTE CIRCA 20 DONNE

ATTIVITÀ MOTORIA CON LA VOLLEY 3 EDIZIONI - COINVOLTE 10 ATLETE

CORSO DI PREPARTO IN ACQUA 4 EDIZIONI - COINVOLTE CIRCA 30 DONNE

CORSO "COCOLE IN ACQUA COL PAPÀ" 4 EDIZIONI - COINVOLTI CIRCA 30 PAPÀ CON BIMBI

Di seguito riportiamo i numeri relativi alle attività svolte nel 2018.



9

SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

10.1 CLIENTI

10.2 COSTI

10.3 RICAVI

Situazione economica e finanziaria

9.1 Clienti

La Cooperativa realizza tutta una serie di Servizi rivolti alle persone diversamente abili che provengono esclusivamente dalle amministrazioni pubbliche. Non vi sono al momento clienti che appartengono alle categorie delle imprese private e delle persone fisiche.

Il dato interessante relativo alla clientela è la presenza – importante - di Utenti fuori provincia che storicamente la Cooperativa aveva ‘ereditato’ dalla precedente gestione delle Suore. Questo gruppo di Utenti rimane significativo in termini numerici e determina sempre e costantemente il risultato economico della gestione dell’intera Cooperativa. Nel corso dell’ultimo triennio la situazione si è evoluta in termini negativi con la fuoriuscita di un numero consistente di Utenti extra provinciali.

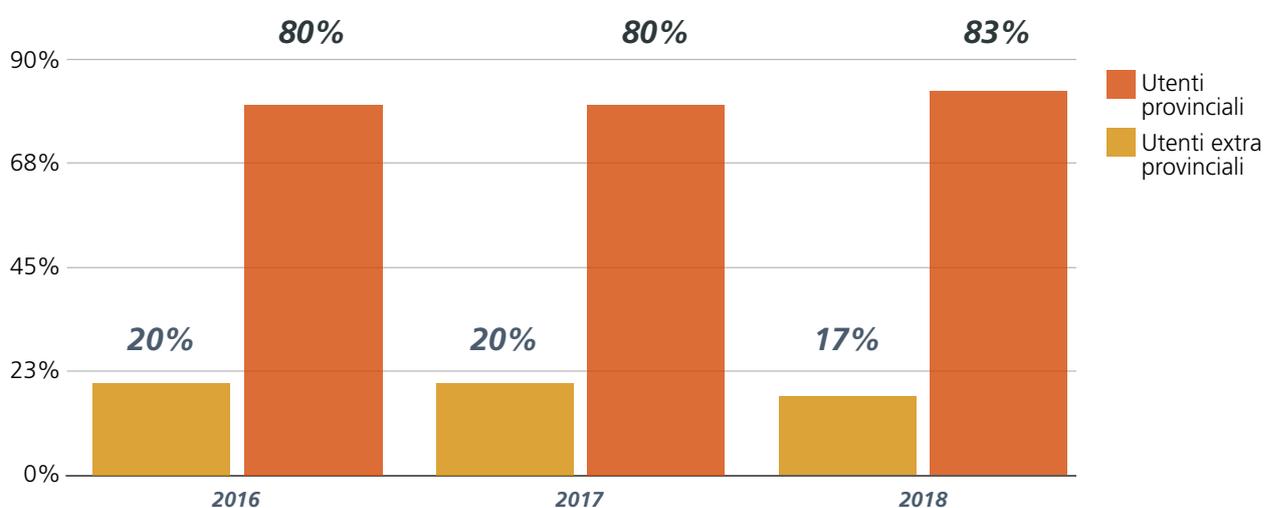


Grafico 13 La percentuale di incidenza fra Utenti provinciali ed extra provinciali

Nel seguente grafico invece si evidenzia la percentuale di incidenza del fatturato fra Utenti provinciali ed extra provinciali dalla quale emerge il minor contributo di questi ultimi al valore della produzione

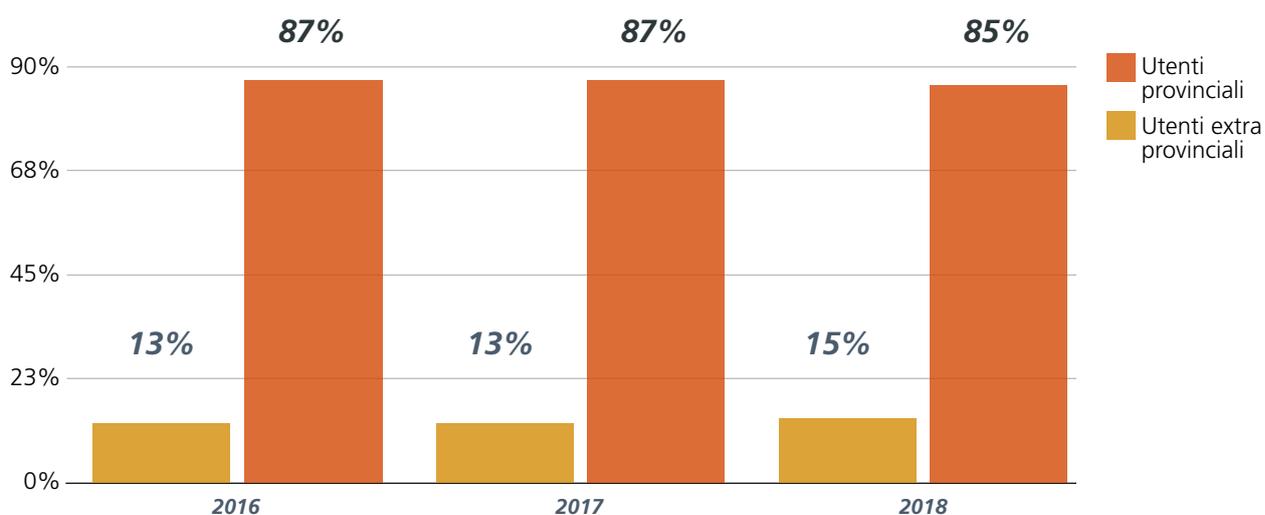


Grafico 14 Percentuale di incidenza del fatturato fra Utenti provinciali ed extra provinciali

9.2 Costi

L'erogazione dei Servizi richiede l'impegno di consistenti risorse economiche. In particolare il costo del personale è l'elemento più importante che caratterizza la gestione e che crea la principale caratteristica di maggior rigidità interna. Si riporta il valore complessivo dei costi interni e il valore relativo del costo del personale. Nella media dell'ultimo triennio l'incidenza percentuale del costo del personale è aumentata fino ad oltre la percentuale del 70% sul totale dei costi della produzione. Si evidenzia la tendenza ad un lento ridimensionamento della struttura connesso alla riduzione sistematica dei costi (come conseguenza diretta della riduzione dei ricavi).

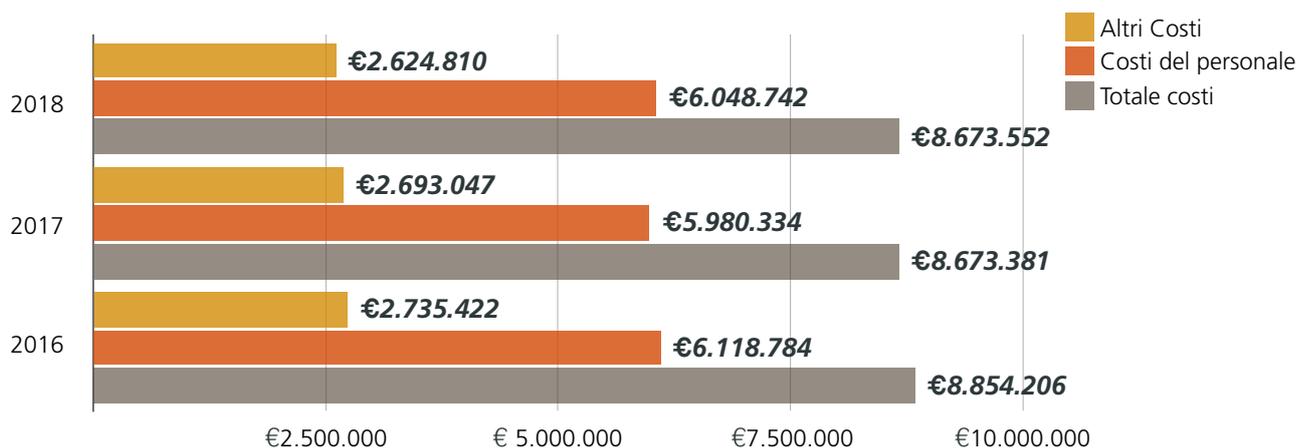


Grafico 15 Incidenza percentuale del costo del personale nell'ultimo triennio

9.3 Ricavi

I ricavi derivano per la totalità dalle rette stabilite dalla Provincia Autonoma di Trento ed erogate da vari Enti Gestori. Da evidenziare, per quanto riguarda gli Utenti fuori provincia - inseriti quasi esclusivamente nell'ambito socio - sanitario, che le relative rette sono notevolmente più basse di quelle applicate agli Utenti provinciali, la cui determinazione è dipesa, nel passato, dalla volontà - condivisa con la PAT - di mantenerli sul territorio provinciale. In aggiunta ai ricavi conseguenti all'erogazione dei diversi Servizi, la Cooperativa ha potuto contare anche su contributi relativi agli investimenti, a donazioni da parte dei privati e infine dalla donazione relativa al 5 per mille. Il grafico seguente rappresenta il valore della produzione fra le due aree principali: area socio - sanitaria e area socio - assistenziale.

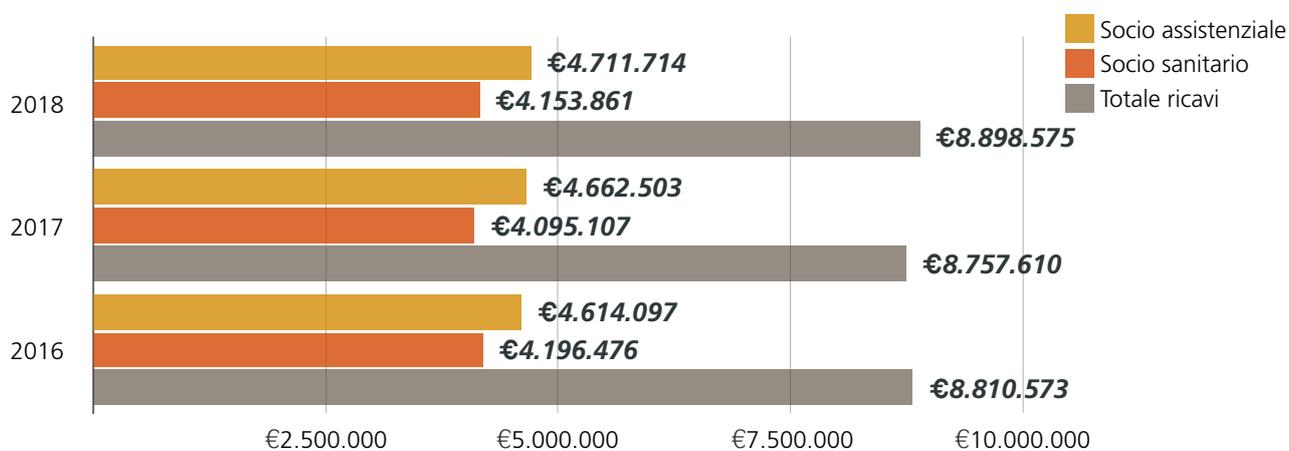


Grafico 16 Valore della produzione fra le due aree principali: area socio - sanitaria e area socio - assistenziale nell'ultimo triennio

10

ANALISI ECONOMICA E FINANZIARIA

11.1 DATI ECONOMICI

11.2 DATI FINANZIARI

11.3 SITUAZIONE PATRIMONIALE E FINANZIARIA

11.4 INDICI DI BILANCIO

Analisi economico finanziaria

Di seguito si riportano i valori relativi ai dati economici, ai dati finanziari e alla situazione patrimoniale.

10.1 Dati economici in €

	2018	2017	2016
Ricavi netti	8.898.575	8.757.610	8.810.573
Costi esterni	-2.508.031	-2.544.573	- 2.529.242
Valore aggiunto	6.390.544	6.213.037	6.281.331
Costo del lavoro	-6.048.742	-5.980.334	-6.118.784
Margine operativo lordo	341.802	232.703	162.547
Ammortamenti, svalutazioni ed altri accantonamenti.	-129.110	-148.474	-206.180
Risultato operativo	212.692	74.229	- 43.633
Gestione finanziaria	473	766	39.703
Risultato ordinario	213.165	84.995	- 3.930
Componenti straordinarie nette	24		1.522
Risultato prima delle imposte	213.189	84.995	84.995
Imposte sul reddito	-21.033	-13.167	-19.025
Risultato netto	204.439	71.828	- 21.430

Tabella 36 Valore della produzione fra le due aree principali: area socio - sanitaria e area socio - assistenziale nell'ultimo triennio

10.2 Dati finanziari in €

	2018	2017	2016
Depositi bancari	1.290.966	1.160.999	1.707.919
Denaro e altro valore in cassa	4.341	5.960	7.983
Disponibilità liquide	1.295.337	1.166.959	1.715.862
Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni			
Debiti vs. banche (entro 12 mesi)			
Debiti vs altri finanziatori (entro 12 mesi)			
Quota a breve di finanziamenti			
Debiti finanziari a breve termine			
Posizione finanziaria netta a breve termine	1.295.337	1.166.959	-1.715.862
Debiti vs. banche (oltre 12 mesi)			
Debiti vs altri finanziatori (oltre 12 mesi)			
Quota a lungo di finanziamenti			
Crediti finanziari			
Posizione finanziaria netta a ml termine			
Posizione finanziaria netta	1.295.337	1.166.959	-1.762.862

Tabella 37 Andamento dei dati finanziari dal 2016-2018

10.3 Situazione patrimoniale e finanziaria in €

	2018	2017	2016
Immobilizzazioni immateriali nette	36.803	48.820	8.403
Immobilizzazioni materiali nette	1.288.671	1.297.771	1.417.750
Partecipazioni ed altre immobilizzazioni finanziarie	5.867	8.867	2.194.150
Capitale immobilizzato	1.331.341	1.355.458	3.620.304
Rimanenze di magazzino	-	-	-
Crediti vs clienti	1.757.169	1.718.961	1.332.242
Altri crediti	50.300	45.955	5.519
Ratei e risconti attivi	43.015	20.855	48.921
Attività d'esercizio non finanziarie a breve termine	1.850.484	1.785.671	1.386.681
Debiti vs fornitori	423.852	348.488	460.440
Debiti tributari e previdenziali	359.940	342.410	375.113
Altri debiti	640.993	654.208	642.994
Ratei e risconti passivi	126.738	138.980	22.283
Passività d'esercizio non finanziarie a breve termine	1.551.523	1.484.086	1.500.829
Capitale circolante di esercizio netto	298.961	301.585	- 114.148
TFR	1.010.810	1.081.008	3.396.489
Debiti tributari e previdenziali (oltre 12 mesi)			-
Altre passività non finanziarie (f.do rischi)	715.962	667.009	639.009
Passività a medio lungo termine	1.726.772	1.748.017	4.035.498
Capitale netto investito (fabbisogno netto di capitale)	-1.427.811	-1.446.432	- 4.149.646
Patrimonio netto	1.436.692	1.214.925	1.312.266
Posizione finanziaria netta a m/l termine	-	-	-
Posizione finanziaria netta a breve termine	-1.295.337	-1.166.959	-1.717.451
Mezzi propri e indebitamento finanziario netto (a copertura del fabbisogno)	1.569.165	1.494.398	3.744.460

Tabella 38 Andamento della situazione patrimoniale e finanziaria nel periodo 2016-2018

10.4 Indici di bilancio

In relazione all'andamento della gestione si espongono alcuni indici di bilancio che rappresentano efficacemente la situazione della Cooperativa sotto i seguenti aspetti:

- L'indice di liquidità: esso esprime la capacità di far fronte ai debiti a breve utilizzando le disponibilità a breve. Il valore risultante maggiore di 2 evidenzia la capacità della Cooperativa di far fronte in maniera più che soddisfacente alle esigenze di breve periodo.

Indice di liquidità

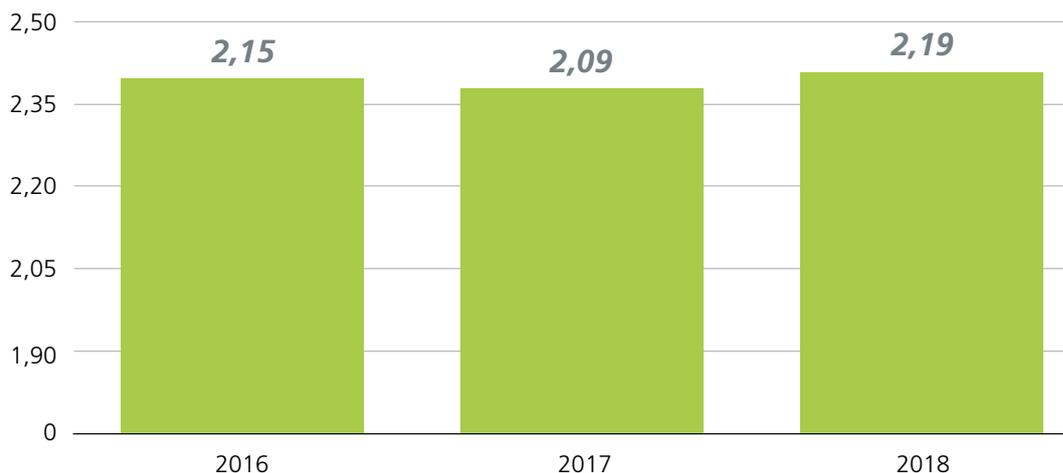


Grafico 17 Andamento dell'indici di liquidità rif. 2017-2018

- Indice di indipendenza finanziaria: esso esprime la solidità dell'impresa sul versante patrimoniale. Evidenzia in quale misura il totale dei mezzi investiti nell'impresa è stato finanziato con il patrimonio netto. L'indice riveste notevole importanza per analizzare la salute patrimoniale di un'azienda, in quanto evidenzia in che misura l'impresa si sta finanziando con mezzi propri e con indebitamento esterno (principalmente verso banche e investitori esterni).

Indice di indipendenza finanziaria



Grafico 18 Andamento dell'indice di indipendenza finanziaria rif. 2016-2018

- Rapporto di indebitamento: il rapporto di indebitamento è un indice che vede al numeratore il capitale di terzi e al denominatore il capitale di proprietà dell'impresa. Entrambi i dati sono desunti dallo Stato Patrimoniale. L'indice evidenzia in che misura l'impresa si finanzia con capitale proprio e in che misura ricorre al capitale di terzi.

-

Rapporto di indebitamento

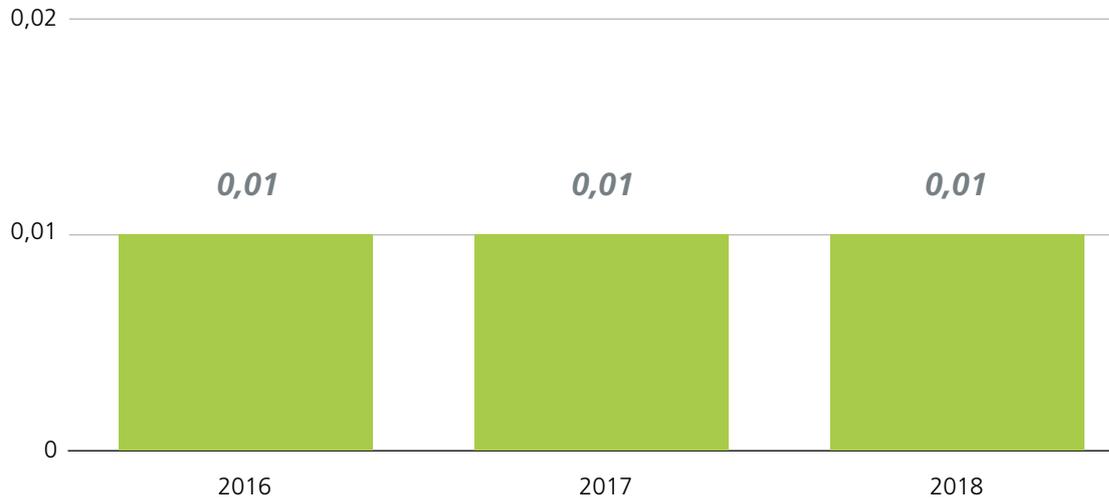


Grafico 19 Andamento del rapporto di indebitamento rif. 2016-2018

Dai tre grafici si evince che anche nel corso del 2018 la situazione complessiva è rimasta invariata, ponendo la Cooperativa in maniera equilibrata di fronte alle sfide del prossimo futuro.



11

IL BILANCIO A VALORE AGGIUNTO

Il bilancio a valore aggiunto

Infine si espone il bilancio riclassificato a valore aggiunto. Tale schema consente di evidenziare come la Cooperativa crea la "ricchezza" e come viene distribuita tra i diversi stakeholders.

Sulla base dei dati contabili si può affermare che Il valore aggiunto realizzato dalla Cooperativa viene impiegato direttamente o indirettamente per lo svolgimento dei Servizi assistenziali ed educativi alle persone disabili in carico.

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZI (VAL./ARR.)		
	2018	2017	2016
A) Valore della produzione			
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	8.611.360	8.636.766	8.569.796
Vs. Enti pubblici	8.378.983	8.460.032	8.419.915
Vs. Clienti Privati	232.377	176.734	149.881
Vs. Settore non profit	-		
2. Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti e merci	-		
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione	30.931	28.242	55.648
4. Contributi pubblici assimilabili ai ricavi	256.284	92.602	176.319
5. Altri ricavi e proventi			
Totale Valore della produzione	8.898.575	8.757.610	8.801.763
6. Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)			
B) Costi intermedi della produzione	1.745.090	1.684.383	1.665.583
7. Consumi di materie prime, sussidiarie di consumo e merci	790.679	840.536	790.956
8. Costi per servizi	574.637	647.195	589.400
9. Costi per godimento di beni di terzi	149.072	98.393	112.040
10. Accantonamenti per rischi	-	40.000	74.126
11. Altri accantonamenti	175.750	10.000	82.850
12. Oneri diversi di gestione	54.952	48.259	16.211
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	7.153.48	7.073.227	7.136.180
C) Componenti finanziari e straordinari	473	766	39.704
13 +/- Saldo gestione finanziaria	510	1.294	49.618
Ricavi finanziari	37	528	9.914

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZI (VAL./ARR.)		
	2018	2017	2016
Costi finanziari	-	-	1.522
14 +/- Saldo componenti straordinari	-	-	9.932
Ricavi straordinari	-	-	8.410
Costi straordinari	-	-	-
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	7.153.958	7.073.993	7.441.902
Ammortamenti della gestione per i gruppi omogenei di beni	120.046	123.329	123.329
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	7.037.179	6.953.947	7.054.077

Tabella 39 Distribuzione del valore aggiunto globale rif. 2016-2018

DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO	ESERCIZI (VAL./ARR.)		
	2018	2017	2016
A - Ai Dipendenti	5.949.086	5.980.334	6.118.784
Costi del personale	5.949.086	5.980.334	6.118.784
B - Agli utenti	104.312	70.428	119.973
Utenti non soci (borsisti)	4.656	5.337	6.350
Servizi agli utenti	99.656	65.091	113.623
C - Alla Pubblica Amministrazione	21.033	13.167	42.980
Imposte dirette	20.622	17.889	28.630
Imposte indirette	411	-4.722	14.350
D - Al settore non profit	15.299	23.000	33.700
Contributi associativi	14.299	22.000	31.000
Donazioni	1.000	1.000	2.700
E - Ai collaboratori esterni	743.010	795.190	762.061
Costo dei collaboratori esterni	743.010	795.190	762.061
F- Trattenuta dall'azienda	204.439	71.828	-23.421
Utile d'esercizio (di cui 3% a Promocoop)	204.439	71.828	-23.421
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	7.037.179	6.953.947	7.054.077

Tabella 40 Distribuzione del valore aggiunto rif. 2016-2018

Distribuzione della ricchezza

Il grafico che segue sintetizza in termini percentuali la distribuzione del valore aggiunto tra gli stakeholders per l'anno 2018.

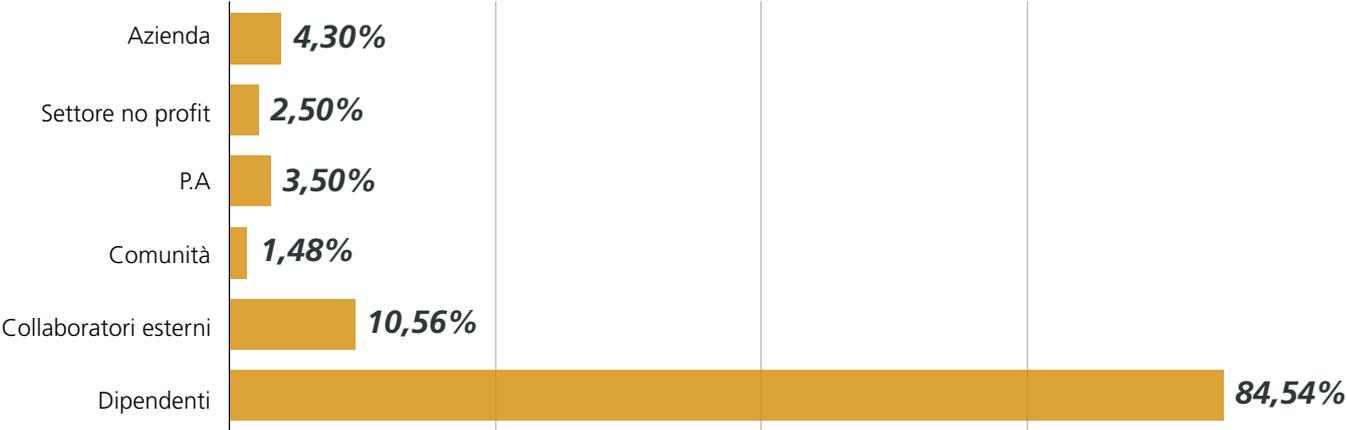


Grafico 20 Distribuzione della ricchezza tra gli stakeholders per l'anno 2018



RINGRAZIAMENTI

Anche quest'anno ho avuto il piacere e l'onore di partecipare alla stesura di questo documento assai importante, per non dire fondamentale, per la nostra Cooperativa. Come sempre è stato un lavoro complesso e molto articolato, perché ha visto coinvolte numerose figure e ha richiesto la collaborazione dei molteplici attori che, a diverso titolo, svolgono la loro attività all'interno di questa grande organizzazione. Spesso le persone mi chiedono se è necessaria la stesura di questo documento e perché, per un Servizio come il nostro, assume un ruolo così centrale. La risposta è semplice, ma allo stesso tempo non così immediata e scontata. Da una parte il Bilancio Sociale dovrebbe rappresentare lo strumento principe della comunicazione da utilizzare nei confronti dei nostri portatori di interesse, siano essi interni che esterni. Tuttavia questo documento va ben oltre a ciò e rappresenta il fulcro del nostro lavorare quotidiano, rispondendo ad alcuni principi tra i più importanti tra cui: la trasparenza, aspetto fondamentale per i nostri stakeholders, la responsabilità, che rappresenta un dovere morale soprattutto quando si lavora con le risorse di altri, la coerenza con la natura di organizzazione non profit.

Oltre a ciò è uno strumento assai utile per le organizzazioni non profit perché permette di avere una maggiore consapevolezza di ciò che viene realizzato, dà una valenza sia interna che esterna che ne legittima le azioni ed infine fa emergere la dinamicità dell'organizzazione stessa, evidenziando ed offrendo una dimensione completa del suo agire. Ma cosa significa redigere un Bilancio Sociale? Ogni documento rappresenta di fatto la descrizione di un anno della nostra storia raccontata non solo attraverso i numeri, ma anche e soprattutto attraverso le parole e le immagini, utilizzate per rappresentare persone e realtà differenti che hanno contribuito a rendere migliore il nostro lavoro. Descrivere questo è uno degli scopi intrinseci nel realizzare un Bilancio Sociale, poiché è nostro dovere raccontare al meglio queste storie, in modo chiaro e semplice, perché è proprio dietro la semplicità delle azioni e del lavoro di ognuno che si nasconde la vera ricchezza del valore cui i nostri Utenti, ma anche la Comunità stessa, possono beneficiare. Realizzare un Bilancio Sociale non è dunque solo un lavoro, ma rappresenta un percorso di crescita e di legittimazione della mission, delle strategie, delle dinamiche organizzative attraverso cui l'organizzazione impara a conoscersi e farsi conoscere. È un processo che si alimenta costantemente, grazie al quale le diverse realtà hanno modo di confrontarsi con i propri interlocutori e capire quanto veramente stanno lavorando per soddisfarne le esigenze. Mettere al loro Servizio le nostre competenze è quanto facciamo, perché spesso non si conoscono fino in fondo le qualità delle realtà che stanno dietro al nostro operare quotidiano. Il Bilancio Sociale è dunque l'occasione per raccontarsi e raccontare, e tutti noi dobbiamo essere consapevoli dell'utilità, dell'importanza e dei benefici che questo documento porta con sé. Per tutti questi motivi voglio ringraziare sentitamente tutti coloro che hanno contribuito alla sua stesura, ricordando che "ritrovarsi insieme è un inizio, restare insieme è un progresso, ma riuscire a lavorare insieme è un successo" (Henry Ford).

Coordinatore di Rete
Ilaria Bacigalupi

Cooperativa Sociale Villa Maria

Via Castelbeseno 8 - 38060 Calliano (TN)

Tel 0464 387800

www.coopvillamaria.org

