

# Bilancio sociale della cooperativa sociale Assistenza

Esercizio 2021

# Lettera del Presidente

*Nessuno può fischiare una sinfonia; ci vuole un'intera orchestra per suonarla.*  
*(Halford Edward Luccock)*

Gentili socie, dipendenti e stimati soci, quello che vi presentiamo è il nostro secondo bilancio sociale frutto di un gruppo di lavoro di alcuni responsabili di settore e di gestione della Cooperativa. Riteniamo sia uno strumento importante che affianca il bilancio di esercizio per una valutazione sociale del valore creato dalla Cooperativa.

In accordo con i principi di completezza, chiarezza e trasparenza che ne guidano la redazione, questo documento espone ai portatori di interesse, di cui fanno parte oltre a tutti noi lavoratori anche tutta la rete dei soggetti esterni, come gli utenti dei servizi, le loro famiglie, gli Enti Pubblici ecc., una panoramica della nostra realtà descrivendone l'identità, i valori ed il contributo che diamo alla vita della Comunità nei territori in cui operiamo quotidianamente per trecentosessantacinque giorni all'anno.

Attraverso l'esposizione del nostro operato quello che vogliamo emerga è un momento di riflessione sia per sottolineare i risultati ottenuti, sia per decidere insieme i nostri futuri obiettivi, perché siano comuni, condivisi e partecipati ma anche e soprattutto per "lavorare" sulle criticità nell'ottica di un miglioramento incentrato a rispondere al meglio alle esigenze di tutti i nostri clienti.

Ringraziando tutte le persone che a qualsiasi titolo grazie al loro contributo fanno sì che la Cooperativa sia ormai radicata sul territorio, auguro una buona lettura.

Il Presidente



Tiziano Colotti

# Sommario

<b>METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO</b> .....	4
<b>INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE</b> .....	6
<b>STUTTURA GOVERNO AMMINISTRAZIONE</b> .....	14
<b>PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE</b> .....	20
<b>COINVOLGIMENTO E BENESSERE ORGANIZZATIVO</b> .....	23
<b>RILEVAZIONE DEL BENESSERE LAVORATIVO</b> .....	26
<b>VOLONTARI E CITTADINANZA ATTIVA</b> .....	28
<b>OBIETTIVI E ATTIVITÀ</b> .....	29
<b>VALUTAZIONE SUL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI</b> .....	33
<b>SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA</b> .....	35
<b>DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE</b> .....	35
<b>DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO</b> .....	37
<b>PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE</b> .....	37
<b>TEMPI PAGAMENTO</b> .....	39
<b>SEGNALAZIONI DEGLI AMMINISTRATORI</b> .....	39
<b>ALTRE INFORMAZIONI</b> .....	40
<b>IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE</b> .....	40
<b>RAPPORTI CON LA COMUNITÀ E ALTRE DIMENSIONI DI IMPATTO SOCIALE</b> .....	41
<b>INNOVAZIONE</b> .....	42



## METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

In continuità con le modalità di rendicontazione sociale adottate lo scorso anno, anche per l'esercizio 2021 la cooperativa sociale Assistenza si è avvalsa per la redazione del presente Bilancio sociale del metodo **ImpACT** realizzato dall'istituto di ricerca Euricse di Trento e promosso in collaborazione con organismi di secondo livello nella provincia autonoma di Trento, in Friuli Venezia Giulia, ma anche a livello nazionale. Si tratta quindi di uno strumento condiviso con molte altre cooperative sociali, trasparente, validato e comparabile che si permette di comunicare all'esterno in modo sintetico ma efficace, scientifico ma chiaro, i principali esiti dell'attività realizzata nell'anno.

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

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

esterni all'ente" poiché proprio nella riflessione sulle politiche organizzative e sulle dimensioni più qualitative il metodo ha richiesto di organizzare un Gruppo di lavoro, nel caso della cooperativa composto da un gruppo eterogeneo di portatori di interesse della cooperativa, e nello specifico da lavoratori ordinari e utenti o famigliari di utenti. In questo modo, sulla base di chiari indicatori ci si interrogherà sui risultati raggiunti e su eventuali elementi di miglioramento o cambiamento nei processi e negli esiti.

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

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



## INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Il presente bilancio sociale rendiconta le attività svolte dalla cooperativa sociale Assistenza, codice fiscale 01669210229, che ha la sua sede legale all'indirizzo via Damiano Chiesa 2/A 38079 - Tione di Trento.

La cooperativa sociale Assistenza nasce nel 1999 e per comprendere il suo percorso è necessario leggere alla sua storia. La cooperativa viene inizialmente fondata nel 1979, inizia ad erogare i primi servizi di assistenza alla persona. Con il passare degli anni le richieste di servizi di assistenza domiciliare aumentano, così nell'ottobre 1999, a seguito della scissione della Cooperativa Ascoop, nasce Cooperativa Sociale Assistenza con lo scopo di adeguare l'organizzazione aziendale alla specificità dell'attività svolta. Nel 2007 apre la sede operativa di Cavalese per far fronte alle esigenze del territorio della Val di Fiemme e Fassa Nel 2009 Cooperativa Sociale Assistenza ottiene la gestione del Centro Diurno di Tione di Trento. Nel 2012 Cooperativa Sociale Assistenza intraprende i primi servizi di Assistenza Domiciliare integrata (ADI) Nel 2013 al Centro Diurno Di Tione si aggiunge anche il Centro Diurno di Villa Rendena Nel 2015 Cooperativa Assistenza si aggiudica l'appalto promosso dall'APSS per l'erogazione di servizi domiciliari specializzati: ADI (Assistenza Domiciliare Integrata), ADI-CP (Cure Palliative) e ADPD (Persone con Demenza). Nel 2016 Cooperativa Sociale Assistenza aderisce al progetto "Pronto Serenità" (diventato poi "Trentino Cura"). Il 12 ottobre 2020: inizia la propria attività la R.S.A. di San Vendemmiano, a supporto della rete territoriale nell'emergenza Covid e come risposta ai bisogni territoriali.

Quale cooperativa sociale di tipo plurimo (A+B), essa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la produzione di interventi e servizi sociali, interventi e prestazioni sanitarie, prestazioni socio-sanitarie e servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone svantaggiate operando nel settore attività delle famiglie e gestione personale domestico. La Cooperativa sociale nello specifico offre i seguenti servizi:

1. Servizi di assistenza domiciliare in convenzione
2. Pasti a domicilio
3. Servizi di assistenza domiciliare privata
4. Gestione centri diurni
5. Attività motoria per anziani
6. Soggiorni climatici in convenzione
7. Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)
8. Trasporto Tamponi

1 Per servizi di assistenza domiciliare si intendono il complesso delle prestazioni socio-assistenziali e socio-sanitarie svolte da personale qualificato presso il domicilio della persona. I servizi domiciliari si suddividono in diverse tipologie di intervento: Servizio Assistenza Domiciliare (SAD) SAD in Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) SAD in Assistenza Domiciliare Integrata Cure Palliative (ADI-CP) SAD in Assistenza Domiciliare per Persone con

Demenza (ADPD) Assistenza domiciliare a privati Gli obiettivi perseguiti per tutti i servizi di assistenza domiciliare sono:

- Mantenere, rafforzare e ripristinare l'autonomia di vita nell'abitazione e nel nucleo familiare dell'utente
- Prevenire i rischi di disgregazione sociale e isolamento
- Rimuovere le condizioni di emarginazione
- Ridurre i collocamenti non necessari nelle strutture residenziali a favore di interventi nell'abitazione dell'utente con progetti personalizzati È un servizio di assistenza, rivolto a persone singole residenti o domiciliare con scelta medica sul territorio, erogata direttamente a casa dell'utente.

Quando parliamo di assistenza domiciliare facciamo riferimento a tutti quegli interventi che si svolgono a casa delle persone con lo scopo di aiutarle a superare le varie difficoltà quotidiane, cercando di mantenere una propria autonomia. L'operatore di assistenza domiciliare si prende cura dell'assistito sotto tutti gli aspetti sia dal punto di vista fisico che psicologico che relazionale.

2 Il servizio di Pasti a domicilio: è un servizio di consegna pasto presso il domicilio della persona che prevede interventi personalizzati secondo le specifiche esigenze di ogni utente. Tipologia degli interventi

- Pasto a domicilio
- Controlli qualità pasti e raccolta segnalazioni sul servizio (es. raccolta variazioni richieste, raccolta di segnalazioni, ecc.)
- Monitoraggio (al momento della consegna verifica dello stato di salute generale dell'utenza)

Destinatari Persone residenti nel territorio della Comunità che, indipendentemente dalle condizioni economiche e sociali, hanno difficoltà a gestire in autonomia il momento del pasto e necessitano di sostegno. Il sostegno può essere necessario in via temporanea o continuativa

4 Servizio semiresidenziale Centri Diurni: sono strutture destinate ad ospitare, di giorno, anziani o adulti non autosufficienti o parzialmente autosufficienti per promuovere occasioni di attività e rapporti con altre persone in spazi protetti, sostenendo e salvaguardando al contempo il legame con la loro famiglia e la permanenza al domicilio. Le finalità del servizio sono:

- favorire la socializzazione, l'attivazione e il mantenimento delle capacità degli ospiti che si rivolgono alla struttura
- sviluppare relazioni interpersonali, creando un ambiente aperto al territorio
- favorire il più possibile la permanenza degli ospiti nel loro ambiente di vita, sostenendo nel contempo le famiglie di appartenenza, evitando o ritardando il ricorso al collocamento in strutture residenziali

All'interno dei centri sono garantite: prestazioni assistenziali/sanitarie, attività motoria, di animazione e di socializzazione, il servizio mensa e il trasporto.

5 Attività motoria: sono dei corsi di attività motoria avviati su diverse sedi al fine di favorire la cultura e la pratica dell'attività fisica come momento di prevenzione e di benessere della popolazione anziana. Tipologia degli interventi

- Corsi di ginnastica dolce per persone anziane Destinatari Persone che hanno compiuto i 70 anni di età al momento della domanda e sono in grado di accedere autonomamente alla struttura per la pratica dell'attività motoria

6 Soggiorni climatici: il servizio prevede l'organizzazione di un soggiorno protetto al lago per persone parzialmente o totalmente non autosufficienti e persone ultra settantenni. Tipologia degli interventi

Soggiorno climatico lacustre presso un hotel convenzionato con la Comunità di Valle e relativo trasporto. Servizio di assistenza garantito con accompagnatori.

Servizio infermieristico sul posto

DESTINATARI Utenti per cui sono già stati attivati servizi di assistenza tramite il Servizio Sociale o tramite il Servizio Sanitario (assistenza domiciliare, frequenza centri diurni, ecc.), ospiti delle Case di Riposo, persone invalide o minori in carico al Servizio Sociale v Possono fare domanda anche ultra settantenni per posti vacanti (priorità ai residenti nella Comunità di Valle)

7 R.S.A.: è una struttura residenziale nella quale sono offerti servizi socio-sanitari integrati. Garantisce e assicura servizi di tipo alberghiero e residenziale insieme a prestazioni di cura della persona, all'interno di uno stesso luogo che prevede ambiti di vita personale e ambiti di vita comunitaria. Questa duplice natura socio-sanitaria e residenziale, configura la RSA come vera e propria comunità di vita di persone singole, che convivono e si relazionano in uno stesso ambiente. Tutto ciò comporta un equilibrio a volte incerto e precario in cui si devono combinare esigenze individuali e collettive, regole di vita e aree di autonomia, procedure di cura e assistenze codificate e percorsi di espressività e libertà. Le persone che operano all'interno delle singole RSA debbono mantenere un approccio il cui stile professionale garantisca che:

- il residente sia protagonista e sia posto al centro del proprio lavoro
- l'attenzione venga rivolta tanto ai bisogni del singolo quanto del gruppo, tanto ai bisogni sanitari quanto alle esigenze di vita
- siano preservate sostenute e sviluppate le relazioni umane degli ospiti sia all'interno che all'esterno della struttura.

8 Trasporto Tamponi: il servizio consiste nel ritirare i tamponi molecolari dall'ospedale di Cavalese per conferirlo al Santa Chiara di Trento nel periodo di maggior impatto dell'epidemia. Inoltre garantisce un servizio di accompagnamento all'occupazione attraverso un lavoro socialmente utile che si esplicava in: accompagnamento in passeggiata o per commissioni e intervento relazionale rivolto a utenza fragile.



- la gestione di servizi di lavanderia
- la gestione di attività di animazione sociale anche con iniziative di carattere culturale, turistico e di gestione del tempo libero;
- l'erogazione ad enti pubblici e privati e/o privati cittadini di servizi socio-assistenziali, socio sanitari, educativi, ricreativi, di animazione, riabilitativi a carattere diurno e residenziale quali ad esempio centri socio educativi, centri diurni riabilitativi e di socializzazione, centri occupazionali, laboratori per i prerequisiti lavorativi, centri socio ricreativi, strutture residenziali, comunità alloggio, alloggi protetti e semi-protetti, appartamenti in autonomia, interventi di pronta accoglienza, servizi di sollievo;
- l'organizzazione e la gestione di percorsi di assistenza scolastica, attività di supporto alla didattica, assistenza diretta ed accompagnamento di studenti con particolare attenzione agli studenti con bisogni educativi speciali (b.e.s.);
- la gestione di progetti promossi da enti pubblici e privati volti ad attività di animazione, che si realizzano con la promozione ed il sostegno di iniziative ludiche, sociali, ricreative, artistiche, sportive e culturali rivolte a minori, adulti e anziani che si trovano in stato di bisogno e ai soggetti svantaggiati, rientranti in un progetto che mira al raggiungimento di un maggior benessere della comunità; formazione che avviene tramite la progettazione, la promozione e la gestione di corsi di attività di studio e di ricerca rivolto al mondo giovanile, alle loro famiglie e agli adulti in genere, con particolare attenzione alla situazione locale;
- la promozione di esperienze pre-lavorative attraverso l'organizzazione e lo svolgimento di attività diverse quale stage e tirocini formativi;
- formare professionalmente anche in collaborazione con altri enti (nei settori carpenteria del ferro, falegnameria, idraulico, elettrico ed elettrotecnico, edile, agricolo e zootecnico, ambientale, sartoriale, della ristorazione, artistico ed alberghiero) le fasce più svantaggiate della popolazione (disoccupati, inoccupati, richiedenti asilo, o migranti in genere) per permettere loro un inserimento sociale, e ciò anche attraverso: o promuovere una cultura del riuso, anche attraverso la rigenerazione della merce, degli immobili o dei materiali non più utilizzati o in abbandono; o la gestione di tirocini formativi presso aziende di settore; nella gestione delle attività può essere prevista la somministrazione di cibi e bevande ai propri utenti ed operatori, nonché l'attività di trasporto nell'ambito dei servizi gestiti dalla cooperativa a favore delle persone con disabilità e disagio;

Relativamente ai servizi ai sensi dell'art. 1 lett. b) della Legge 381/91 nonché ai sensi dell'articolo 3, comma 2 lettera b) della L.R. 24/1988:

- attività di realizzazione, manutenzione e sistemazione di spazi verdi, aree attrezzate, parchi, giardini, aiuole, scarpate, trincee o rilevati;
- attività di piantumazione e potatura, produzione propria in vivaio e serra di piante e fiori di ogni genere, vendita all'ingrosso o al dettaglio di piante e fiori di ogni genere;
- attività di gestione di servizi connessi alla silvicoltura ed all'utilizzo di aree forestali, ivi compresi lavori di rimboschimento, interventi di forestazione e deforestazione, sistemazione di strade forestali, mulattiere e sentieri;
- attività agricole in generale e di gestione di agriturismi e alpeggi;
- conduzione di aziende agricole e coltivazioni ortofrutticole e florovivaistiche e svolgimento di ogni attività connessa alla coltivazione del fondo, inclusa la possibilità di commercializzazione, previa conservazione, trasformazione e confezionamento dei prodotti ottenuti da questo tipo di attività;

- attività di gestione e custodia di impianti sportivi e parcheggi e autorimesse;
- progettazione, produzione e commercializzazione di prodotti propri e per conto terzi quali, a titolo esemplificativo e non esauriente, articoli tessili, meccanici, cartacei (tali attività lavorative possono essere riferite all'ambito industriale, artigianale, commerciale, agricolo e di servizi);
- attività di lavorazione del legno, di costruzione e ristrutturazione edili, di manutenzione immobili;
- attività di archiviazione, di archiviazione e lettura ottica, digitazione ed elaborazione dati, stenotipia elettronica per verbalizzazione simultanea atti, convegni, assemblee, sistemi informativi territoriali, rilievo dati sul territorio e digitalizzazione dati cartografici e del territorio;
- attività di sviluppo software personalizzati, vendita di software e hardware, realizzazione di reti locali, intranet, accessi a Internet;
- attività di gestione di centri e servizi di accoglienza e simili, nelle forme o nei modi ritenuti utili al raggiungimento dello scopo sociale;
- attività di pulizia, sanificazione, disinfezione, disinfestazione e derattizzazione, rifacimento letti, ivi compresa la cessione di materie prime nonché il noleggio di attrezzature inerenti;
- attività di facchinaggio, trasloco, compreso lo sgombero di materiali.
- attività di lavanderia anche industriale, a secco, tintoria nonché di noleggio di biancheria;
- attività di raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti, raccolta differenziata porta a porta dei rifiuti, riciclaggio, acquisto e vendita, progettazione, realizzazione e gestione di isole ecologiche e aree attrezzate, spazzamento strade manuale e meccanico, servizi di consulenza alle aziende, ivi compresa l'attività di sensibilizzazione nei confronti della popolazione nonché la definizione di progetti d'intervento;
- erogazione di servizi ecologici, in particolare gestione di discariche inerti e non, isole ecologiche, centri di compostaggio e centri di raccolta e selezione di materiali e rifiuti, compresa la commercializzazione dei rifiuti in proprio o per conto terzi, attività di progettazione, realizzazione e gestione di attività legate al riuso dei materiali;
- attività di custodia, portierato e guardiania;
- attività di call-center, front e back office e attività amministrative di vario genere;
- attività di gestione di strutture di tipo turistico e commerciale, quali alberghi, ristoranti, bar, negozi, laboratori, e simili ivi compresa la gestione di strutture inerenti la ristorazione collettiva quali mense e la fornitura di pasti preparati e dei relativi servizi di catering e banqueting;
- attività di promozione e gestione di corsi di formazione intesi a dare ai partecipanti all'iniziativa o all'attività sociale strumenti idonei al reinserimento sociale e alle qualifiche professionali nonché alla formazione cooperativistica, anche con il contributo dell'Ue, degli enti pubblici e privati e/o singoli, erogando, se necessario, borse di studio e/o borse di lavoro.
- attività di studio e ricerca sulle funzioni delle imprese sociali al fine di sensibilizzazione delle comunità locali;
- attività in generale finalizzate all'inserimento lavorativo di soggetti disabili.
- vendita al minuto di articoli in genere anche di propria produzione piccole lavorazioni e riparazioni sartoriali e di calzolaio;
- erogazione di servizi a privati (imprese e non) ed in particolare ad enti pubblici quali comuni, province, regione e strutture collegate. la cooperativa potrà partecipare a

gare di appalto e compiere tutte le operazioni necessarie per l'acquisizione e l'erogazione dei servizi stessi;

- l'organizzazione e gestione di eventi anche sportivi, oltre ad azioni ed iniziative volte alla promozione, comunicazione, marketing, pubblicizzazione e valorizzazione del territorio, dell'ambiente, dei prodotti ecc. gestione tecnica di impianti e attrezzature funzionali alla realizzazione degli eventi.
- consegna a domicilio per conto di aziende, enti pubblici e privati di corrispondenza, materiali pubblicitario, fatture o posta prioritaria delle medesime indirizzate ai cittadini;
- lettura, misurazione, controllo, verifica, riparazione, sostituzione di apparecchi per la rilevazione dei consumi di acqua, luce, gas presso i cittadini, per conto di aziende pubbliche o privati;
- l'attività di progettazione, co-progettazione e consulenza per la realizzazione con enti pubblici e privati, di percorsi lavorativi finalizzati all'inserimento e al reinserimento lavorativo di persone svantaggiate;
- l'attività di trasporto merci per conto terzi e spedizioni nazionali ed internazionali con mezzi propri e di terzi, deposito e custodia di merci per conto terzi avvalendosi anche della collaborazione di cooperative e consorzi;
- l'attività di vendita, di noleggio a caldo e noleggio a freddo di automezzi e attrezzature e generale.
- Ulteriormente, si vuole osservare come le attività ed i servizi promossi rispondano più in generale alla mission che la cooperativa si è data e che rappresenta il suo carattere identitario. Cooperativa Sociale Assistenza, ispirandosi ai principi di solidarietà e mutualità, si propone di gestire in forma di impresa servizi socio assistenziali, culturali ed educativi. Cooperativa Sociale Assistenza si impegna a:
  - realizzare interventi di promozione umana ed integrazione sociale
  - garantire servizi qualitativamente elevati che trovano specifica motivazione in riferimento all'età, alle condizioni personali e familiari nonché alla condizione sociale degli utenti, dei loro nuclei familiari e dei caregivers
  - dare alta rilevanza a quella parte dell'aspetto assistenziale che punta al mantenimento e possibilmente al recupero rieducativo delle capacità residue dell'utente
  - prestare particolare attenzione alla sensibilizzazione delle comunità locali in cui opera al fine di renderle più consapevoli, attente e disponibili all'accoglienza ed al sostegno delle persone in stato di bisogno.

Il valore fondamentale che muove l'intero nostro operato è la persona. Persona intesa come singola entità ma anche come parte integrante e attiva di una comunità. I valori che ci ispirano:

- Uguaglianza e imparzialità
- Rispetto e correttezza
- Flessibilità e responsabilità
- Rispetto e fiducia
- Legalità, integrità e trasparenza

Necessaria ulteriore premessa, nella lettura dei servizi e dei risultati raggiunti che seguirà, è rappresentata da una breve analisi del contesto territoriale in cui la cooperativa sociale opera, così da comprenderne meglio le specificità e il ruolo che all'interno dello stesso oggi riveste. Come premesso, la cooperativa sociale Assistenza ha la sua sede legale all'indirizzo

via Damiano Chiesa 2/A 38079 - Tione di Trento. Tuttavia, è possibile osservare come la cooperativa operi attraverso le seguenti altre sedi operative:

<b>Sede</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Località</b>
Unità operativa di Fiemme	Via Pizzegoda 18	38033 Cavalese (Tn)
RSA	San Vendemmiano Loc. Maso Baia 1 Fraz. Ivano Fracena	38059 Castel Ivano (Tn)

Il territorio di riferimento è quindi intercettabile in modo sufficientemente diffuso nella provincia in cui la cooperativa ha sede. Guardando invece alle caratteristiche del territorio dal punto di vista dell'offerta, è possibile affermare che la cooperativa sociale Assistenza svolge la sua azione in aree caratterizzate dall'assenza di operatori pubblici e privati offerenti servizi simili per target di utenti o tipologia di servizi offerti e dove comunque la cooperativa si distingue per l'offerta di servizi con caratteristiche tecniche ed operative complementari a quanto offerto dagli altri operatori.



## STRUTTURA GOVERNO AMMINISTRAZIONE

La seconda dimensione secondo la quale la cooperativa sociale Assistenza può essere raccontata ed analizzata è quella della **governance**. Gli organi decisionali si presentano in una cooperativa sociale alquanto peculiari e centrali per comprendere la socialità dell'azione, i livelli di partecipazione e rappresentanza di interesse, nonché la capacità di presentarsi come organizzazione di persone e non di capitali. In primo luogo, è utile quindi capire quali sono gli organi della cooperativa e le loro principali funzioni, descrivendo a brevi tratti le politiche distintive rispetto agli organi di governo e agli organi decisionali.

Sono organi della Società:

- a) l'Assemblea dei soci;
- b) il Consiglio di Amministrazione;
- c) il Comitato di controllo.

L'Assemblea ordinaria:

1. approva il bilancio e destina gli utili;
2. delibera sulla emissione delle azioni destinate ai soci sovventori;
3. delibera sull'eventuale istanza di ammissione proposta dall'aspirante socio ai sensi dell'articolo 7, comma 5, dello statuto;
4. procede alla nomina e revoca degli Amministratori;
5. procede alla nomina del Comitato di controllo e del soggetto deputato alla revisione legale dei conti;
6. determina la misura dei compensi da corrispondere agli Amministratori, ai componenti il Comitato di controllo e al soggetto deputato alla revisione legale dei conti;
7. approva i regolamenti che determinano i criteri e le regole inerenti lo svolgimento dell'attività mutualistica, con le maggioranze previste dall'art. 2521, u.c., del codice civile;
8. delibera sull'eventuale erogazione del ristorno ai sensi dell'articolo 22 dello statuto;
9. delibera, all'occorrenza, un piano di crisi aziendale, con le relative forme d'apporto, anche economico, da parte dei soci lavoratori ai fini della soluzione della crisi, nonché, in presenza delle condizioni previste dalla legge, il programma di mobilità;
10. delibera sulla responsabilità degli Amministratori e dei componenti il Comitato di controllo;
11. delibera su tutti gli altri oggetti riservati alla sua competenza dalla legge e dal presente statuto.

Essa ha luogo almeno una volta all'anno nei tempi indicati allo statuto vigente.

Sono riservate all'Assemblea straordinaria:

1. le deliberazioni sulle modifiche dello Statuto e sullo scioglimento della Cooperativa;
2. la nomina dei liquidatori e la determinazione dei relativi poteri.

L'assemblea ordinaria è validamente costituita quando siano presenti almeno la maggioranza dei voti dei soci aventi diritto al voto e, in seconda convocazione, qualunque sia il numero dei presenti. Essa delibera a maggioranza assoluta di voti presenti salvo i casi per i quali sia disposto diversamente dalla legge o dallo statuto. L'assemblea straordinaria è validamente costituita in prima convocazione quando siano presenti la maggioranza dei voti dei soci aventi diritto al voto e, in seconda convocazione, quando siano presenti almeno un quinto dei voti dei soci aventi diritto al voto. Le deliberazioni devono essere prese col voto favorevole dei tre quarti dei voti presenti, eccettuato che per la nomina dei liquidatori per la quale è sufficiente la maggioranza relativa. Le elezioni delle cariche sociali saranno fatte a maggioranza relativa, ma potranno avvenire anche per acclamazione. L'Assemblea è presieduta dal Presidente dell'Organo amministrativo ed in sua assenza dal vice Presidente.

Consiglio d'Amministrazione: la Società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da tre a undici membri, eletti dall'Assemblea a maggioranza relativa di voti che ne determina anche il numero. Nella sua prima riunione il Consiglio di Amministrazione elegge tra i suoi componenti un Presidente ed un Vicepresidente. Gli Amministratori durano in carica tre esercizi e scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica e sono rieleggibili. Gli Amministratori sono investiti dei più ampi poteri per la gestione della Società, esclusi solo quelli riservati all'Assemblea dalla legge e dallo statuto. Il Consiglio di amministrazione può delegare parte delle proprie attribuzioni, ad eccezione delle materie previste dall'art. 2381 del codice civile, dei poteri in materia di ammissione, recesso ed esclusione dei soci e delle decisioni che incidono sui rapporti mutualistici con i soci, ad uno o più dei suoi componenti, oppure ad un Comitato esecutivo formato da alcuni dei suoi componenti, determinando il contenuto, i limiti e le eventuali modalità di esercizio della delega. Il comitato esecutivo ovvero l'amministratore o gli amministratori delegati, potranno compiere tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione che risulteranno dalla delega conferita dal consiglio di amministrazione, con le limitazioni e le modalità indicate nella delega stessa. L'Organo amministrativo è convocato dal Presidente tutte le volte nelle quali vi sia materia su cui deliberare, oppure quando ne sia fatta domanda da almeno un terzo degli Amministratori. Le adunanze dell'Organo amministrativo sono valide quando vi intervenga la maggioranza degli Amministratori in carica. Le deliberazioni sono prese a maggioranza assoluta dei voti dei presenti. Spetta all'Assemblea determinare i compensi dovuti agli Amministratori e ai membri del Comitato esecutivo. Il presidente dell'Organo amministrativo ha la rappresentanza della Cooperativa di fronte ai terzi e in giudizio. In caso di assenza o di impedimento del Presidente, tutti i poteri a lui attribuiti spettano al Vice presidente. Comitato di Controllo: l'assemblea stabilisce il numero dei componenti del Comitato di controllo sulla gestione e li nomina scegliendoli tra gli amministratori. Il Comitato di controllo: a) elegge al suo interno, a maggioranza assoluta dei suoi membri, il Presidente; b) vigila sull'adeguatezza della struttura organizzativa della società, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo e contabile, nonché sulla sua idoneità a rappresentare correttamente i fatti di gestione; c) svolge gli ulteriori compiti affidatigli dal Consiglio di Amministrazione, con particolare riguardo ai rapporti con il soggetto incaricato della revisione legale dei conti. Le riunioni del Comitato sono regolarmente costituite con la presenza della maggioranza dei suoi membri e le delibere sono prese a maggioranza assoluta dei presenti. I membri del Comitato di controllo devono assistere alle adunanze del Consiglio di Amministrazione, alle assemblee e alle riunioni del Comitato Esecutivo. La

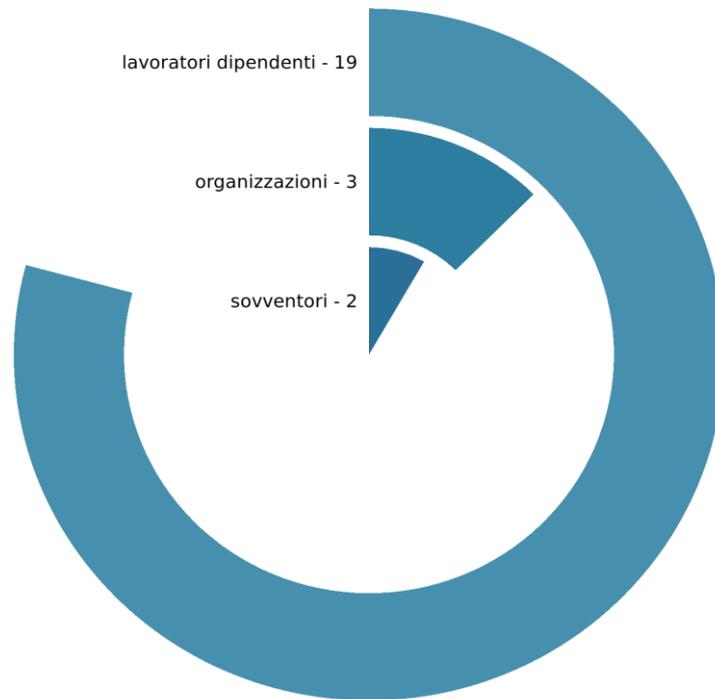
revisione legale dei conti, se obbligatoria per legge o se deliberata volontariamente dai soci, è esercitata dalla Federazione Trentina della Cooperazione.

Entrando ora nel dettaglio della struttura di governo, attenzione prima deve essere data alla base sociale della cooperativa. Essa è rappresentativa della democraticità dell'azione e della capacità di coinvolgimento e inclusione -parole chiave per un'impresa sociale-. Al 31 dicembre 2021, la cooperativa sociale includeva nella sua base sociale complessivamente 24 soci, di cui 19 lavoratori dipendenti, 2 sostenitori o sovventori, 1 istituzione pubblica, 1 organizzazione privata for-profit e 1 organizzazione privata non-profit. I valori assoluti presentati forniscono alcuni elementi di valutazione rispetto alle scelte di governance della cooperativa sociale. Innanzitutto, la presenza di soci lavoratori è espressione della centralità del lavoratore nelle scelte organizzative anche considerando che lo stesso influenza e osserva la qualità del servizio ed il suo coinvolgimento quindi risulta un obiettivo della cooperativa; più in particolare, il 30.65% dei lavoratori ordinari con posizione stabile in cooperativa è socio e se tale percentuale risulta abbastanza ridotta e possibile indice di un basso coinvolgimento dei lavoratori nel processo decisionale, va tuttavia considerato che a tutti i lavoratori stabili della cooperativa è data la possibilità di diventare soci in qualsiasi momento. È vero comunque che l'attenzione a coinvolgere i lavoratori va letta anche oltre al dato della loro rispettiva inclusione nella base sociale e la cooperativa sente di poter affermare che le politiche organizzative puntano in modo elevato al coinvolgimento dei lavoratori nel processo decisionale e nelle scelte strategiche.

Dato ulteriore è quello del possibile coinvolgimento nel governo della cooperativa anche di persone giuridiche: la cooperativa sociale cerca l'integrazione e la condivisione anche formale con altre realtà organizzative del territorio includendone alcune rappresentanze nella base sociale e così nello specifico si osserva la presenza di organizzazioni private non-profit socie, organizzazioni private for-profit socie e istituzioni pubbliche socie. Infine, completa la base sociale della cooperativa la presenza di alcuni soci sovventori o generici sostenitori, che quindi non ricoprono interessi specifici nella cooperativa ma ne condividono semplicemente e genericamente gli obiettivi sociali e ne sostengono le attività.

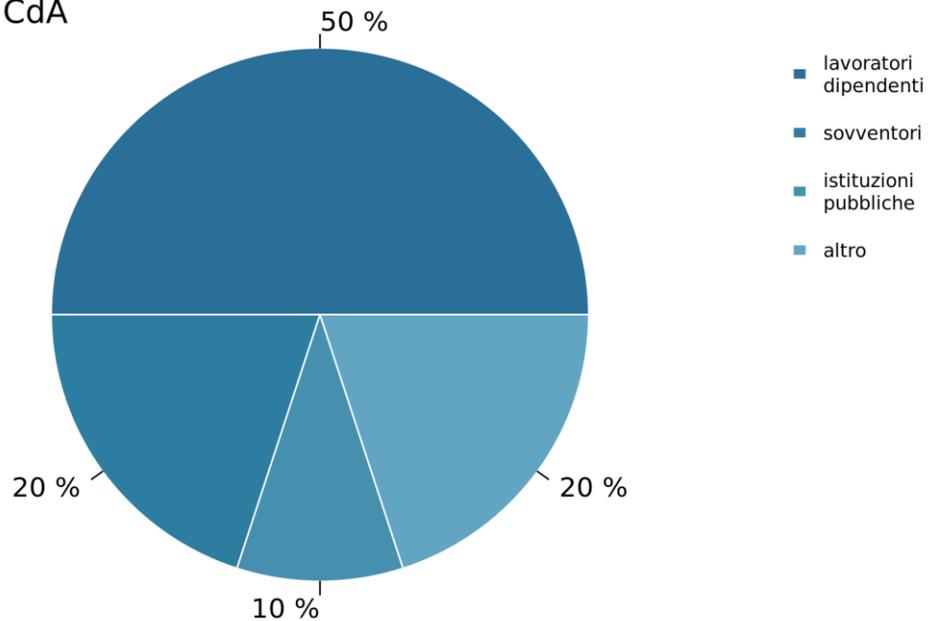
In sintesi, data la struttura descritta, è possibile affermare che la cooperativa sociale Assistenza si è dotata di una base sociale multi-stakeholder, cercando di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti della collettività e del territorio.

## Suddivisione soci per tipologia



Leggendo invece i dati sulla composizione del Consiglio di Amministrazione si possono avanzare valutazioni sul coinvolgimento al più alto livello nel processo decisionale delle categorie di soci e di stakeholder appena descritte. Il Consiglio di Amministrazione della cooperativa sociale Assistenza risulta composto da 10 consiglieri: Tiziano Colotti (data prima nomina 11/05/2018), Massimiliano Vario (data prima nomina 28/05/2021), Marina Zorzi (data prima nomina 11/05/2018), Emilio Salvaterra (data prima nomina 11/05/2018), Irene Lolli (data prima nomina 11/05/2018), Roberto Tonezzer (data prima nomina 11/05/2018), Maestranzi Antonio (data prima nomina 28/05/2021), Mario Dalsasso (data prima nomina 22/11/2019), Anna Defranceschi (data prima nomina 28/05/2021), Gabriela Alexandra Chica Gudino (data prima nomina 28/05/2021). Si tratta nello specifico di 5 lavoratori dipendenti, 2 sovventori, 1 istituzione pubblica e 2 altri componenti, identificati come presidente e membro comitato di controllo sulla gestione. Questa situazione sembra sostenere una certa attenzione riposta dalla cooperativa sociale alla promozione di un reale coinvolgimento dei vari portatori di interesse e di una reale multi-governance.

## Composizione del CdA

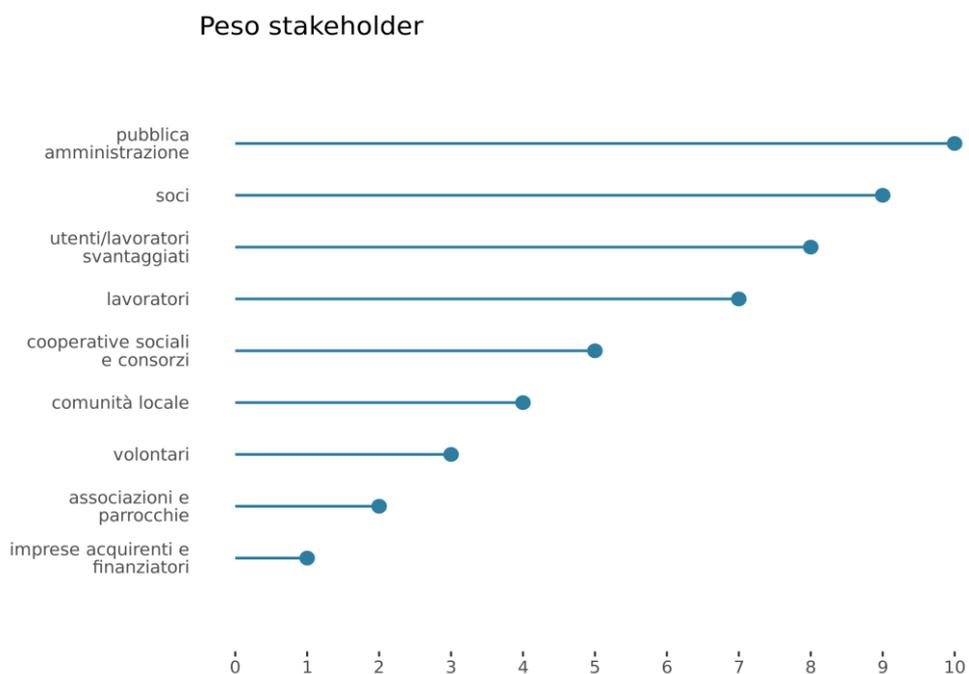


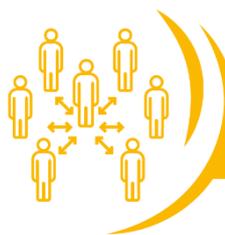
La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata anche in altri indici che caratterizzano la governance di una cooperativa sociale. Innanzitutto il CdA vede la presenza di soli uomini, italiani e over 30, con bassa equità di rappresentanza quindi nell'organo amministrativo. Accanto a queste riflessioni, ci sono altre considerazioni di cui tenere conto. Cooperativa Sociale Assistenza s.c.s. è una realtà relativamente piccola, dove il socio (soprattutto il socio lavoratore) ha la possibilità di avere una relazione formale e informale costante e costruttiva con la presidenza, con gli organi amministrativi e con il resto della compagine sociale. Il forte radicamento territoriale della cooperativa fa sì che la quasi totalità dei soci persone fisiche provengano dalla Comunità delle Giudicarie, territorio nel quale Assistenza s.c.s. è nata e dove realizza la maggior parte dei suoi servizi. A regola dello Statuto vigente, l'ammissione dei nuovi soci viene deliberata dal Consiglio d'amministrazione (l'emissione delle azioni destinate ai soci sovventori, invece, viene disciplinata con deliberazione dell'Assemblea dei soci). Attraverso uno speciale regolamento (REGOLAMENTO INTERNO PER I SOCI COOPERATORI AMMESSI ALLA CATEGORIA SPECIALE), è stata istituita la figura del cosiddetto "socio in prova": nei limiti previsti dalla legge e comunque non superando il terzo del numero totale dei soci cooperatori, possono essere iscritti soci in questa speciale categoria. Il socio è tenuto a versare la quota associativa per intero, mentre è esonerato dal versamento del sovrapprezzo. L'iscrizione in questa categoria, come previsto dalla legge, non può superare i 5 anni.

Le politiche attivate nei confronti dei soci hanno avuto alcuni esiti oggettivi. Il primo di questi riguarda il turn over della base sociale: nel 2021 si è registrata l'entrata di 3 e l'uscita di 5 soci. Guardando poi ai livelli della partecipazione sociale, si osserva che nel 2021 Assistenza ha organizzato 1 assemblea ordinaria. Il tasso di partecipazione alle assemblee nella cooperativa nel 2021 è stato complessivamente del 100% per l'assemblea di approvazione del bilancio, di cui il 20% rappresentato per delega, contro una partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 58% e si tratta di una partecipazione quindi complessivamente discreta, indice della capacità di coinvolgere attivamente i soci nella mission e nella natura democratica dell'organizzazione.

Due valori economici vogliono infine descrivere le politiche di governance e di democraticità degli interessi della cooperativa: da un lato, la cooperativa sociale prevede dei compensi economici per alcune cariche istituzionali ricoperte e in particolare 10.475 Euro per gli amministratori, 4.166,67 Euro per i revisori contabili e 13.400 Euro per il presidente. Dall'altra, avendo nel 2020 (ultimo anno disponibile rispetto all'assegnazione di utili da assemblea di bilancio) conseguito una perdita d'esercizio, non sono stati distribuiti utili ai soci, ma è comunque natura della cooperativa anche in presenza di utili l'accantonare la maggior parte a riserve per fini sociali e di crescita futura anche in ottica intergenerazionale della cooperativa.

A conclusione della riflessione sulla democraticità e rappresentanza di interessi della cooperativa sociale, si deve comunque considerare che, nonostante la centralità del socio e degli organi di governo nel processo decisionale, la cooperativa agisce con una chiara identificazione di quelli che sono gli interessi dei diversi soggetti che con essa si relazionano, dei suoi stakeholder. Il grafico seguente vuole illustrare il peso relativo sulle scelte organizzative esercitato dai principali portatori di interesse.





## PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Settori ad alta intensità di capitale umano. Così sono definite tecnicamente le imprese che vedono generato il proprio valore aggiunto soprattutto grazie al lavoro. E sotto questo profilo le cooperative sociali sono tra le tipologie organizzative in cui il lavoratore è di certo la risorsa prima per la realizzazione delle attività, e di attività di qualità. Ma non si tratta solo di avere il lavoratore al centro della produzione; per natura una cooperativa sociale guarda al lavoratore come persona, con i suoi bisogni e con necessità di coinvolgimento. Presentare in questa sezione i dati relativi ai lavoratori della cooperativa sociale Assistenza significa quindi interpretare questi stessi dati con una duplice valenza: quella delle importanti risorse umane che permettono la realizzazione dei servizi e ne influenzano –grazie ad impegno e professionalità- la qualità, e quella dell'impatto occupazionale che la cooperativa genera non solo in termini numerici, ma anche puntando sulla qualità dei rapporti di lavoro.

Fotografando dettagliatamente i lavoratori dipendenti ordinari (esclusi quindi i beneficiari di inserimenti lavorativi) della cooperativa sociale, si osserva che al 31/12/2021 erano presenti con contratto di dipendenza 99 lavoratori, di cui il 62.63% presenta un contratto a tempo indeterminato, contro il 37.37% di lavoratori a tempo determinato. Assistenza è quindi una grande cooperativa sociale –stando alle definizioni e allo scenario nazionale- e ciò influenza ovviamente l'**impatto occupazionale** generato nel territorio. Alcuni dati vanno comunque letti congiuntamente a questo valore.

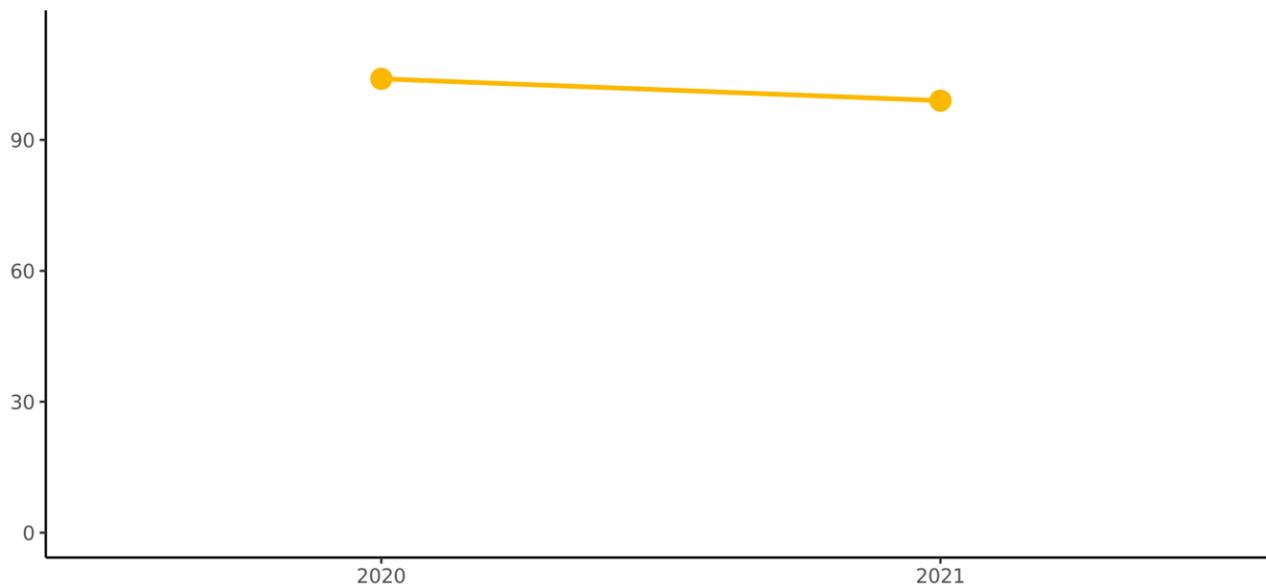
Approfondendo la dimensione del lavoro dipendente, che può essere letto come la reale ricaduta occupazionale di lungo periodo, vi è da considerare che la cooperativa sociale ha registrato un certo flusso di lavoratori dipendenti durante il 2021: nell'arco dell'anno essa ha visto l'ingresso di 34 nuovi dipendenti rispetto all'uscita di 34 lavoratori, registrando così una variazione comunque pari a zero. Inoltre vi è da considerare che nell'arco dell'anno 8 lavoratori sono passati da contratti flessibili a contratti a tempo indeterminato.

Il totale delle posizioni lavorative del 2021 è stato quindi di 133 lavoratori, ma tale dato va letto anche in termini di effettivo impatto occupazionale per equivalenti posizioni a tempo pieno di lavoro, le cosiddette ULA (Unità Lavorative Anno), quantificate nell'anno in 69.83 unità.

E ancora di rilievo nella riflessione sull'impatto occupazionale della cooperativa sociale è l'analisi dell'impatto occupazionale femminile e giovanile generati. La presenza di dipendenti donne sul totale occupati dipendenti è dell'88.89% e tale dato va confrontato con una media nazionale di donne occupate nelle cooperative sociali prossima al 77.7%. La presenza di giovani fino ai 30 anni nella cooperativa sociale si attesta invece al 19.19%, contro una percentuale del 35.35% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni. L'impatto occupazionale è infine su categorie eterogenee dal punto di vista della formazione: la cooperativa vede tra i suoi dipendenti la presenza di 56 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 30 lavoratori diplomati e di 13 laureati.

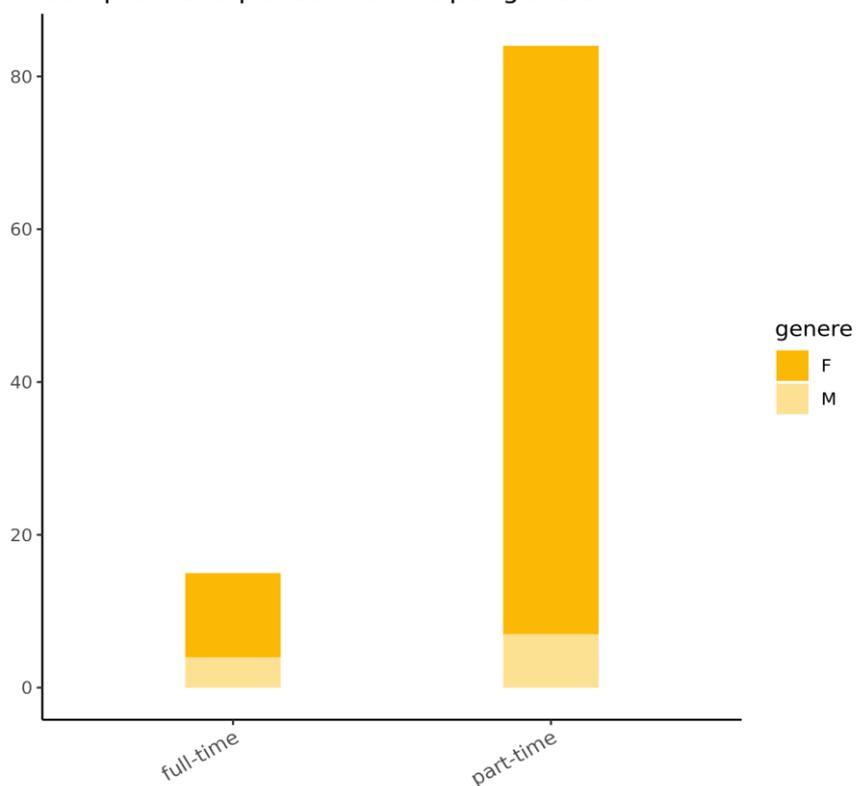
La fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 39.25% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni, 20 lavoratori addirittura da oltre 20 anni. I flussi possono essere letti anche negli andamenti pluriennali della cooperativa sociale, come il grafico sottostante mostra.

Andamento numero totale lavoratori ordinari



Per quanto riguarda la flessibilità temporale, il 15.15% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time, contro la presenza di 84 lavoratori con una posizione a part-time. Va in particolare considerato che vi è una distinzione tra i lavoratori con occupazione part-time scelta volontariamente per raggiungere una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro e part-time stabilito dalla cooperativa sociale per motivi organizzativi: a fine 2021 la percentuale di part-time scelto dai lavoratori sul totale delle posizioni part-time presenti è del 100%.

Composizione per contratto e per genere



La classificazione per ruoli che i lavoratori ricoprono all'interno della cooperativa sociale può inoltre fornire informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Così la cooperativa sociale vede la presenza di 43 assistenti alla persona, 28 OSS, 7 impiegati, 6 coordinatori, 5 operai semplici, 3 altro ruolo, 2 operai specializzati, 2 professionisti sanitari, 1 educatore con titolo, 1 coordinatore di cantiere e capisquadra e 1 direttore. Il 100% dei lavoratori si occupa quindi della parte A dell'attività, vale a dire dell'assistenza socio-sanitaria.

Altro tema che permette di riflettere sulle politiche attivate dalla cooperativa nei confronti dei suoi lavoratori ordinari è l'equità dei processi e delle politiche praticate. Alcuni dati ed indici permettono di rendere trasparenti i processi attivati. Nella cooperativa sociale Assistenza il 71% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e il 57% dei ruoli di responsabilità è in mano a giovani under 40. Un altro elemento che indica il livello di equità o trattamento differenziato applicato è sicuramente il livello salariale riconosciuto ai vari ruoli dei propri dipendenti. Una necessaria premessa all'analisi salariale è data dal fatto che la cooperativa sociale applica ai propri lavoratori il contratto collettivo delle cooperative sociali. La seguente tabella riassume le retribuzioni lorde annue, minime e massime, per ogni inquadramento contrattuale presente in cooperativa.

<b>Inquadramento contrattuale</b>	<b>Minimo</b>	<b>Massimo</b>
Dirigente (CCNL coop sociali livelli F1, F2)	26.299,91	33.494,7
Coordinatore/responsabile/professionista (CCNL coop sociali livelli C3, D3, E1, E2)	19.646,12	27.399,68

Oltre allo stipendio base descritto, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali premi e riconoscimenti di produzione, fringe benefit come i buoni mensa o il telefonino aziendale, convenzioni per consulenza legale o fiscale, anticipi sullo stipendio e anticipi eccezionali su TFR.

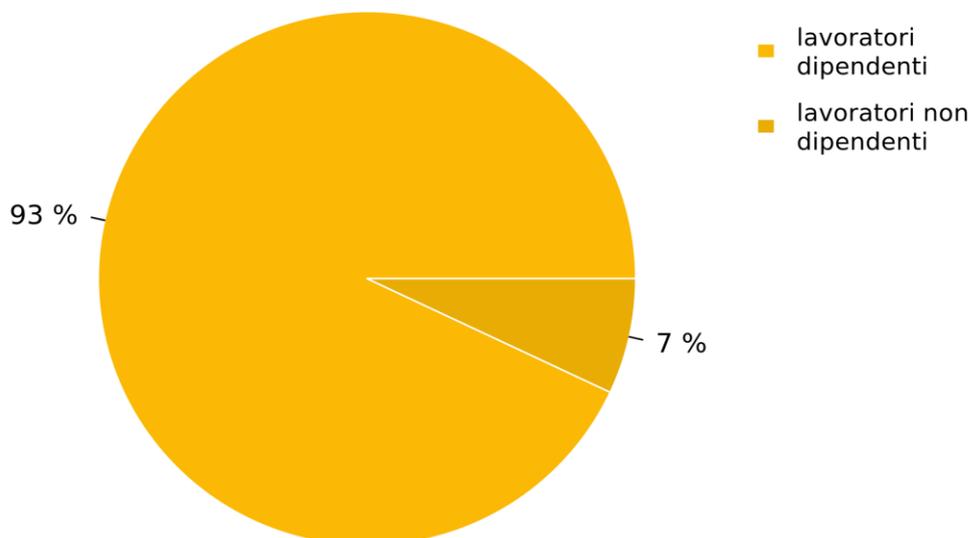
La cooperativa sociale Assistenza è attenta ai propri lavoratori anche per quanto attiene alla formazione: durante l'anno i lavoratori sono stati infatti coinvolti in attività formative e nello specifico il 64% nella formazione obbligatoria prevista per il settore, il 49% in una formazione tecnica basata prevalentemente su corsi di aggiornamento professionale, il 4% in una formazione strutturata con corsi periodici su temi trasversali, il 11% in una formazione volta a migliorare e riqualificare le competenze dei dipendenti partecipanti, il 18% in corsi/seminari/workshop occasionali, il 1% in una formazione orizzontale promossa attraverso la creazione di gruppi formalizzati di riflessione, ricerca-azione sui temi sociali e di formazione reciproca e il 20% in attività di formazione on-the-job, ossia attraverso l'affiancamento sul lavoro tra soci e lavoratori con esperienze diverse. Sono state così realizzate complessive 2.052 ore di formazione.

Accanto ai lavoratori dipendenti della cooperativa, di cui illustrato ampiamente nei precedenti numeri, hanno operato per l'ente anche altre figure.

Nel corso del 2021, la cooperativa sociale Assistenza ha fatto ricorso anche a 10 professionisti titolari di partita IVA. Tali numeri spiegano meglio la strutturazione del proprio organico nel suo complesso e portano ad affermare che mediamente nell'anno il peso del

lavoro dipendente (calcolato a testa e non ad orario) sul totale è stato pari al 93%. Si tratta di un dato che legge anche l'impatto occupazionale in termini di stabilità occupazionale e porta ad affermare che la cooperativa sociale abbia investito nella generazione di occupazione stabile, garantendo contratti di dipendenza ad una parte elevata dei propri lavoratori.

### Peso lavoro dipendente sul totale



### COINVOLGIMENTO E BENESSERE ORGANIZZATIVO

La centralità delle risorse umane è espressa non soltanto dai numeri e dalle illustrate caratteristiche che raccontano le persone che operano per l'ente, ma anche dalle politiche del personale, dal modo in cui si sostiene la partecipazione ed il coinvolgimento dei lavoratori e dai processi che valorizzano la persona. Ritenendo cruciale per l'ente interrogarsi periodicamente su punti di forza e di debolezza del rapporto con il proprio personale, quest'anno sul tema è stata effettuata una riflessione strategica da parte di alcuni membri del CdA e di un gruppo eterogeneo di portatori di interesse della cooperativa. Riflessione guidata scientificamente da Euricse (il responsabile del metodo ImpACT cui si è aderito per la redazione del bilancio sociale) e di cui il presente bilancio sociale riporta i principali risultati, quale frutto anche di prospettive di definizione di obiettivi futuri della cooperativa sociale Assistenza.

Partendo quindi dai processi di flusso, lo sguardo alle fasi di selezione e ai processi di uscita porta ad affermare che si sono registrati nell'anno alcuni significativi problemi: la cooperativa fatica a trovare personale qualificato secondo le richieste degli affidamenti e delle convenzioni da parte del pubblico, la cooperativa si è trovata di fronte nell'anno ad uscite di personale dovute a problemi di equilibrio tra trattamento economico e richieste del lavoro e si è trovata nell'anno ad affrontare uscite senza riuscire a trovare nuovo personale rispondente al ruolo. Il giudizio è quello che Assistenza faccia comunque elevato ricorso a processi di comunicazione pubblica estesi ed efficaci. Il flusso in ingresso è inoltre supportato da un elevato processo di affiancamento e sostegno motivazionale: la cooperativa prevede l'affiancamento del lavoratore neo assunto da parte di lavoratori esperti e trasmette al neo assunto la mission organizzativa con opportuni documenti, confronti, comunicazione.

Rispetto alle caratteristiche del lavoro e quindi agli elementi di definizione dei ruoli, si osserva che la cooperativa sociale presenta alcuni punti di miglioramento: non sempre vi sono procedure e azioni nell'ente volte a garantire la possibilità di avanzamenti di carriera e riconoscimenti e non sempre i carichi di lavoro sono distribuiti in modo proporzionale e coerente ai ruoli ricoperti. Tali riflessioni vanno inserite in processi di gestione delle risorse umane che comunque a far riconoscere il lavoratore nel suo ruolo e nel funzionamento dell'organizzazione: l'ente è dotato di un organigramma funzionale chiaro, comunicato ed appreso dai lavoratori, vi sono identificati referenti e responsabili, disponibili al confronto e all'ascolto, ogni lavoratore ha chiaro il proprio ruolo e le eventuali flessibilità richieste dallo stesso, l'ente ha promosso la presenza di figure di leadership, puntando su professionalità ma anche empatia e relazionalità, l'ente assegna mansioni specifiche alla maggior parte dei suoi lavoratori ed ha un sistema di monitoraggio dell'operato e ai lavoratori vengono forniti feedback sulla loro attività e dei risultati raggiunti grazie al loro impegno.

Sempre nell'analisi della complessità del lavoro, dei cambiamenti di ruolo e quindi di dimensioni di flusso, particolare attenzione è posta alla formazione, al di là di quanto già esplicitato quantitativamente in termini di ore e contenuti della formazione erogata ai dipendenti. Gli elementi di valutazione della qualità della formazione fornita dalla cooperativa sociale Assistenza sembrano riconoscibili innanzitutto nel fatto che a livello aziendale si vuole garantire la crescita e l'apprendimento sia con la formazione che con processi di empowerment del lavoratore; inoltre, la formazione ha mirato a garantire ad alcuni lavoratori/categorie di lavoratori la crescita di ruolo e la riqualificazione e le attività formative formali ed informali puntano a trovare e dare soluzioni concrete e risposte a dubbi quotidiani del proprio lavoro. Nell'ambito della formazione, in parte la cooperativa si è avvalsa anche di modalità formative innovative, di coaching, auto apprendimento, di confronto e interazione con professionisti e solo talvolta si è cercato di puntare ad una formazione individualizzata sulle esigenze del lavoratore, attivando anche processi di apprendimento intelligente (smart learning). Elementi questi che delineano i diversi livelli di attenzione riposta oggi dalla cooperativa sociale anche ai temi dell'up-skilling e del re-skilling dei lavoratori.

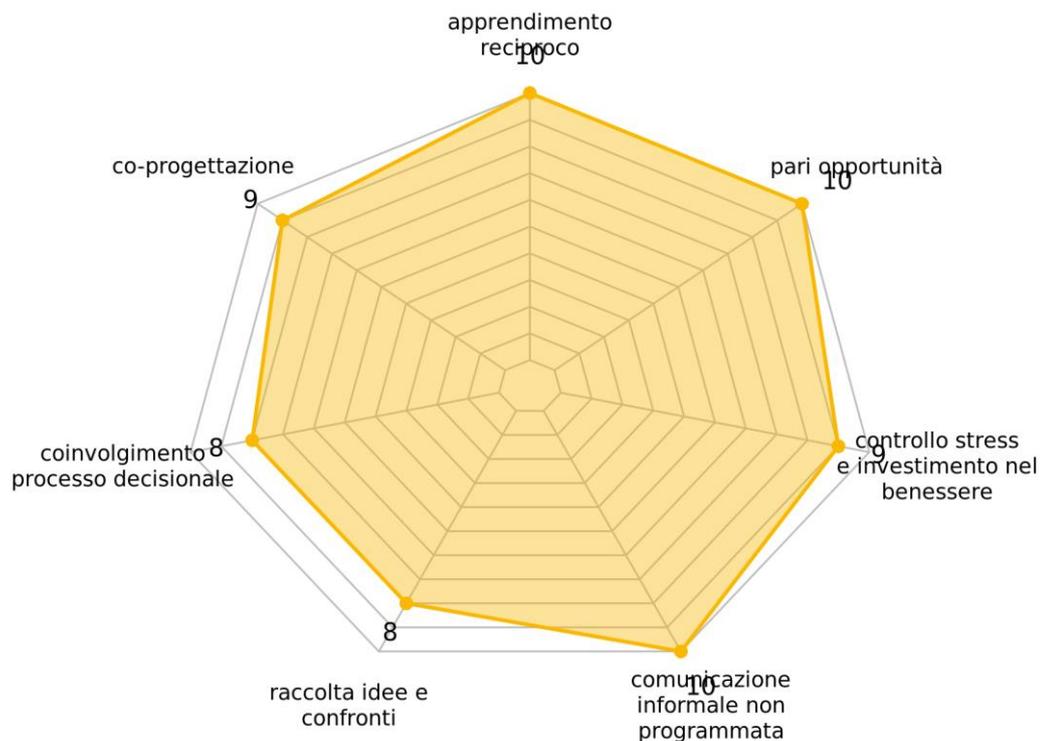
Per quanto riguarda poi, più nel dettaglio, le dinamiche di benessere, di sicurezza e di stress dei lavoratori, si può affermare che la cooperativa sociale ritenga importante intervenire in alcuni ambiti e con alcuni dispositivi a sostegno dei lavoratori, quali in modo prioritario la concessione di flessibilità (di orario, di turnistiche...) per la conciliazione famiglia-lavoro, il supporto allo smart-working per i ruoli che lo possano prevedere, l'investimento in strumentazioni e dispositivi che garantiscano il benessere fisico dei lavoratori, processi di promozione, coinvolgimento, che garantiscano le pari opportunità (di genere, credo religioso, provenienza, ecc.) e modalità (verbali, scritte, formali o informali) di comunicazione ai singoli lavoratori dell'apprezzamento per il lavoro svolto; mentre non sono stati focus delle sue politiche di gestione delle risorse umane pratiche (presenza di uno psicologo, questionari, ecc.) per il controllo dello stress e il mantenimento del benessere psicologico.

Accanto a tali elementi più aziendalistici, tema centrale per una cooperativa sociale è la sfera del coinvolgimento dei lavoratori. Il grafico sottostante riproduce i giudizi espressi in sede di autovalutazione della cooperativa e permette di osservare come la cooperativa sociale Assistenza investa soprattutto in azioni e dispositivi organizzativi volti a garantire la partecipazione a gruppi di lavoro in cui sia centrale il confronto e l'apprendimento reciproco, la partecipazione dei lavoratori a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi

interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività, il coinvolgimento nel processo decisionale e nella pianificazione delle attività dell'organizzazione, la rappresentanza e la raccolta di idee attraverso gruppi o esponenti, momenti di incontro e confronto formali, la promozione dell'ascolto e della comunicazione più informali o non programmati, il controllo dello stress e l'investimento nel benessere dei lavoratori e accorgimenti e decisioni che tutelino e supportino le pari opportunità, siano esse di genere, di credo religioso, di provenienza.

La dimensione del coinvolgimento qui presentata va comunque letta anche alla luce dei precedenti dati sul coinvolgimento formale dei lavoratori nella base sociale. Nella cooperativa sociale sono 19 (equivalenti al 30.65% dei dipendenti a tempo indeterminato) i lavoratori che sono anche soci.

## Qualità del lavoro



Ad integrazione di questa analisi, va infine considerato che l'elemento del sostegno alla motivazione e al commitment dei lavoratori è molto valorizzato in Assistenza: ciò in quanto nel processo di selezione è fondamentale la motivazione pro sociale del candidato, i lavoratori vengono informati e coinvolti rispetto ai cambiamenti organizzativi affinché riescano meglio a gestirli e condividerli e ai lavoratori viene spesso ricordata la mission organizzativa.

## RILEVAZIONE DEL BENESSERE LAVORATIVO

Accanto alla valutazione interna dell'impatto occupazionale e dei processi di gestione delle risorse umane attivati, la cooperativa sociale ha promosso nel corso dell'anno anche la valutazione partecipata da parte dei propri lavoratori rispetto al benessere e al clima lavorativo. Si sono quindi somministrati questionari di valutazione prodotti dai ricercatori di **Euricse** e promossi nell'ambito del metodo **ImpACT**. Di seguito si vogliono condividere alcuni dei principali risultati emersi, riportando alcuni grafici di sintesi, considerando che gli stessi sono di stimolo alla cooperativa per una riflessione interna su punti di possibile miglioramento o raggiungimento, ma sono anche di feedback ai propri lavoratori

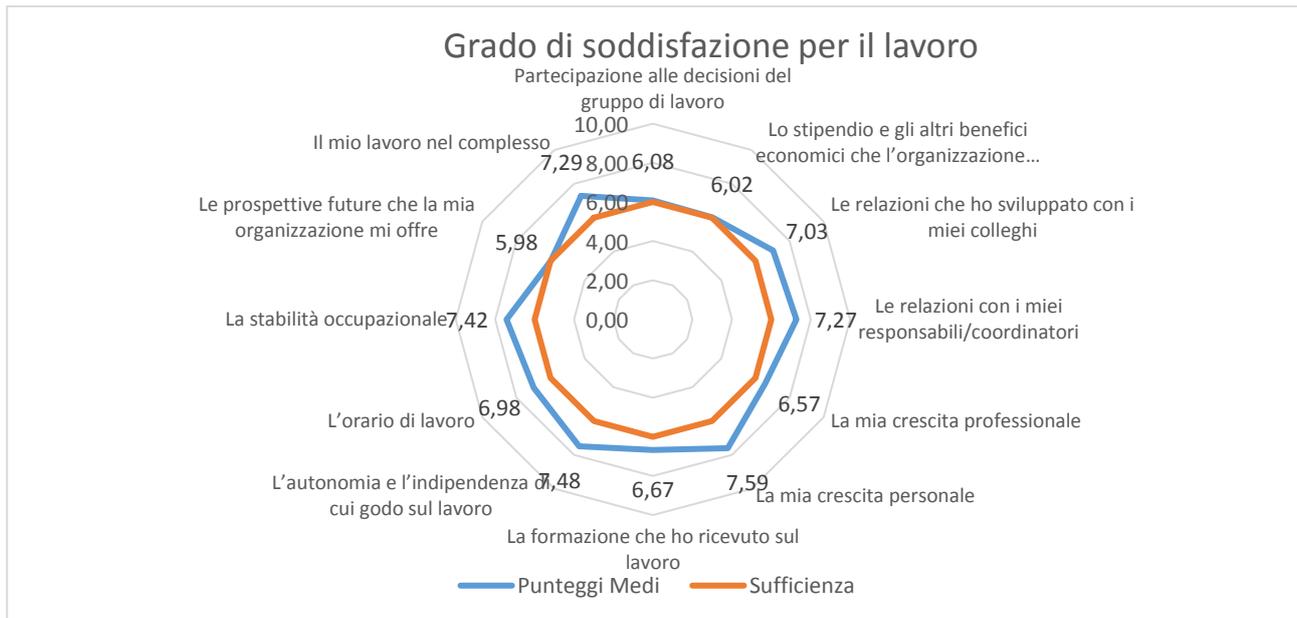


Figura 1 Grado di Soddisfazione per il Lavoro

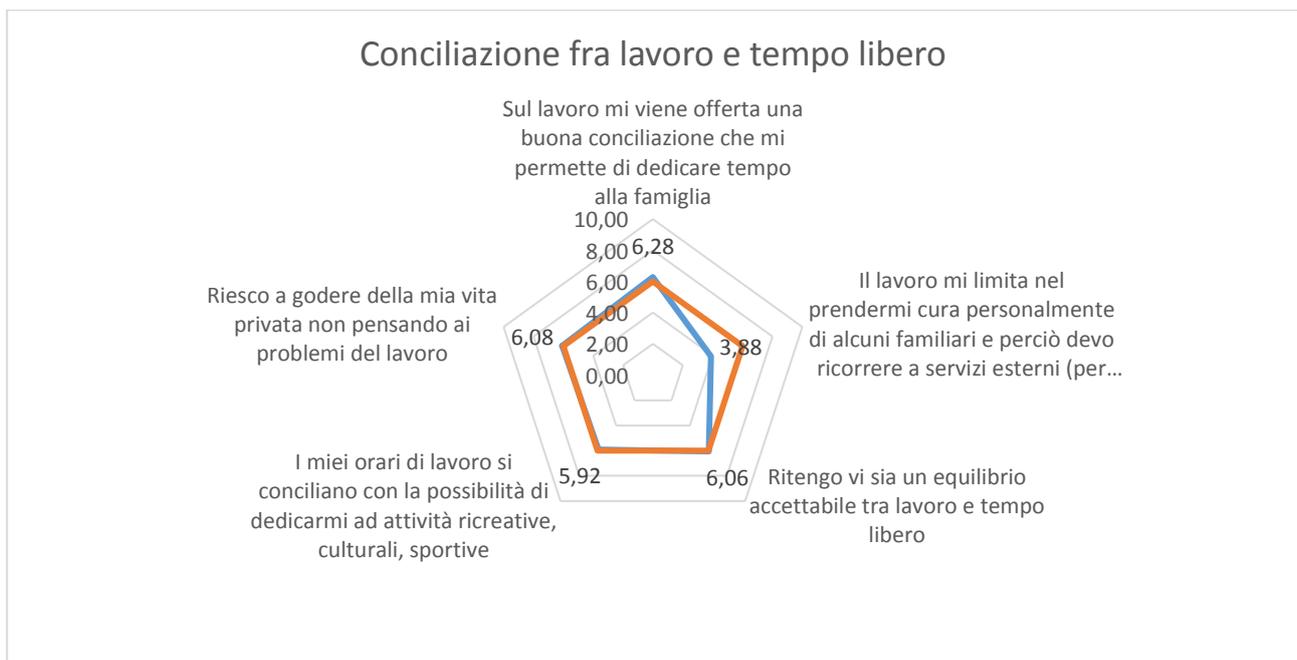


Figura 2 Conciliazione fra lavoro e tempo libero

### Comunicazione e Relazione sul luogo di lavoro

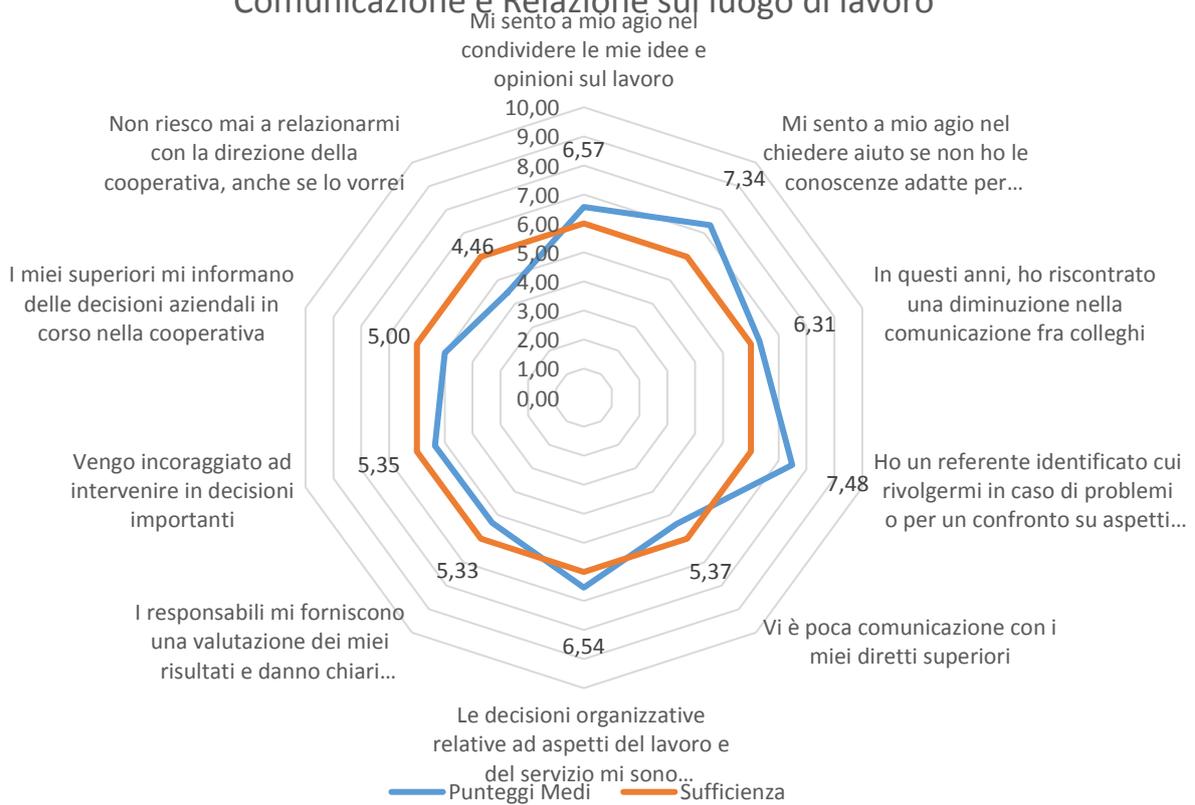


Figura 3 Comunicazione e Relazione sul luogo di lavoro

### Identità e identificazione nell' organizzazione

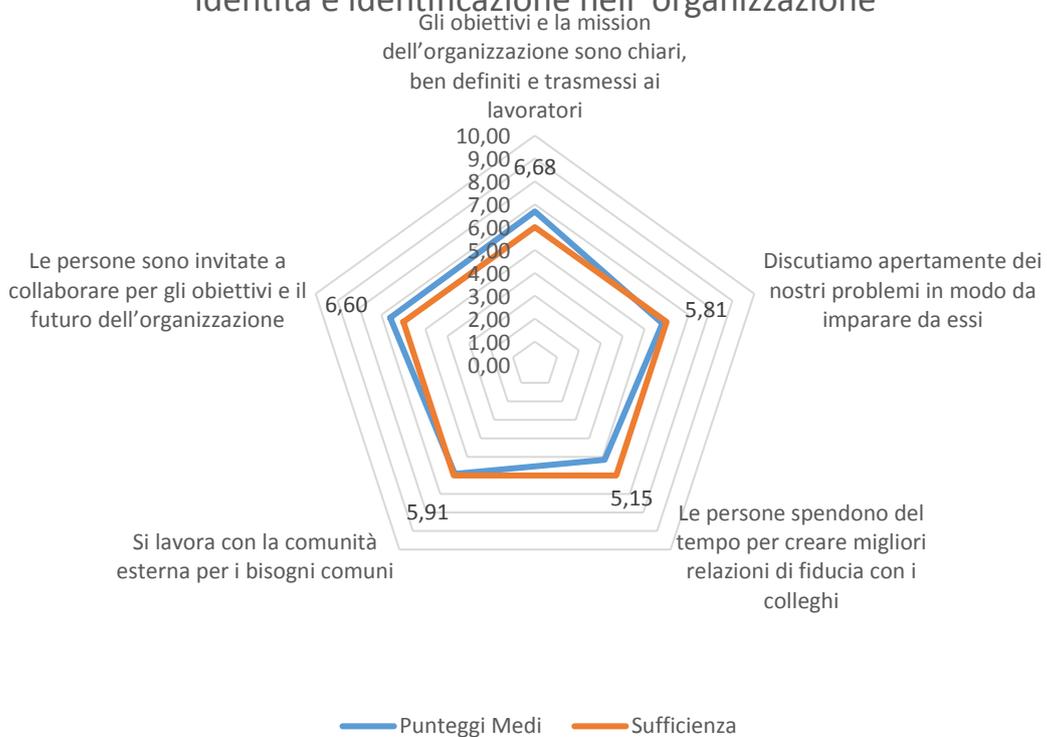
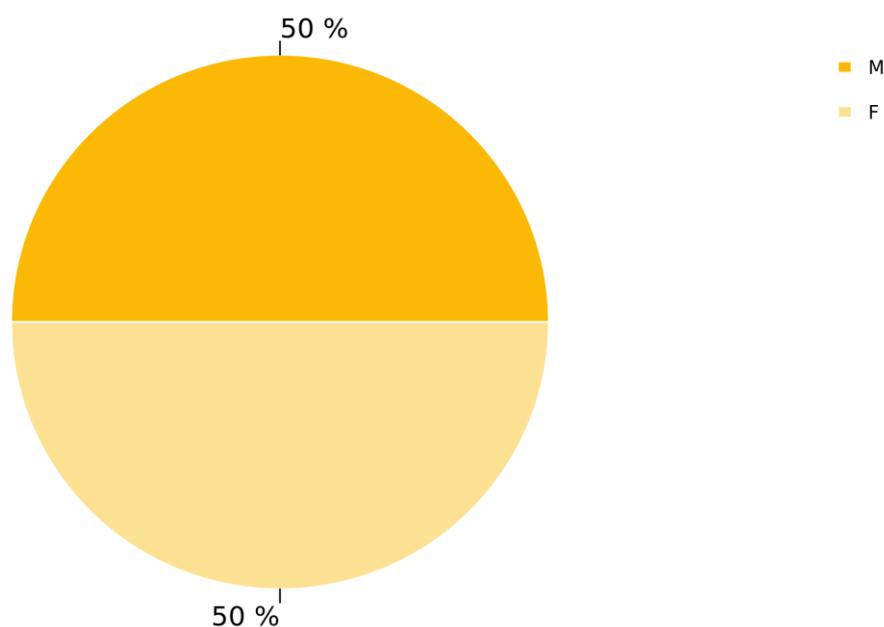


Figura 4 Identità e identificazione nell' organizzazione

## VOLONTARI E CITTADINANZA ATTIVA

Il volontariato svolto all'interno della cooperativa sociale Assistenza costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'organizzazione e può essere inoltre interpretato proprio come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità: attraverso lo sviluppo di una rete di conoscenza reciproca, di relazioni e di fiducia con singole persone o con altre organizzazioni nel territorio, si riescono a diffondere valori e a motivare quindi le persone a donare alla cooperativa innanzitutto in termini di ore di lavoro volontario. La cooperativa sociale ha visto coinvolti in attività di volontariato nell'anno 2021 solo 2 volontari afferenti ad associazioni. Di essi, 1 è uomo e 1 donna, mentre guardando alle fasce d'età si contano 1 tra 51 ed i 60 anni e 1 over 60 (dai 61 anni).

Genere volontari



Indici più diretti, concreti e monetizzabili del contributo dell'attività del volontariato allo sviluppo dei servizi sono identificabili nel numero di ore praticate e nel tipo di attività svolte. Così, innanzitutto, la cooperativa ha beneficiato nel 2021 complessivamente di 36 ore di volontariato, come se quindi si fosse avuta la presenza per 4.5 giorni lavorativi di un ipotetico lavoratore a full time che non ha avuto alcun costo ma solo produttività per la cooperativa e per l'investimento nella qualità dei servizi e nell'attenzione ai beneficiari. Il tempo donato dai volontari è stato inoltre impiegato nella totalità dei casi in affiancamento nell'erogazione dei servizi core della cooperativa.

Se i dati fin qui descritti permettono di capire l'interazione della cooperativa con il territorio e la rilevanza del volontariato per l'organizzazione, dall'altra anche Assistenza ha dei possibili impatti sui volontari, intermediati dalle politiche promosse nei loro confronti. La cooperativa sociale, innanzitutto, si interessa dei suoi volontari ed in particolare fa monitoraggio del loro benessere occasionalmente e in modo non formalizzato. Secondo quanto stabilito anche legislativamente, gli enti di terzo settore possono prevedere anche rimborsi ai propri volontari per spese sostenute nell'ambito dell'esercizio delle attività di volontariato: la cooperativa sociale non prevede né ha erogato tuttavia nel corso dell'anno alcun rimborso ai propri volontari. Guardando infine alle politiche inclusive e di ulteriore sostegno ai volontari, la cooperativa sociale Assistenza investe sulla loro crescita, poiché prevede occasionali attività formative per i volontari.



## OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Gli obiettivi statutari e la mission organizzativa trovano il loro compimento nella realizzazione delle attività e rendicontare i risultati raggiunti dalla cooperativa sociale significa quindi guardare innanzitutto in modo concreto ai servizi offerti e alle persone che ne hanno beneficiato. In quanto cooperativa sociale di tipo plurimo, l'attività che sta al centro del nostro agire è duplice: quella di produzione di servizi e quella di inserimento lavorativo e delle due aree di operatività verrà data esplicita illustrazione, cercando comunque di leggere anche all'integrazione tra le due aree.

Partendo quindi dalla lettura dei servizi, nel presente bilancio sociale si è scelto, per finalità comunicative, di fornire brevi descrizioni di obiettivo e di risultato per ciascuna delle principali tipologie di servizio realizzate nel corso del 2021.

### SAD Comunità

Cominciando la lettura dei servizi offerta dalla cooperativa sociale Assistenza, il primo interesse va rivolto al SAD Comunità. Il servizio si esplica in interventi di assistenza che si svolgono a casa delle persone al fine di sostenere un'adeguata domiciliarità dell'utente nel suo contesto di vita. Inoltre il nostro servizio include anche il servizio di trasporto, con i nostri mezzi aziendali, degli utenti che lo richiedono da e per il domicilio (per esempio per visite mediche ecc.).

Nel 2021 hanno beneficiato del servizio 384 persone, di cui lo 0.52% minori e adolescenti di età 7-14 anni, 0.26% minori e adolescenti 15-18 anni, 13.8% adulti 24-65 anni e 85.42% over 65.

I risultati qui presentati sono stati raggiunti grazie all'impiego di 67 lavoratori dedicati con continuità al servizio, per un totale approssimabile a 42.703 ore di lavoro retribuito nell'anno. Le entrate complessivamente assegnate a questo servizio sono state per l'anno pari a 1.311.649€, indicative anche del peso che il servizio ha avuto nella gestione complessiva dell'ente, di cui si riporterà nella sezione di analisi economico-finanziaria.

### SAD Apss

Altro fondamentale intervento promosso dalla cooperativa sociale Assistenza, è il SAD Apss. Il servizio si è articolato nell'anno in prestazioni finalizzate a mantenere l'utente affetto da malattie di elevata complessità sanitaria, al proprio domicilio, attivando un programma di assistenza e cura integrato tra le varie figure professionali dell'APSS e i nostri operatori.

Nel 2021 hanno beneficiato del servizio 114 persone, tra cui il 12.28% adulti 24-65 anni e l'87.72% over 65.

I risultati qui presentati sono stati raggiunti grazie all'impiego di 54 lavoratori dedicati con continuità al servizio, per un totale approssimabile a 11.093 ore di lavoro retribuito nell'anno. Le entrate complessivamente assegnate a questo servizio sono state per l'anno pari a

271.229€, indicative anche del peso che il servizio ha avuto nella gestione complessiva dell'ente, di cui si riporterà nella sezione di analisi economico-finanziaria.

### **Residenziale San Vendemmiano**

La cooperativa sociale conta tra le sue attività il servizio residenziale San Vendemmiano. Il servizio residenziale si svolge presso la nostra RSA accreditata nella quale sono offerti servizi socio-sanitari integrati. Garantisce e assicura servizi di tipo alberghiero e residenziale insieme a prestazioni di cura della persona, all'interno di uno stesso luogo che prevede ambiti di vita personale e ambiti di vita comunitaria.

Nel 2021 hanno beneficiato del servizio 308 persone.

Il servizio è stato realizzato grazie al contributo di 38 lavoratori della cooperativa, impiegati per complessive 3.177.638 ore di lavoro. Il peso economico del servizio sulla gestione della cooperativa sociale può inoltre essere quantificato nel livello delle sue entrate, che per l'anno sono state pari a 1.396.362€.

### **Semiresidenziale Centri Diurni**

La cooperativa sociale Assistenza ha realizzato nel 2021 un servizio Semiresidenziale Centri Diurni che si svolge presso strutture destinate ad ospitare, di giorno, anziani o adulti non autosufficienti o parzialmente autosufficienti per promuovere occasioni di attività e rapporti con altre persone in spazi protetti, sostenendo e salvaguardando al contempo il legame con la loro famiglia e la permanenza al domicilio. Presso i Centri Diurni di Tione di Trento e Porte di Rendena gli utenti sono con presa in carico. Presso il Centro Servizi di Cavalese gli utenti sono senza presa in carico. È questo un servizio complesso, nel quale parte delle azioni è stata realizzata a favore di beneficiari identificati e con precisi obiettivi mirati sugli stessi e parte è stata realizzata senza una presa in carico e identificazione a nominativo dei beneficiari.

Le persone che hanno beneficiato del servizio durante l'anno sono state in totale 33 e la ricaduta del servizio e la capacità di copertura dei bisogni è inoltre identificabile nell'orario di apertura: nel 2021 le strutture sono state attive per 52 settimane all'anno ed una media di 45 ore a settimana.

I risultati qui presentati sono stati raggiunti grazie all'impiego sul servizio di 13 lavoratori remunerati e 2 volontari. Globalmente, sono state impiegate circa 15.896 ore di lavoro retribuito nell'anno. Le risorse economiche impiegate per la realizzazione delle attività sono invece quantificabili per il 2021 in 313.150€.

### **Servizio Pasti**

Il servizio Pasti è un servizio di consegna pasto presso il domicilio della persona che prevede interventi personalizzati secondo le specifiche esigenze di ogni utente. Il servizio ha previsto fino al 04/07/2021 parte dell'utenza prevedeva la presa in carico degli utenti (Trasporto e confezionamento pasti). Il servizio include sia azioni realizzate a favore di beneficiari stabili, per i quali vi è una presa in carico e un rapporto individuale, che azioni realizzate a favore di platee più ampie di soggetti e senza una presa in carico o identificazione a nominativo dei beneficiari. Per tali ragioni il numero complessivo dei beneficiari va distinto per tipologia di azione.

Nel corso dell'anno, le persone fisiche che hanno beneficiato del servizio sono state complessivamente 59 (tra cui il 6.06% adulti 24-65 anni e 93.94% over 65) e il numero medio di prestazioni a settimana è stato di 820,57

Le risorse impiegate nella realizzazione del servizio sono identificabili in 36 lavoratori retribuiti per un totale di 5.254,05 ore di lavoro dedicate al servizio nell'anno e in 227.145€ di entrate.

### Trentino Cura

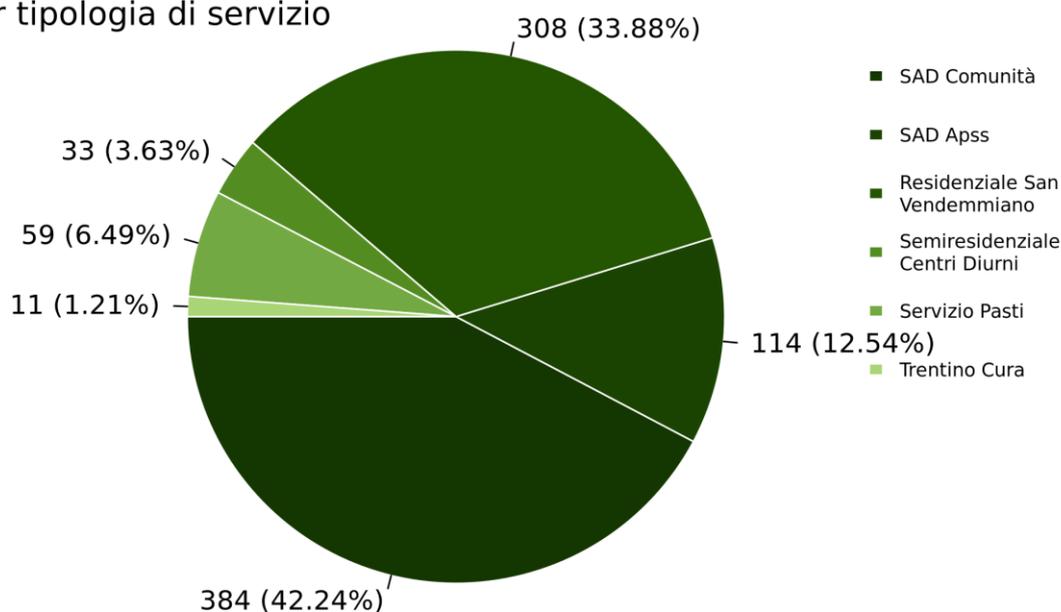
I servizi di assistenza domiciliare privata ricomprendono il complesso delle prestazioni socio assistenziali svolte dal personale di Cooperativa Assistenza presso il domicilio dell'utente in via privata.

Nel 2021 hanno beneficiato del servizio 11 persone, di cui il 27.27% adulti 24-65 anni e 72.73% over 65.

I risultati qui presentati sono stati raggiunti grazie all'impiego di 27 lavoratori dedicati con continuità al servizio, per un totale approssimabile a 11.093 ore di lavoro retribuito nell'anno. Le entrate complessivamente assegnate a questo servizio sono state per l'anno pari a 6.790€, indicative anche del peso che il servizio ha avuto nella gestione complessiva dell'ente, di cui si riporterà nella sezione di analisi economico-finanziaria.

<b>Servizi</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Utenti totali</b>	<b>Prestazioni medie</b>
SAD Comunità	servizio domiciliare	384	-
SAD Apss	servizio domiciliare	114	-
Residenziale San Vendemmiano	servizio residenziale	308	-
Semiresidenziale Centri Diurni	servizio semi-residenziale o diurno continuativo	33	-
Servizio Pasti	servizi di supporto non legati a un luogo fisico o a domicilio (es. trasporto, fornitura pasti a domicilio)	59	820.57
Trentino Cura	servizio domiciliare	11	-

## Utenti per tipologia di servizio



Da elementi quantitativi a elementi qualitativi dei servizi. Per esplicitare con alcune informazioni quello che è l'impegno della cooperativa alla produzione di servizi rispondenti alle reali esigenze degli utenti e della collettività, si vogliono descrivere alcuni aspetti dell'attività. Prima di guardare nel dettaglio ad elementi qualitativi, sembra coerente sottolineare che la cooperativa sociale si è dotata in questi anni di certificazioni, quali in particolare Family Audit, ISO 9001, ISO 45001 e ISO 14001. Così, la cooperativa sociale ritiene importante ascoltare le opinioni degli stessi beneficiari dei servizi, realizzando attività di monitoraggio della soddisfazione e del benessere degli utenti. Quale ulteriore indicatore della qualità dei processi presenti nei confronti degli utenti, si rileva che Assistenza assegna degli obiettivi formativi rispetto ai percorsi dei propri utenti e tiene monitorati il relativo grado di raggiungimento.

Oltre ai risultati conseguiti per le descritte attività inerenti alla realizzazione di servizi di interesse sociale, in quanto plurima, la cooperativa sociale si impegna anche nella funzione di inserimento sociale e occupazionale di persone svantaggiate e anche in tal caso quindi i dati possono rendicontare gli esiti raggiunti rispetto a questo obiettivo e quindi l'efficacia dell'azione. Necessaria premessa rispetto ai processi di inserimento lavorativo è che la cooperativa sociale Assistenza prevede che i lavoratori svantaggiati accedano alla cooperativa sociale esclusivamente attraverso inserimento con contratti di dipendenza a tempo determinato.

Un importante elemento da considerare nella lettura di questi dati è l'impatto specifico della cooperativa sociale sulle politiche attive del lavoro territoriali. Per quanto riguarda i lavoratori svantaggiati inseriti nell'ambito delle politiche territoriali nel corso del 2021, si conta 1 lavoratore da Intervento 3.3.d (Isu). Rispetto al flusso di lavoratori complessivi nell'anno, si osserva poi che al 31/12/2021 risultava ancora presente 1 lavoratore svantaggiato da Intervento 3.3.c (voucher).

Al 31/12/2021, risulta inserito in cooperativa come dipendente 1 soggetto svantaggiato certificato secondo l'art. 4 della legge 381/1991, assunto a full-time nel settore Attività di famiglie e gestione personale domestico (pulizie domestiche, dog-sitting...), spiegando

meglio quindi l'impatto occupazionale complessivo generato verso le categorie di lavoratori deboli. La percentuale di lavoratori svantaggiati rispetto ai lavoratori ordinari (o normodotati) impiegati nella parte B delle attività, risulta in questa data pari al 100%. Rispetto ai lavoratori che nel 2021 sono usciti dalla cooperativa sociale il loro collocamento all'uscita è stato il seguente: 1 è uscito dalla cooperativa senza un'occupazione.

## VALUTAZIONE SUL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

A conclusione di questa riflessione sulle attività ed i servizi prodotti, è necessario riflettere sulla capacità di aver perseguito gli obiettivi che la cooperativa si era posta per l'anno, identificando anche gli eventuali problemi e limiti rilevati e riflettendo in modo prospettico sulle opportunità future.

Rispetto alle strategie, in questi ultimi anni la cooperativa sociale si è posta questi prioritari obiettivi:

- 1) Consolidamento delle procedure e sviluppo di modelli unici per le sedi di Tione e Cavalese con l'obiettivo di standardizzare procedure e uso di strumenti anche informatici.
- 2) Organizzazione del primo accesso: visita congiunta del nostro referente tecnico e dell'assistente sociale di riferimento o con l'infermiere responsabile di percorso con l'obiettivo di:
  - a. presentare la Cooperativa, come privato sociale del territorio
  - b. presentare la Cooperativa all'interno della rete dei servizi integrati a favore dell'utente chiarendo i servizi di competenza della cooperativa i bisogni che possiamo soddisfare.
  - c. effettuare un sopralluogo ai fini della sicurezza del contesto domiciliare in cui lavoreranno i nostri operatori
- 3) Conclusione del percorso di certificazione di:
  - a. Modello organizzativo D.L.vo 231/2001
  - b) Family Audit
- 4) Conclusione del percorso di accreditamento per le aggregazioni funzionali dell'età anziana residenziale, semiresidenziale e domiciliare e di contesto
- 5) Analisi dei bisogni formativi con la richiesta di contributi per la realizzazione del piano formativo 2022

Ponendo l'attenzione su quelli che sono identificabili come gli elementi esterni e di contesto che hanno influenzato l'esercizio e che potrebbero influenzare l'efficienza e la continuità di operato della cooperativa. Assistenza percepisce di essere esposta ad alcuni rischi e pressioni di contesto, attuali e futuri, quali in particolare concorrenza crescente da parte di enti di Terzo settore provenienti da altri territori, incapacità delle politiche locali di sostenere sufficientemente lo sviluppo delle cooperative sociali, riduzione drastica della quota di spesa pubblica destinata all'esternalizzazione di servizi, vincoli della pubblica amministrazione rispetto alle caratteristiche qualitative dei servizi e alla possibilità di innovazione, bassa sensibilità delle imprese private del territorio a creare una rete e crescente povertà delle famiglie.

La situazione della cooperativa sociale Assistenza sembra oggi caratterizzata alcuni punti di forza, intercettabili in: possibilità di accedere a finanziamenti per promuovere nuovi investimenti e capacità di soddisfare la domanda locale; ed alcuni punti di debolezza e possibile miglioramento rispetto alle proprie strategie ed elementi gestionali, identificabili in:

qualità e investimento nel marketing e nella commercializzazione e capacità di diversificazione delle fonti di finanziamento.

Alla luce di tali caratteristiche di contesto e gestionali è possibile intercettare alcuni temi che possono porsi come elementi di crescita e sfide future per la cooperativa: realizzare investimenti ed innovazioni che promuovano migliori risultati e sviluppino capacità aggiuntive, intercettare i nuovi problemi sociali e coinvolgere maggiormente la società nella mission e nel finanziamento delle attività.



## SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

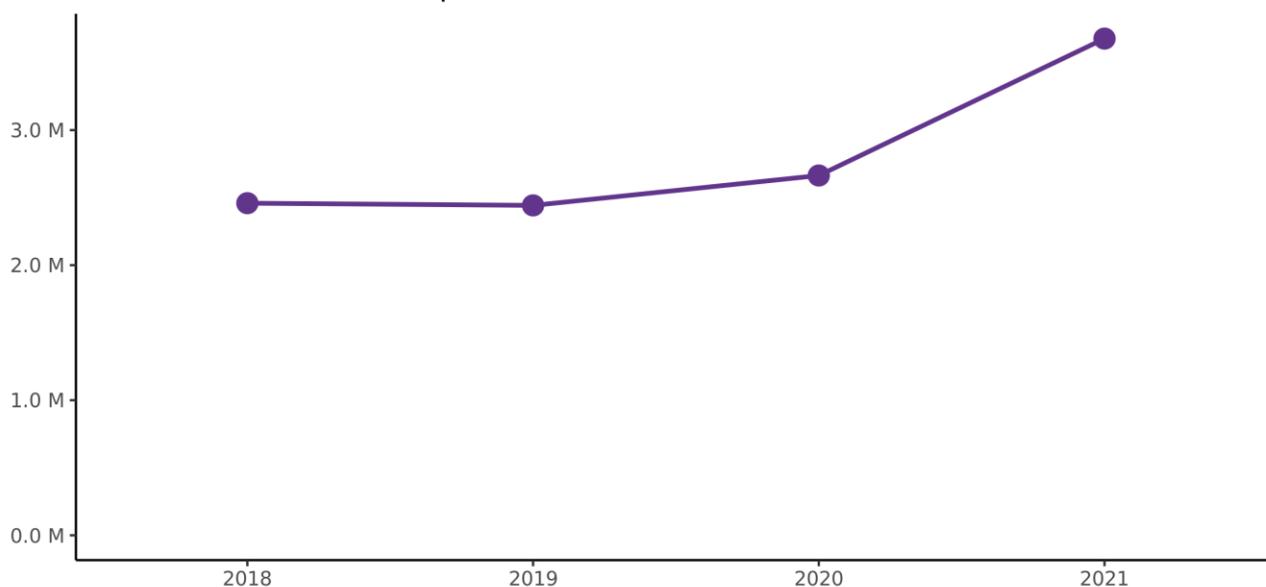
### DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE

Per descrivere la cooperativa sociale, è utile presentare alcuni dati del bilancio per l'esercizio 2021, tali da riflettere sulla situazione ed evoluzione economico-patrimoniale, nonché su alcune prime dimensioni di ricaduta economica sul territorio.

Il valore della produzione rappresenta così innanzitutto un primo indice della dimensione economica della cooperativa. Nel 2021 esso è stato pari a 3.677.323 Euro posizionando quindi la cooperativa tra le medio-grandi cooperative sociali. Interessante risulta anche il confronto del valore prodotto con i dati medi nazionali (ultima indagine nazionale disponibile Euricse, 2017): solo il 18,9% delle cooperative sociali italiane ha infatti un valore della produzione superiore al milione di Euro e ciò posiziona quindi la cooperativa sociale tra le poche grandi a livello nazionale, con un impatto economico quindi importante. Il valore della produzione è stato generato per il 99,5% dalla parte A dell'attività e per lo 0,5% dalla parte B.

Rilevante è inoltre l'analisi del trend dei valori del periodo considerato, come il grafico sottostante dimostra: il valore della produzione risulta infatti cresciuto dimostrando la capacità della cooperativa sociale di continuare ad essere in una posizione stabile sul mercato e di generare valore economico crescente sul territorio. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno si è registrata una variazione pari al 38,05%.

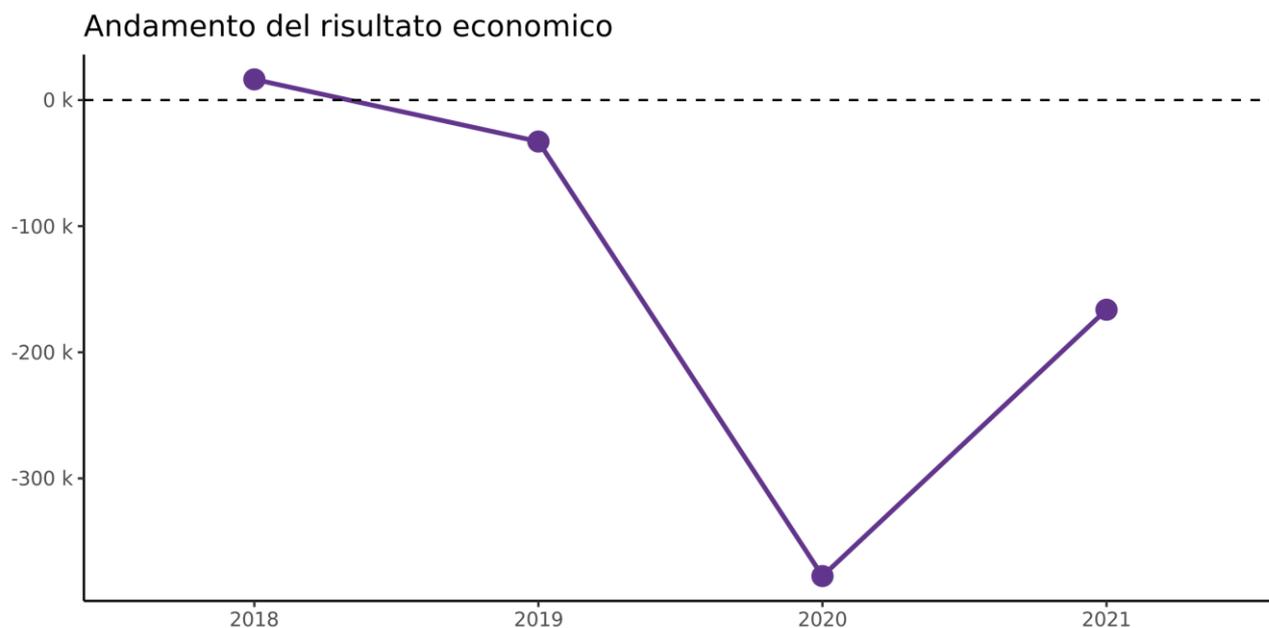
Andamento valore della produzione



Ulteriore rilevante voce economico-finanziaria e contropartita alle entrate è rappresentata ovviamente dai costi della produzione, che nel 2021 sono ammontati per la cooperativa a 3.847.047 €, di cui il 61,81% sono rappresentati da costi del personale dipendente. Si osserva inoltre che del costo del personale complessivo, 465.983 Euro sono imputabili alle retribuzioni

e relativi costi del personale erogati a lavoratori soci della cooperativa. Infine, in quanto plurima, il costo del lavoro è attribuibile per il 99.5% alla parte A dall'attività e per lo 0.5% alla parte B.

La situazione economica della cooperativa, così come qui brevemente presentata, ha generato per l'anno 2021 una perdita pari ad € -166.269. Pur non trattandosi di un dato cruciale data la natura di ente senza scopo di lucro della cooperativa sociale, esso va considerato in termini di generazione di valore sociale per il territorio e come fonte di solidità per l'organizzazione (dato che la quasi totalità degli utili viene destinata a patrimonio indivisibile della cooperativa).



Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla situazione patrimoniale della cooperativa sociale Assistenza. Il patrimonio netto nel 2021 ammonta a 2.357.384 Euro posizionando quindi la cooperativa sopra la media del patrimonio netto registrato tra le cooperative sociali italiane. Il patrimonio è più nello specifico composto per lo 0.17% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale, e per la percentuale restante da riserve accumulate negli anni. Più nello specifico, la riserva legale della cooperativa ammonta ad Euro 595.511, la riserva statutaria è di Euro 1.759.358 e le altre riserve sono pari a Euro 151.046. Sempre a livello patrimoniale, le immobilizzazioni della cooperativa sociale ammontano nel 2021 a 2.047.986 Euro.

Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività e elemento identificativo dell'operatività della cooperativa sociale è rappresentata così dalle **strutture** in cui vengono realizzati i servizi. La cooperativa sociale Assistenza esercita la sua attività in un immobile di sua proprietà; inoltre l'attività viene realizzata in strutture di proprietà di soggetti terzi, a dimostrazione di un legame strutturato con partner del territorio: tra gli immobili in cui viene realizzata la attività si contano in particolare 2 strutture concesse in gestione dalla pubblica amministrazione.

## DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO

A conclusione di questa illustrazione di principali voci del bilancio per l'esercizio 2021, si desidera presentare il valore aggiunto generato dalla cooperativa sociale (prima tabella) e la sua distribuzione ai principali portatori di interesse (seconda tabella). Tale riclassificazione dei dati permette, da un lato, di comprendere la ricchezza generata nell'esercizio in base alle aree di gestione che l'hanno generata e, dall'altro, di verificare su quali stakeholder essa è stata diversamente redistribuita.

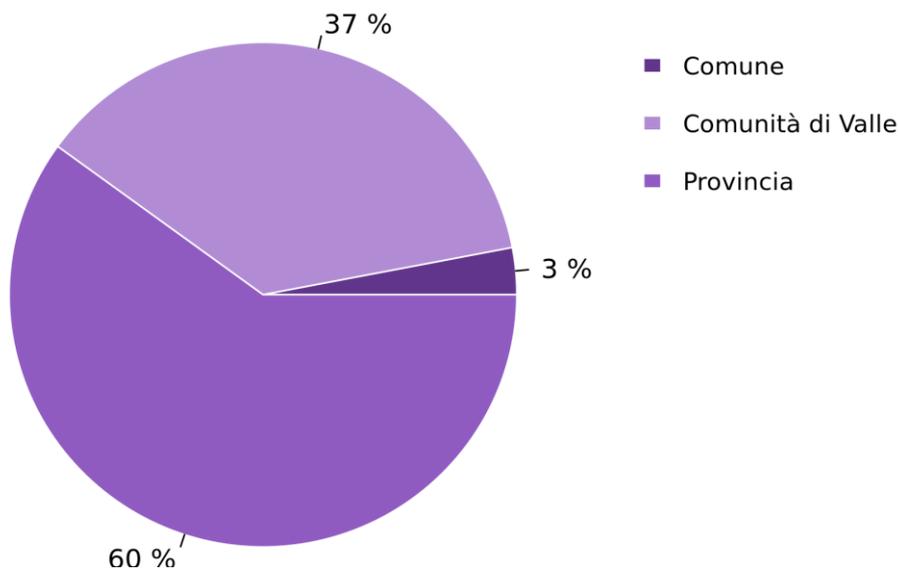
	<b>2021</b>
Ricavi delle vendite e delle prestazioni (al netto di ristorni/omaggi ai soci)	3.618.773
Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	0
Variazione dei lavori in corso su ordinazione	0
Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0
Contributi (al netto di ristorni coop. riferiti ai soci)	38.990
Ricavi e proventi diversi (tranne proventi straordinari, plusvalenze cespiti accessori; plusvalenze, soprav/insuss attive; rimborsi assicurativi)	-6
<b>Totale Valore della produzione</b>	<b>3.657.757</b>
Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	108.325
Costi per servizi (tranne Prestazioni di lavoro non dipendente)	1.151.197
Costi per godimento di beni di terzi	23.600
Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-1.625
Accantonamenti per rischi	0
Altri accantonamenti	0
Oneri diversi di gestione (tranne oneri straordinari; oneri tributari; minusvalenze cespiti accessori; minusvalenze, soprav/ insuss passive, erogazioni liberali)	4.618
<b>Totale Costi della produzione</b>	<b>1.286.115</b>
	<b>2.371.642</b>
VALORE DELLA PRODUZIONE - COSTO DELLA PRODUZIONE	
Ricavi e proventi diversi (solo parte esclusa sopra)	19.566
Svalutazioni dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilita' liquide	0
Oneri diversi di gestione (solo parte esclusa sopra)	14
Proventi da partecipazioni	0
Altri proventi finanziari	5.515
Rivalutazioni attività finanziarie	0
Svalutazioni attività finanziarie	0
<b>Totale Gestione accessoria</b>	<b>25.067</b>
	<b>2.396.709</b>
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO +/- GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA	
Ristorni/omaggi/altro	0
Interessi passivi su finanziam. di soci	0
Compensi personale dipendente -socio-	465.983
Compensi personale non dipendente -socio-	0
<b>Totale Soci (ristorni/compensi/omaggi)</b>	<b>465.983</b>
Personale dipendente	1.911.896
Personale non dipendente	0
<b>Totale Personale</b>	<b>1.911.896</b>
Rimborsi e/o compensi ad amministratori e sindaci	45.515
<b>Totale Governance</b>	<b>45.515</b>
Comunità	10.912
Pubblica Amministrazione	12.053
3% mutualità - Promocoop	0
<b>Totale Remunerazione alla Comunità</b>	<b>22.964</b>
Ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	114.820
Altre svalutazioni delle immobilizzazioni	0
Utile (o perdita) d'esercizio (meno 3% Promocoop)	-166.269
<b>Totale Remunerazione al sistema Impresa</b>	<b>-51.449</b>
Interessi e altri oneri finanziari (al netto di Interessi passivi su finanziam. di soci)	1.800
<b>Totale Remunerazione del Capitale di credito</b>	<b>1.800</b>
	<b>2.396.709</b>

## PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE

Se il bilancio d'esercizio dà illustrazione della dimensione economico-finanziaria della cooperativa sociale e del valore economico generato, per comprendere in modo preciso quali sono le risorse immesse nella realizzazione dei servizi e per interpretare queste risorse qualitativamente è opportuno analizzarne origine e caratteristiche.

Si vuole così innanzitutto illustrare la diversa origine del valore della produzione generato. L'analisi della composizione del valore della produzione per territorio porta ad osservare che le attività produttive sono realizzate prevalentemente a livello provinciale e nel dettaglio il valore della produzione ha ricaduta per il 3% sul Comune in cui la cooperativa sociale ha la sua sede, per il 37% sulla Comunità di Valle e il 60% sulla Provincia.

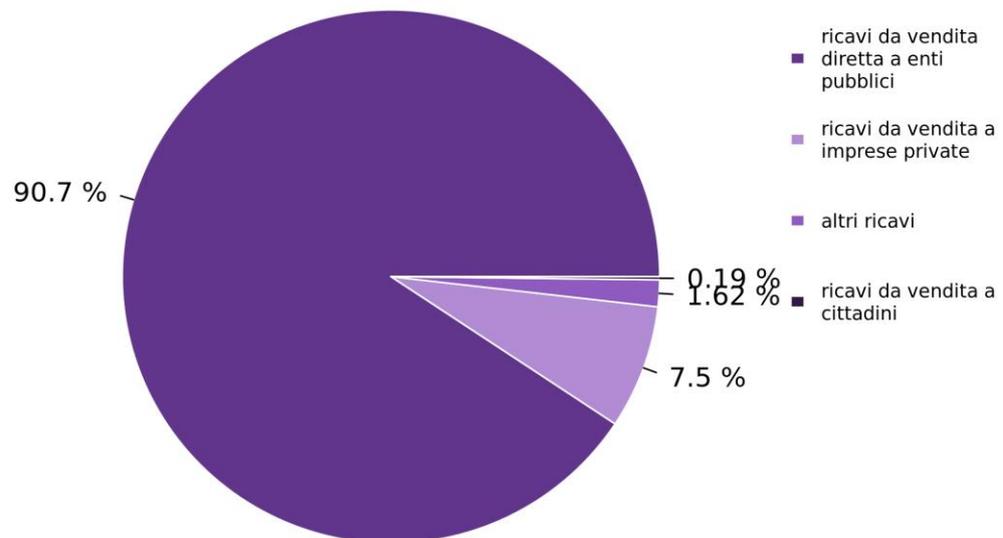
### Valore della produzione per provenienza delle risorse



Il valore della produzione della cooperativa sociale è inoltre rappresentato al 98,41% da ricavi di vendita di beni e servizi ad indicare il peso delle dinamiche commerciali e di vendita. I contributi in conto esercizio ammontano invece a 38.990 Euro di contributi pubblici. Una riflessione a sé la merita la componente donazioni: nel corso del 2021 la cooperativa sociale non ha ricevuto donazioni e ciò porta a riflettere sulla mancata percezione della comunità locale sul ruolo sociale che la cooperativa riveste e che potrebbe essere sostenuto con donazioni.

L'analisi ulteriore per **fonti delle entrate pubbliche e private** permette poi di comprendere la relazione con i committenti e le forme con cui essa si struttura. Così, rispetto ai ricavi - come rappresentato anche nel grafico sottostante - rileva una elevata dipendenza della cooperativa sociale da entrate di fonte pubblica e nello specifico il 90,7% del valore della produzione è generato dalla vendita di beni e servizi ad enti pubblici. In particolare 3.282.204 Euro da ricavi da vendita diretta a enti pubblici, 271.229 Euro da ricavi da vendita a imprese private, 58.549 Euro da altri ricavi e 6.790 Euro da ricavi da vendita a cittadini.

## Composizione dei ricavi



Esplorando i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica proviene da Aziende Ulss/APSS. Gli scambi con le pubbliche amministrazioni avvengono per: 50% dei casi da convenzioni a seguito di gara ad invito (per un valore di 1.538 Euro), 12.5% dei casi da affidamenti diretti (per un valore di 18.500 Euro), 25% dei casi da attivazione automatica della convenzione a seguito di leggi o regolamenti pubblici (per un valore di 511.665 Euro) e per il 12.5% dei casi da Convenzione Sanitaria (per un valore di 1.396.362 Euro). È anche da osservarsi come la cooperativa sociale Assistenza nel 2021 non abbia vinto alcun bando indetto da pubbliche amministrazioni.

Il peso complessivo delle entrate (ricavi e contributi) da pubblica amministrazione rispetto alle entrate totali è quindi pari al 90.85%, indicando una dipendenza complessiva dalla pubblica amministrazione molto elevata.

Nell'obiettivo che ogni cooperativa sociale possa aprirsi progressivamente anche ad altre forme di finanziamento, è necessario riflettere sulla capacità e possibilità della cooperativa di integrare le entrate presentate con finanziamenti da soggetti diversi. Per illustrare l'attivazione della cooperativa in tale direzione nel 2021 si osserva che essa ha partecipato complessivamente a 1 bando indetto da Fondazioni o dall'Unione Europea.

### TEMPI PAGAMENTO

In riferimento a comunicare quanto indicato nell'articolo 22 del decreto crescita (decreto legge n. 34/2019, convertito dalla legge n. 58/2019). Il tema generale della normativa riguarda i "tempi di pagamento ed erogazioni pubbliche" a tale proposito si rileva l'idoneità dell'organizzazione dell'impresa ad assicurare il rispetto dei tempi di pagamento, con particolare riferimento al ciclo "ricezione della fatturazione elettronica/pagamento".

### SEGNALAZIONI DEGLI AMMINISTRATORI

Non si comunicano segnalazioni da parte degli amministratori di criticità emerse nella gestione dell'anno in esame



## ALTRE INFORMAZIONI

### IMPATTO SOCIALE

#### IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

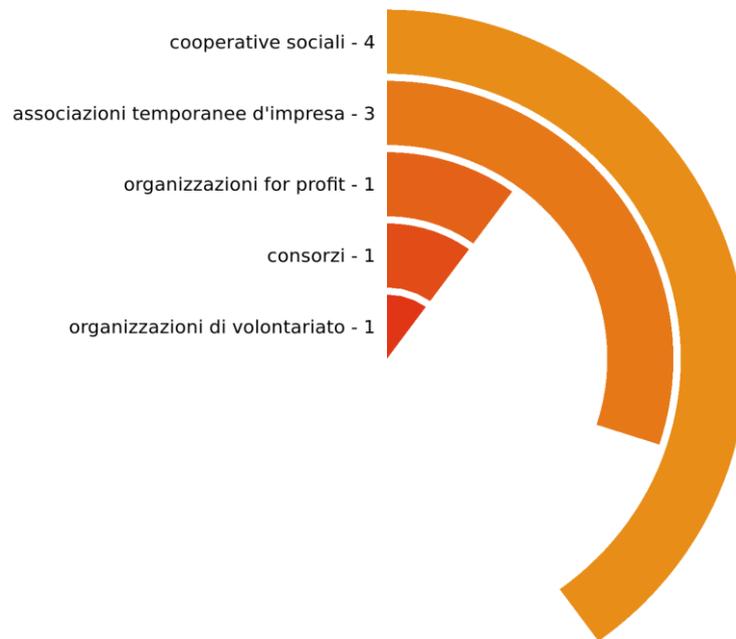
Nella mappatura dei rapporti con gli stakeholder, emerge chiaramente la rilevanza anche delle altre imprese e in particolare di quelle organizzazioni con cui si sono creati rapporti o interazioni stabili e che rappresentano quindi partner o soggetti comunque atti a definire la 'rete'. Le relazioni di rete possono rappresentare un fattore di generazione di valore aggiunto e di impatti diretti ed indiretti per tutte le organizzazioni che vi appartengono, poiché esse richiedono l'impiego congiunto di risorse economiche, conoscenze e elementi sociali, consentono la realizzazione di economie di scala e possono rendere più stabile la produzione, grazie all'identificazione di partner stabili. Ciò è garantito in particolare quando la relazione con la controparte si trasforma da scambio puramente di mercato a rapporto dai risvolti anche qualitativi e relazionali. Solidarietà, fiducia, socialità dovrebbero caratterizzare i rapporti di rete sviluppandone il valore aggiunto anche in termini di capitale sociale e generare maggiori opportunità di co-progettazione e co-produzione.

Da qui la rilevanza di comprendere come la cooperativa sociale Assistenza agisce nei rapporti con gli altri attori pubblici e privati del territorio e quali sono quindi i suoi investimenti nella creazione di una rete ed i risultati ed impatti che questa genera per la cooperativa sociale stessa e per i soggetti coinvolti e la comunità in senso esteso. Così, innanzitutto, è necessario distinguere tra rapporti con gli enti pubblici, con le imprese ordinarie del territorio e con le altre organizzazioni di Terzo settore.

Rispetto ai rapporti con gli enti pubblici, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, la cooperativa sociale Assistenza ha partecipato a riunioni e tavoli di lavoro inerenti ai servizi di interesse, alla ricerca di sinergie e progettualità da condursi con altre imprese, alla pianificazione di interventi volti a rispondere ai problemi sociali generali del territorio, alla definizione di politiche territoriali e serate tematiche.

I rapporti con le altre organizzazioni del territorio, profit e di Terzo settore, sono stati al centro di rapporti di rete strutturati e di interazioni grazie all'appartenenza a stessi consorzi ed organizzazioni di secondo livello. In particolare, Assistenza aderisce a 2 associazioni di rappresentanza, 1 consorzio di cooperative sociali, 1 consorzio non (solo o in prevalenza) di cooperative sociali, 3 associazioni temporanee d'impresa, 1 partnership con organizzazioni for-profit e 2 enti a garanzia di finanziamenti o a finanziamento di imprese di interesse sociali.

## La rete



In questa eterogeneità di rapporti, particolare attenzione va posta comunque alla rete con altri enti di Terzo settore, data la condivisione in tal caso dell'obiettivo sociale. Identificando innanzitutto tale rete con un ulteriore elemento quantitativo, come la numerosità delle relazioni, è possibile affermare che la cooperativa sociale sia riuscita ad integrarsi in una realtà di rete con altre organizzazioni di Terzo settore abbastanza strutturata, poiché nel 2021 tra gli enti di Terzo settore con cui ha interagito in modo attivo (ad esempio realizzando momenti di confronto, scambi di conoscenze e idee, progettualità) si contavano 4 cooperative sociali, 1 organizzazione di volontariato e 1 fondazione.

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

Valutare l'impatto sociale della cooperativa sociale sulla comunità presenta una certa complessità. La prima osservazione da cui partire è quella della ricaduta ambientale, considerando la stessa come un fattore di interesse attualmente nella società, anche se non caratteristico delle azioni di un ente di Terzo settore. È così possibile affermare che la cooperativa sociale sia sufficientemente attenta alle pratiche ambientali poiché nello specifico Piano di miglioramento ambientale - Flotta mezzi green.

L'attenzione maggiore va rivolta all'impatto sociale più propriamente legato alla natura e alla mission della cooperativa sociale in quanto ente di Terzo settore. Certamente quanto sinora descritto ha permesso di affermare che la cooperativa sociale ha un certo ruolo nel suo territorio e impatti sulla comunità verificabili nelle esternalità prodotte dai servizi in termini di ricadute sociali, risposta a bisogni insoddisfatti del territorio o a problemi di marginalità. Si può quindi affermare che il più elevato valore aggiunto che la cooperativa

sociale Assistenza ha per il suo territorio sia quello di aver investito in un progetto di rilevanza sociale generando ricadute economiche e sociali eterogenee come sin qui dimostrato.

È vero che accanto a questi elementi descrittivi ci possono essere anche azioni dirette compiute verso la comunità e capaci di generare per la stessa ulteriori impatti e forme di attivazione della cittadinanza. La presenza sul territorio della cooperativa ha due possibili ulteriori elementi di riscontro: quello sulla visibilità della stessa e quello sulla volontà di partecipazione attiva dei cittadini alla vita e all'obiettivo sociale della cooperativa. Rispetto all'attivazione dei cittadini, sono già state date ampie indicazioni della capacità di attrarre e coinvolgere volontari (come presentato nei capitoli della governance e delle persone che operano per l'ente) e dell'incidenza delle donazioni sulle entrate della cooperativa. Accanto a questi momenti di confronto più di tipo diretto, la comunicazione verso la comunità è stata comunque intermediata dalla cooperativa attraverso alcuni strumenti comunicativi del servizio e della qualità: bilancio sociale, carta dei servizi, codice etico, certificazioni di qualità e altre certificazioni di prodotto e processo, sito internet, social network e comunicazioni periodiche e newsletter.

Come si può ora in sintesi declinare la capacità della cooperativa sociale Assistenza di aver generato anche nel 2021 valore sociale per il territorio e per la comunità e di aver avuto quindi un certo impatto sociale? Oltre ai numeri sin qui presentati, il gruppo di stakeholder della cooperativa chiamato a valutare le politiche, i processi ed i risultati raggiunti (si ricorda composto da un gruppo eterogeneo di portatori di interesse della cooperativa, e nello specifico da lavoratori ordinari e utenti o famigliari di utenti) ha anche riflettuto e si è di conseguenza espresso rispetto alla capacità della cooperativa sociale di aver perseguito e raggiunto alcuni obiettivi di interesse sociale. La parola chiave identificate (anche in linea con la definizione di ente di Terzo settore fornita giuridicamente dalla L. 106/2016) e sottoposta a valutazione è stata innovazione sociale.

## **INNOVAZIONE**

La cooperativa sociale ha realizzato alcune azioni specifiche per innovare, con risultati concreti:

1) Consolidamento delle procedure e sviluppo di modelli lavorativi omogenei per le sedi di Tione e Cavalese con l'obiettivo di adeguare metodologie di lavoro e l'uso di strumenti informatici.

2) Organizzazione del primo accesso: visita congiunta del nostro referente tecnico e dell'assistente sociale di riferimento o con l'infermiere responsabile di percorso con l'obiettivo di:

a) presentare la Cooperativa, come privato sociale del territorio

b) presentare la Cooperativa all'interno della rete dei servizi integrati a favore dell'utente chiarendo i servizi di competenza della cooperativa i bisogni che possiamo soddisfare.

c) effettuare un sopralluogo ai fini della sicurezza del contesto domiciliare in cui lavoreranno i nostri operatori

3) Conclusione del percorso di certificazione di:

a) Modello organizzativo D.L.vo 231/2001

b) Family Audit

- 4) Conclusione del percorso di accreditamento per le aggregazioni funzionali dell'età anziana residenziale, semiresidenziale e domiciliare e di contesto
- 5) Analisi dei bisogni formativi con la richiesta di contributi per la realizzazione del piano formativo 2022