

Bilancio sociale

Assistenza

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE



Esercizio 2022

Lettera del Presidente

Cari Socie, soci e gentili lettori,

siamo giunti alla redazione e pubblicazione del nostro terzo Bilancio Sociale.

Assieme al gruppo di lavoro che ha partecipato alla stesura di questo bilancio e che ringrazio per l'impegno, vorrei sottolineare l'importanza di questo strumento nella duplice veste di stimolo e di obiettivo che ci permette di andare oltre i meri numeri di un Bilancio Economico. Attraverso la chiara esposizione del nostro operato vogliamo fornire a noi stessi ed ai nostri stakeholder esterni un momento di riflessione, per sottolineare i valori ed i principi che ci animano, descrivendo ciò che facciamo ogni giorno con professionalità e cura.

Il percorso di rendicontazione che si rende necessario per giungere a questa stesura innesca un processo interno di valutazione della "coerenza" tra missione e scelte strategiche, scelte organizzative ed operative che certamente rende la Cooperativa più consapevole dei punti di forza e di debolezza ma anche dei correttivi che possono essere adottati per migliorare i risultati conseguiti attraverso il miglioramento dei processi strategici e di governance che nel tempo ottimizzano e rafforzano la capacità della nostra Cooperativa di agire in modo responsabile.

All'interno del Bilancio Sociale si evidenzia l'impatto sociale, inteso come l'insieme delle conseguenze del nostro operare su tutte le persone coinvolte e sui contesti di pertinenza che la nostra Cooperativa innesca fornendo informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività, sui beneficiari diretti e indiretti, sugli output risultanti dalle attività poste in essere e sugli effetti di conseguenza prodotti sui principali portatori di interessi.

Volevo ringraziare tutti i soci ed i dipendenti che in concerto con chi gestisce la Cooperativa, sono l'anima di questo bilancio e si spendono ogni giorno in prima linea tutto l'anno; ben 12 sono quelli che lavorano con noi da 20 anni e 14 da 10, con i colleghi hanno contribuito e contribuiscono con dedizione e determinazione alla nascita ed alla crescita della Cooperativa.

Vi auguro una buona lettura.

Il Presidente
Tiziano Colotti

Sommario

LETTERA DEL PRESIDENTE	3
METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE.....	5
INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE.....	7
I DIPENDENTI	17
COLLABORATORI E PROFESSIONISTI	21
VOLONTARI E CITTADINANZA ATTIVA.....	22
OBIETTIVI E ATTIVITÀ.....	24
SAD COMUNITÀ.....	24
SAD APSS.....	25
RESIDENZIALE	26
SEMIRESIDENZIALE.....	26
DISTRIBUZIONE PASTI	27
TRENTINO CURA.....	28
VALUTAZIONE DI SINTESI SUL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI	29
SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA	31
DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE.....	31
DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO	33
PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE.....	35
SEGNALAZIONI DEGLI AMMINISTRATORI.....	35
ALTRE INFORMAZIONI	36
IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE	36
RAPPORTI CON LA COMUNITÀ E ALTRE DIMENSIONI DI IMPATTO SOCIALE	37



METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

In continuità con le modalità di rendicontazione sociale adottate lo scorso anno, anche per l'esercizio 2022 la cooperativa sociale 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, per la 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.



Assistenza è una cooperativa sociale di tipo plurimo (A+B) e come tale ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la produzione di interventi e servizi sociali, interventi e prestazioni sanitarie, prestazioni socio-sanitarie 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.

Carta di identità della cooperativa

Nome dell'ente	Cooperativa Sociale Assistenza
Forma giuridica	cooperativa sociale di tipo plurimo (A+B)
Codice Fiscale/P. Iva	01669210229
Sede Legale	Via Damiano Chiesa 2/a, Tione di Trento (TN)
	Unità operativa di Fiemme
Altre Sedi	Via Pizzegoda 18 38033 Cavalese(TN), R.S.A. San Vendemmiano Loc. Maso Baia 1 Fraz. Ivano Fracena 38059 Castel Ivano (TN),

Nello specifico la cooperativa offre i seguenti servizi:

Servizi di assistenza domiciliare in convenzione 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 domiciliate 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.

Pasti a domicilio 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).

I destinatari sono 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.

Gestione centri diurni Il servizio viene erogato 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. 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.

Residenza Sanitaria Assistenziale (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.

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.

Guardando al ramo B dell'attività, la cooperativa garantisce un servizio di accompagnamento all'occupazione attraverso un lavoro socialmente utile che si esplicitava in: accompagnamento in passeggiata o per commissioni e intervento relazionale rivolto a utenza fragile.

Gli illustrati servizi rappresentano una parte principale delle attività previste statutariamente con l'obiettivo di ampliare nel tempo le possibilità di azione della cooperativa, considerando infatti che lo Statuto prevede testualmente che la cooperativa sociale si occupi di:

- servizi socio-sanitari, culturali ed educativi
- attività finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, rivolte in particolare, ma non esclusivamente, ai soggetti indicati all'articolo 4 della Legge 381/1991.

Le tappe della nostra storia

1999 – con sede legale a Tione a seguito della scissione di
Cooperativa Ascoop nasce Cooperativa Sociale Assistenza

2007 – apertura sede Cavalese

2009 -2013 – gestione centri diurni di Tione-Villa Rendena

2015 – inizio erogazione servizi in convenzione con APSS

2020 – apertura R.S.A. San Vendemmiano

L'attuale offerta ed aree di intervento sono frutto di motivazioni pro-sociali presenti fin dalla nascita della cooperativa. Assistenza nasce nell'ottobre del 1999, a seguito della scissione della Cooperativa Ascoop per far fronte ai bisogni di assistenza domiciliare del territorio.

Una storia che si rinnova nella definizione specifica degli obiettivi organizzativi e nella **mission** che la cooperativa si è data.

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 sono:

- Uguaglianza e imparzialità

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

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

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

- Definizione di meccanismi e metodi di monitoraggio, controllo e valutazione delle prestazioni e delle attività finalizzate al miglioramento continuo dei servizi attraverso l'integrazione dei processi (sistemi gestionali) e di tutte le componenti di governo (dirigenziali e di management)
- Consolidamento della pratica del primo accesso congiunto: visita congiunta del nostro referente tecnico e dell'assistente sociale di riferimento o con l'infermiere responsabile di percorso con l'obiettivo di:
 - presentare la Cooperativa, come privato sociale del territorio
 - 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.
 - effettuare un sopralluogo ai fini della sicurezza del contesto domiciliare in cui lavoreranno i nostri operatori
- Implementazione delle procedure definite durante i percorsi di accreditamento, di certificazione Family Audit e dai modelli organizzativo D.L.vo 231/2001

Attuazione del piano formativo triennale (2021-2023) definito dall'analisi dei bisogni formativi emersi nel corso dello scorso esercizio



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

Governare La Cooperativa

Soci	23
Tasso di Partecipazione alle Assemblee	95.8%
Membri del Consiglio di Amministrazione	10
Nr. di Riunioni all'Anno del CdA	6

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, del presente 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 del presente 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 all'art. 23. L'Assemblea inoltre può essere convocata tutte le volte che l'Organo amministrativo lo creda necessario, ovvero per la trattazione di argomenti che tanti soci che rappresentano almeno un decimo dei voti spettanti a tutti i soci sottopongano alla loro approvazione, facendone domanda scritta agli Amministratori. In questo ultimo caso, la convocazione deve avere luogo senza ritardo e comunque non oltre trenta giorni dalla data della richiesta. La convocazione su richiesta dei soci non è ammessa per argomenti sui quali l'Assemblea delibera, a norma di legge, su proposta degli Amministratori o sulla base di un progetto o di una relazione da essi predisposta. Sono riservate all'Assemblea straordinaria:

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

Gli Amministratori sono investiti dei più ampi poteri per la gestione della Società, esclusi solo quelli riservati all'Assemblea dalla legge e dallo statuto. A norma dell'art. 2365 comma secondo del codice civile è attribuita al Consiglio di amministrazione la competenza all'adeguamento dello statuto a disposizioni normative. 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. Ogni novanta giorni gli organi delegati devono riferire agli Amministratori e al Collegio sindacale sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggior rilievo, in termini di dimensioni o caratteristiche, effettuate dalla Cooperativa e dalle sue controllate. Il Comitato di controllo:

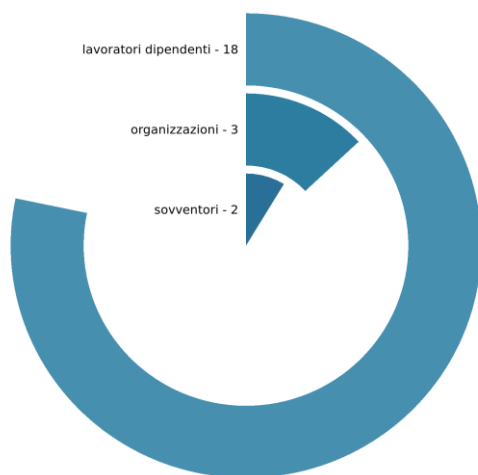
- a) elegge al suo interno, a maggioranza assoluta dei suoi membri, il presidente;
- b) vigila sull'adeguatezza della struttura organizzativa della società, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo e contabile, nonché sulla sua idoneità a rappresentare correttamente i fatti di gestione;
- c) svolge gli ulteriori compiti affidatigli dal Consiglio di Amministrazione, con particolare riguardo ai rapporti con il soggetto incaricato della revisione legale dei conti.

Il Comitato di controllo deve riunirsi almeno ogni 90 giorni e dalla riunione deve redigersi verbale sottoscritto dagli intervenuti e trascritto nel libro dei verbali del Comitato di controllo. 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.

Al 31 dicembre 2022, la cooperativa sociale include nella **base sociale** 23 soci e durante l'anno si è registrata l'entrata di 1 e l'uscita di 2 soci, registrando così una variazione negativa.

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. Tra gli stakeholder formalmente coinvolti nel processo decisionale particolare attenzione meritano i lavoratori: il 21.95% dei lavoratori ordinari con posizione stabile in cooperativa è socio.

Suddivisione soci per tipologia



Il dato sulla composizione della base sociale va letto anche alla luce delle specificità del **rapporto associativo** e nelle politiche adottate verso i soci. 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.

Nel 2022 Cooperativa Sociale Assistenza ha organizzato 1 assemblea ordinaria e il tasso di partecipazione è stato complessivamente del 95.8%, di cui il 9% rappresentato per delega (partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 75.83%).

Il **Consiglio di Amministrazione**, organo amministrativo ed esecutivo della cooperativa, è composto da 10 consiglieri. Essi sono esponenti di categorie diverse di portatori di interesse, dimostrando nuovamente la rilevanza assegnata a portare anche nel processo gestionale le scelte e il confronto tra attori diversi.

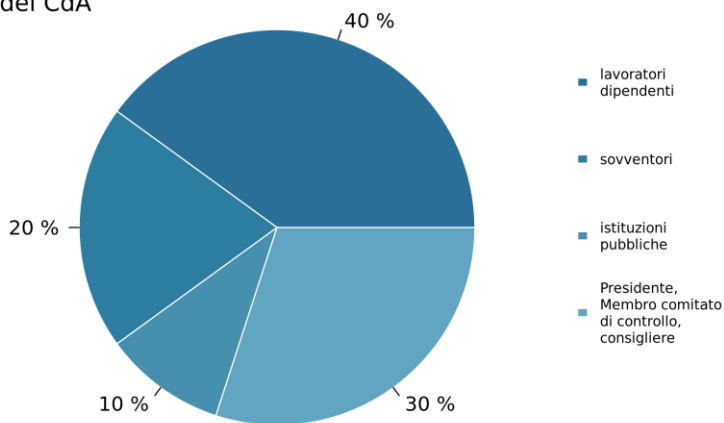
Cognome e nome	Ruolo	Data prima nomina	Durata in carica
Tiziano Colotti	Presidente	11/05/2018	3
Marina Zorzi	Consigliere	11/05/2018	3
Emilio Salvaterra	Consigliere	11/05/2018	3
Irene Lolli	Consigliere	11/05/2018	3
Roberto Tonezzer	Presidente Comitato Controllo	11/05/2018	3
Maestranzi Antonio	Membro Comitato Controllo	28/05/2021	3
Mario Dalsasso	Vice-Presidente e Presidente Comitato Esecutivo	22/11/2019	2
Anna Defranceschi	Consigliere	28/05/2021	3
Gabriela Alexandra Chica Gudino	Consigliere	28/05/2021	3
Giuseppe Lorenzin	Consigliere	30/12/2022	1

Commentato [PS1]: Completata

Commentato [TS2]: Completare con le informazioni mancanti

Nell'anno il Consiglio di Amministrazione si è riunito 6 volte e il tasso medio di partecipazione è stato dell'88%.

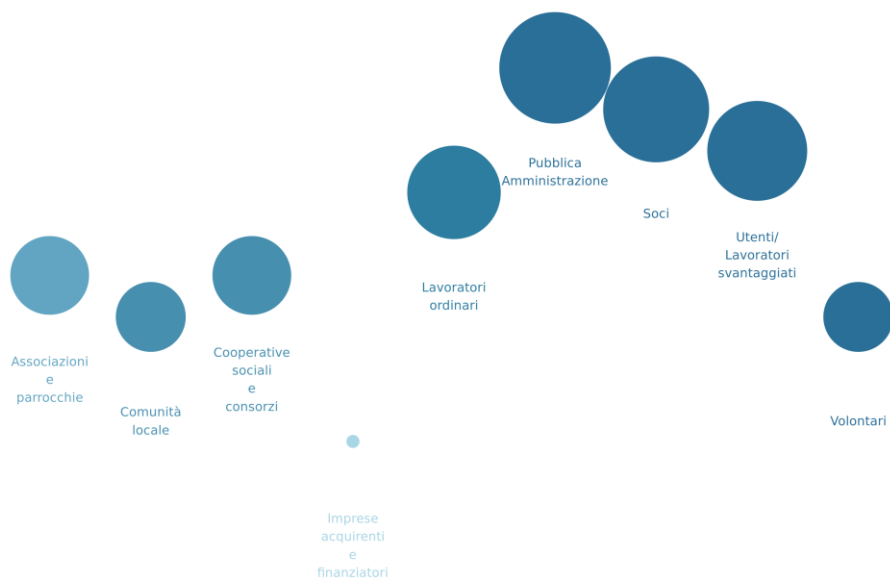
Composizione del CdA



La cooperativa prevede dei compensi economici per alcune cariche istituzionali ricoperte e in particolare 15.682 Euro per gli amministratori, 5.730 Euro per i revisori contabili e 14.820 Euro per il presidente. D'altra parte, avendo nel 2021 conseguito una perdita d'esercizio, non sono stati distribuiti ristorni 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**.

Stakeholder



In particolare, le modalità di **coinvolgimento dei lavoratori** sono eterogenee e sviluppate: la cooperativa promuove la partecipazione dei lavoratori a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività, il coinvolgimento nel processo decisionale e nella pianificazione delle attività dell'organizzazione e la rappresentanza e la raccolta di idee attraverso gruppi o esponenti, momenti di incontro e confronto formali.



PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Il perseguimento degli obiettivi e della funzione sociale della cooperativa viene garantito dall'impegno quotidiano di lavoratori, professionisti e volontari che anche nel 2022 hanno rappresentato una risorsa fondamentale per Cooperativa Sociale Assistenza.

Le Risorse Umane

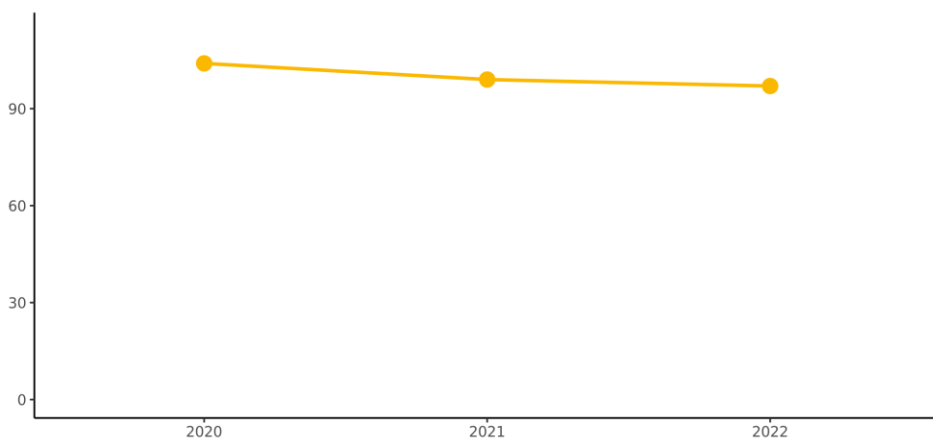
Lavoratori ordinari	125
Professionisti	9
Volontari e ragazzi in servizio civile	4

I DIPENDENTI

I **lavoratori dipendenti**, non inseriti come lavoratori svantaggiati, impiegati dalla cooperativa al 31/12/2022 sono 97, di cui l'84.54% a tempo indeterminato e il 15.46% a tempo determinato. Durante l'anno la cooperativa ha visto l'ingresso di 30 dipendenti rispetto all'uscita di 28 lavoratori, registrando così una variazione positiva. Inoltre vi è da considerare che nell'arco dell'anno 26 lavoratori sono passati da contratti flessibili a contratti a tempo indeterminato.

Il totale delle posizioni lavorative del 2022 è stato quindi di 125 lavoratori, per equivalenti posizioni a tempo pieno di lavoro (ULA o Unità Lavorative Annue) quantificate nell'anno in 73.87 unità (per un totale di 163.181 ore retribuite).

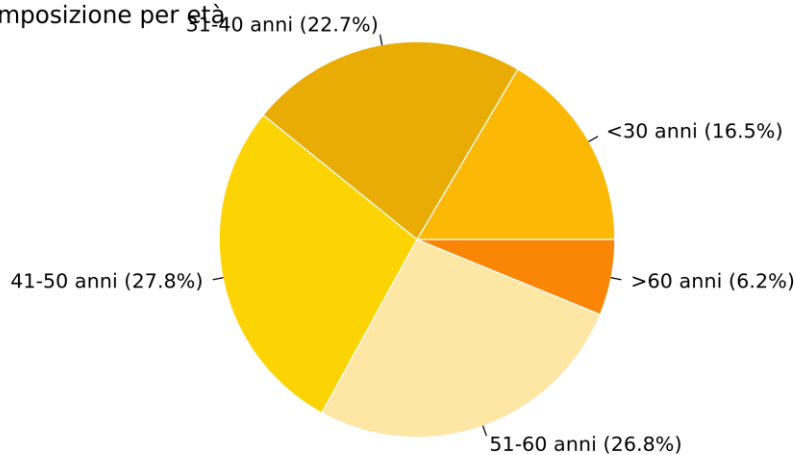
Andamento numero totale lavoratori ordinari



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

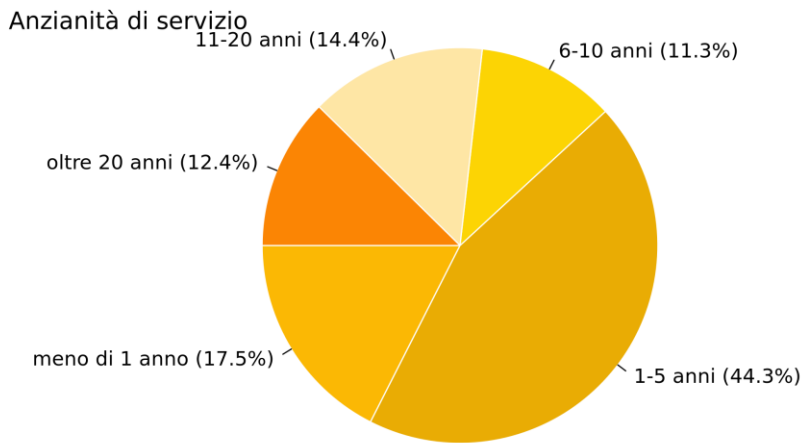
La presenza di dipendenti donne è dell'89.69%. I giovani fino ai 30 anni sono invece il 16.49%, contro una percentuale del 32.99% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni.

Composizione per età



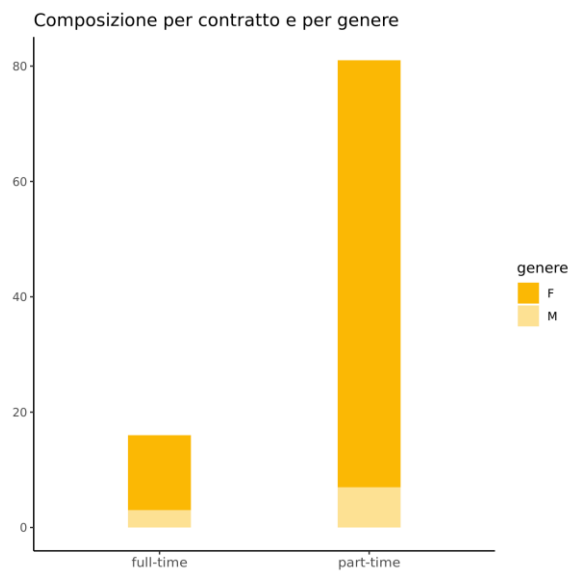
I **profili formativi e la classificazione per ruoli** che i lavoratori ricoprono forniscono informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Rispetto alla formazione, i lavoratori si suddividono in 55 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 28 lavoratori diplomati e 14 laureati.

Rispetto invece ai ruoli ricoperti, la cooperativa conta sulla presenza di 43 assistenti alla persona, 30 OSS, 6 coordinatori, 5 impiegati, 4 operai semplici, 3 altro ruolo, 2 professionisti sanitari, 1 operaio specializzato, 1 educatore con titolo, 1 coordinatore di cantiere e capisquadra e 1 direttore. Il 98.99% dei lavoratori si occupa della parte A dell'attività, vale a dire dell'assistenza socio-sanitaria, mentre l'1.01% si occupa dell'inserimento lavorativo.



In una lettura dei livelli di **fedeltà** alla cooperativa, la fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 38.14% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni, 12 lavoratori addirittura da oltre 20 anni.

Le **caratteristiche contrattuali** permettono di comprendere inquadramenti, elementi di valorizzazione della persona e flessibilità proposte, intercettando dove la cooperativa è capace di garantire elementi di qualità del lavoro e gli eventuali punti di miglioramento nella gestione delle risorse umane. Per quanto riguarda la flessibilità temporale, il 16.49% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time, rispetto alla presenza di 81 lavoratori con una posizione a part-time.



In coerenza con i servizi prodotti e con la formazione dei lavoratori, i lavoratori sono inquadrati in ruoli e con livelli salariali eterogenei. Nello specifico, per quanto riguarda gli inquadramenti il 71.43% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e il 42.86% dei ruoli di responsabilità è in mano a giovani under 40. Rispetto ai contratti, la cooperativa sociale applica ai propri lavoratori il contratto collettivo delle cooperative sociali.

Inquadramento Contrattuale e Retribuzione

	Minimo = Massimo
Dirigenti	30.967 €
Coordinatore/responsabile/professionista	22.220 €
Lavoratore qualificato/specializzato	21.113 €
Lavoratore generico	18.686 €

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

Economicamente, oltre allo stipendio base descritto, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali premi e riconoscimenti di produzione, fringe benefit come i buoni mensa o il telefonino aziendale, convenzioni per consulenza legale o fiscale e anticipi sullo stipendio. Un benefit indiretto garantito ai lavoratori è rappresentato poi dalla garanzia di una certa flessibilità sul lavoro, tale da sostenere ove compatibile con il servizio una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro. In particolare Cooperativa Sociale Assistenza prevede la possibilità per il dipendente di poter usufruire di flessibilità in entrata/uscita o all'ora di pranzo, passaggio dal tempo pieno al tempo parziale orizzontale/verticale o viceversa, banca delle ore, tempo lavoro con flessibilità e posizione ad hoc in base alle esigenze del lavoratore, contratti flessibili che rispondono ad esigenze individuali, telelavoro e concessione di aspettativa ulteriore rispetto a quella prevista da normativa contrattuale.

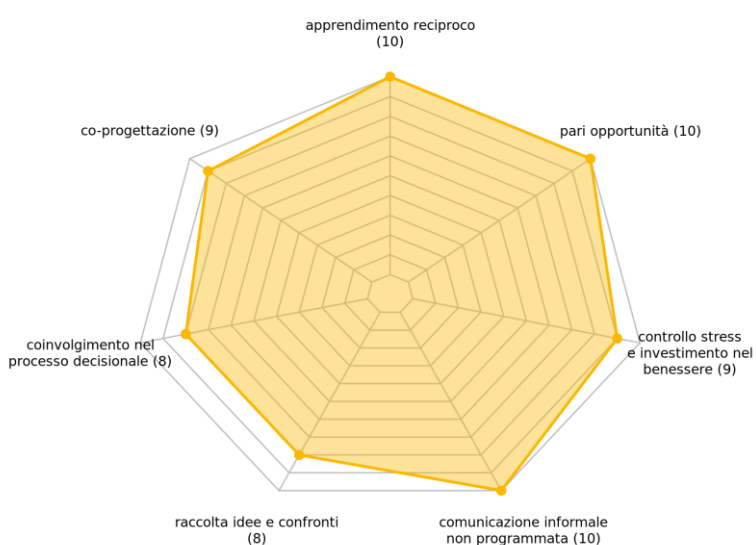
Assistenza investe poi in **formazione**: durante l'anno sono state realizzate 847 ore di formazione, su vari temi e con diverse modalità.

La Formazione

Ore di formazione	847
Costo della formazione	1.906,6 €
Beneficiari della formazione obbligatoria prevista per il settore	41.6%
Partecipanti ad attività volte alla riqualificazione professionale	37.6%
Partecipanti a corsi di aggiornamento professionale	20%

Accanto a tali elementi più aziendalistici, tema centrale per le cooperative sociali è sicuramente la sfera del **coinvolgimento** e del **benessere** dei lavoratori. Assistenza investe in pratiche e dispositivi volti a garantire il controllo dello stress e l'investimento nel benessere dei lavoratori, le pari opportunità e l'apprendimento reciproco.

Processi di gestione delle risorse umane



La Cooperativa Sociale Assistenza crede sia importante tenere controllati la soddisfazione dei propri lavoratori, per cui fa monitoraggio del loro benessere occasionalmente in modo formalizzato. Inoltre, nell'anno la cooperativa non si è trovata ad affrontare contenziosi.

Di particolare rilevanza, date le finalità sociali dell'ente, è che la cooperativa è coinvolta in azioni di offerta di occasioni di impiego rientranti nelle politiche del lavoro per persone difficoltà occupazionali: nel 2022 Assistenza ha inserito al suo interno un lavoratore da Intervento 3.3.

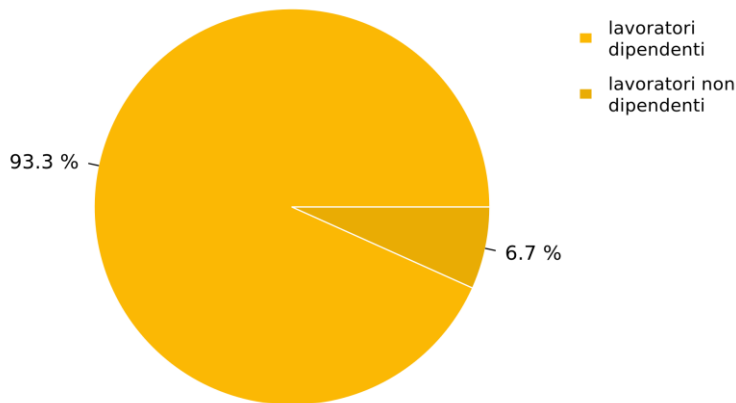
COLLABORATORI E PROFESSIONISTI

Nel corso del 2022, la cooperativa si è avvalsa anche di altre figure professionali a sostegno delle attività, che hanno determinato ricadute occupazionali e formative ulteriori nel

proprio territorio. Nello specifico, Assistenza ha fatto ricorso a 9 professionisti titolari di partita IVA.

Tali numeri spiegano meglio la strutturazione dell'organico nel complesso: mediamente nell'anno il peso del lavoro dipendente (calcolato a testa e non ad orario) sul totale è stato pari al 93.3%. È possibile quindi affermare che la cooperativa ha investito nella generazione di occupazione stabile, garantendo contratti di dipendenza ad una parte elevata dei propri lavoratori.

Peso lavoro dipendente sul totale

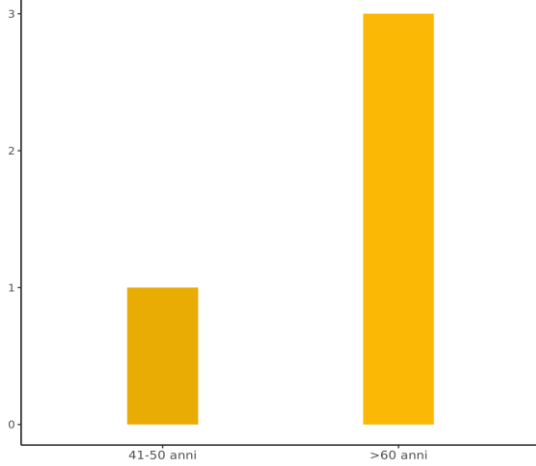


VOLONTARI E CITTADINANZA ATTIVA

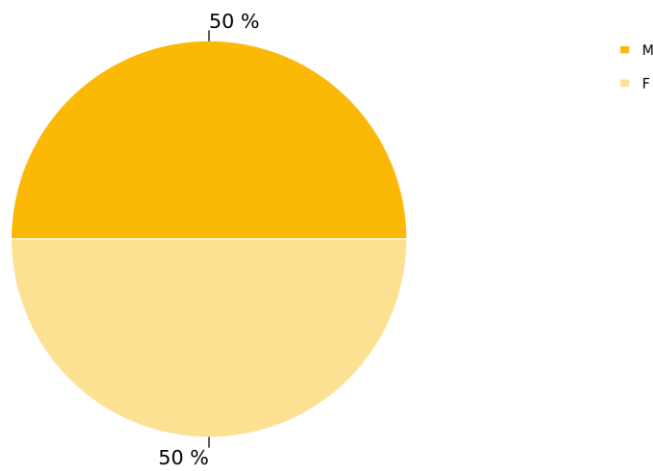
Il volontariato svolto all'interno di Assistenza costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'organizzazione e può essere interpretato come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità. La cooperativa ha visto coinvolti in attività di volontariato 4 volontari, di cui 3 afferenti ad associazioni e 1 Volontario inserito su progetto promosso da Assistente Sociale di riferimento (Comunità delle Giudicarie) in collaborazione con Associazione ANFFAS di Tione di Trento.

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

Età volontari



Genere volontari



Indici più diretti, concreti e monetizzabili del contributo dell'attività del volontariato allo sviluppo dei servizi sono identificabili nel numero di ore praticate e nel tipo di attività svolte. Così, la cooperativa ha beneficiato nel 2022 complessivamente di 488 ore di volontariato, impiegate in affiancamento nell'erogazione dei servizi core della cooperativa.

Assistenza ha dei possibili impatti sui volontari, intermediati dalle politiche promosse nei loro confronti. La cooperativa si interessa dei volontari ed in particolare fa monitoraggio del loro benessere occasionalmente e in modo non formalizzato, investe poi sulla loro crescita, poiché prevede per i volontari una formazione formalizzata e periodica.



OBIETTIVI E ATTIVITÀ

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

Nel presente bilancio sociale si è scelto, per finalità comunicative, di fornire brevi descrizioni di obiettivo e di risultato per ciascuna delle principali tipologie di servizio realizzate nel corso del 2022.

Commentato [TS3]: Consigliamo di inserire una specifica relativa alle attività di inserimento lavorativo non realizzate nell'anno

SAD COMUNITÀ

È un servizio di assistenza, rivolto a persone singole residenti o domiciliate con scelta medica sul territorio, erogata direttamente a casa dell'utente. Gli interventi 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. La tipologia di interventi svolti si inquadra nelle seguenti aree:

Cura e aiuto della persona

- -Igiene personale (bagno/doccia, spugnature a letto, manicure, pedicure, capelli, ecc.) -Alzata/messa a letto (trasferimento da letto a carrozzina/comoda/doccia)
- -Aiuto nel confezionamento e nella somministrazione dei pasti
- -Accompagnamento per il disbrigo di commissioni di interesse personale (visita medica, pratiche varie, ecc.)
- -Monitoraggio per la corretta assunzione della terapia orale
- -Supporto nel mantenimento delle autonomie motorie e aiuto nella deambulazione.

Commentato [PS4]: Revisione Impaginazione e formattazione Contenuti

Formattato: Tipo di carattere: Corsivo, Sottolineato

Formattato: Paragrafo elenco, Puntato + Livello:1 + Allinea a: 0,63 cm + Imposta un rientro di: 1,27 cm

Governo della casa

- -Riordino, pulizie ed igiene dell'abitazione (esclusi interventi di risanamento igienico sanitario e/o disinfestazione)
- -Cura delle condizioni igieniche della stanza e del bagno =
- Pulizia degli effetti personali, del vestiario e della biancheria, lavatura, stiratura e rammendo -Spesa per generi di prima necessità =
- Altre incombenze per la gestione della casa -Cambio biancheria e rifacimento del letto e riordino della stanza

Formattato: Paragrafo elenco, Puntato + Livello:1 + Allinea a: 0,63 cm + Imposta un rientro di: 1,27 cm

Trasporto e accompagnamento

- Trasporto per accesso ai servizi e alle strutture socio-assistenziali e sanitarie (visite mediche, ricoveri, ecc.) all'interno del territorio della Comunità di Valle, se non in grado di recarsi da solo e se non ci siano altre risorse familiari o di volontariato.

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

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	servizio domiciliare
Beneficiari totali	407
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	68
Ore di lavoro dedicate	42.640,7
Entrate dal servizio	1.286.996 €

Tra i beneficiari del servizio si conta un 85.47% di over 65, 13.79% di adulti 25-65 anni, 0.49% minori e adolescenti 7-14 anni e 0.25% minori e adolescenti 15-18 anni.

SAD APSS

Si tratta di un servizio SAD in favore di persone non autosufficienti o parzialmente autosufficienti in carico alle **Unità Operative Cure Primarie dell'Azienda Provinciale** per i Servizi Sanitari di Trento (APSS), per i quali sono stati attivati i percorsi di **Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), Assistenza Domiciliare Integrata Cure Palliative (ADI-CP) e SAD in Assistenza Domiciliare per Persone con Demenza (ADPD)**.

L'Assistenza Domiciliare Integrata(ADI) è una forma assistenziale finalizzata al mantenimento al domicilio di persone con bisogni sanitari complessi. Richiede un programma di assistenza integrato tra diverse figure professionali: medico o pediatra di famiglia, infermiere, assistente domiciliare ed eventualmente assistente sociale. **L'Assistenza Domiciliare Integrata Cure Palliative(ADI-CP)** è un servizio finalizzato a mantenere la persona al proprio domicilio in alternativa al ricovero ospedaliero. È un servizio di aiuto e cura dedicata alle persone con malattie cronico-degenerative o neoplastiche in fase avanzata/terminale nell'ottica del raggiungimento della migliore qualità di vita possibile al proprio domicilio. **L'assistenza domiciliare per persone con demenza (ADPD)** è una tipologia di assistenza a domicilio pensata per sostenere e formare la famiglia nella cura della persona affetta da demenza o morbo di Alzheimer all'interno del suo ambiente di vita. I servizi che fanno parte della specifica offerta assistenziale sono: assistenza domiciliare mirata, assistenza domiciliare di tregua, assistenza domiciliare urgente, stimolazione cognitiva, stimolazione motoria, supporto psicologico e counseling, affiancamento e supporto dell'assistente familiare

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

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	servizio domiciliare
-----------	----------------------

25

Commentato [PS5]: Originale

Si tratta di un servizio SAD in favore di persone non autosufficienti o parzialmente autosufficienti in carico alle Unità Operative Cure Primarie dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento (APSS), per i quali sono stati attivati i percorsi di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), Assistenza Domiciliare Integrata Cure Palliative (ADI-CP) e SAD in Assistenza Domiciliare per Persone con Demenza (ADPD). Tale servizio riguarda l'erogazione di prestazioni di tipo socio assistenziale che consistono per la maggior parte in igiene, cura e mobilitazione della persona e, in caso di necessità, anche di aiuto nel confezionamento e assunzione dei pasti, attività di riordino e pulizia degli ambienti di vita della persona. L'Assistenza Domiciliare Integrata è una forma assistenziale finalizzata al mantenimento al domicilio di persone con bisogni sanitari complessi. Richiede un programma di assistenza integrato tra diverse figure professionali: medico o pediatra di famiglia, infermiere, assistente domiciliare ed eventualmente assistente sociale. L'Assistenza Domiciliare Integrata Cure Palliative è un servizio finalizzato a mantenere la persona al proprio domicilio in alternativa al ricovero ospedaliero. È un servizio di aiuto e cura dedicata alle persone con malattie cronico-degenerative o neoplastiche in fase avanzata/terminale nell'ottica del raggiungimento della migliore qualità di vita possibile al proprio domicilio. Sempre in convenzione con Apss eroghiamo anche l'assistenza domiciliare per persone con demenza (ADPD) una tipologia di assistenza a domicilio pensata per sostenere e formare la famiglia nella cura della persona affetta da demenza o morbo di Alzheimer all'interno del suo ambiente di vita. I servizi che fanno parte della specifica offerta assistenziale sono: Assistenza domiciliare mirata, Assistenza domiciliare di tregua, Assistenza domiciliare urgente, Stimolazione cognitiva, Stimolazione motoria, Supporto psicologico e counseling, Affiancamento e supporto dell'assistente familiare.

Revisione

Si tratta di un servizio SAD in favore di persone non autosufficienti o parzialmente autosufficienti in carico alle **Unità Operative Cure Primarie dell'Azienda Provinciale** per i Servizi Sanitari di Trento (APSS), per i quali sono stati attivati i percorsi di **Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), Assistenza Domiciliare Integrata Cure Palliative (ADI-CP) e SAD in Assistenza Domiciliare per Persone con Demenza (ADPD)**.

L'Assistenza Domiciliare Integrata(ADI) è una forma assistenziale finalizzata al mantenimento al domicilio di persone con bisogni sanitari complessi. Richiede un programma di assistenza integrato tra diverse figure professionali: medico o pediatra di famiglia, infermiere, assistente domiciliare ed eventualmente assistente sociale. **L'Assistenza Domiciliare Integrata Cure Palliative(ADI-CP)** è un servizio finalizzato a mantenere la persona al proprio domicilio in alternativa al ricovero

Beneficiari totali	109
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	54
Ore di lavoro dedicate	8.634,7
Entrate dal servizio	255.580 €

Data la tipologia d'attività, i beneficiari sono prevalentemente over 65.

RESIDENZIALE

La RSA 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, • le relazioni umane, familiari, colleghi, residenti, siano sostenute e sviluppate sia all'interno che all'esterno della struttura.

Il 80,68% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	servizio residenziale
Beneficiari totali	589
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	34
Ore di lavoro dedicate	38.211,6
Entrate dal servizio	1.601.343 €

SEMIRESIDENZIALE

Il servizio semiresidenziale 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.

La copertura temporale del servizio è stata di 52 settimane di offerta all'anno, per 45 ore di apertura a settimana. Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	servizio semi-residenziale o diurno continuativo
Beneficiari totali	52
Prestazioni/accessi medi a settimana	60.87
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	22
Ore di lavoro dedicate	6.711
Volontari dedicati al servizio	2
Entrate dal servizio	367.130 €

DISTRIBUZIONE PASTI

È un servizio di consegna pasto presso il domicilio della persona che prevede interventi personalizzati secondo le specifiche esigenze di ogni utente.

La tipologia degli interventi del servizio sono:

- Pasto a domicilio
- Consumazione pasto presso i centri
- Controlli monitoraggi (es. raccolta variazioni richieste, raccolta di segnalazioni, ecc.) e verifiche

I destinatari sono 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 in via temporanea o continuativa.

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

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	servizi di supporto non legati a un luogo fisico o a domicilio (es. trasporto, fornitura pasti a domicilio)
Prestazioni/accessi medi a settimana	939.01

Lavoratori dedicati con continuità al servizio	29
Ore di lavoro dedicate	5.113,2
Entrate dal servizio	185.857 €

TRENTINO CURA

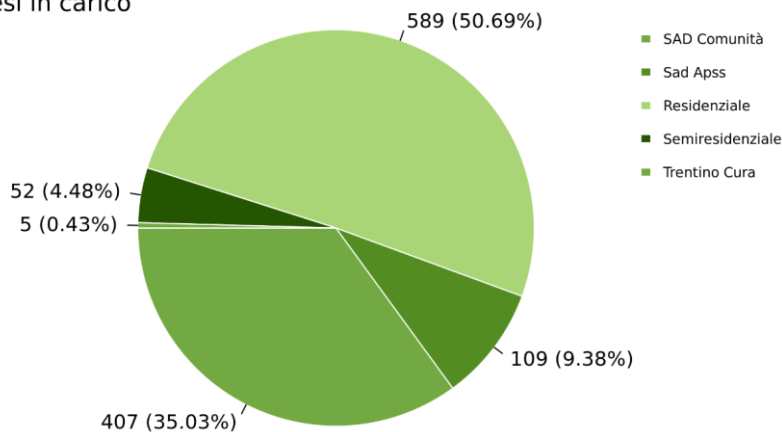
L'attività di assistenza domiciliare privata si propone come integrazione ai servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione per dare una risposta ai bisogni delle persone non più autosufficienti o in condizioni di fragilità. I servizi di assistenza domiciliare privata ricomprendono il complesso delle prestazioni socio- assistenziali svolte dal personale di Cooperativa Assistenza presso il domicilio dell'utente in via privata, previa sottoscrizione di un contratto. Il servizio privato si pone da un lato come estensione/potenziamento del servizio svolto in convenzione per i residenti; dall'altro è rivolto a tutti gli utenti non residenti che si trovano sul nostro territorio di competenza per ferie e/o soggiorni climatici. Si tratta quindi di un servizio di aiuto e cura della persona presso il domicilio o la struttura dove soggiorna, che prevede interventi personalizzati secondo le specifiche esigenze di ogni utente.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	servizio domiciliare
Beneficiari totali	5
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	20
Ore di lavoro dedicate	232,2
Entrate dal servizio	6.239 €

Con riferimento agli utenti complessivi della cooperativa, si rileva un numero totale di utenti presi in carico pari a 1.162 e un numero totale di utenti senza presa in carico (contati per testa e non per singola prestazione) pari a 306.

Utenti presi in carico



Per esplicitare con alcune informazioni quello che è l'impegno della cooperativa alla produzione di servizi di qualità, rispondenti alle reali esigenze degli utenti e della collettività, la cooperativa sociale si è dotata in questi anni di certificazioni, quali in particolare Family Audit, ISO 9001, ISO 45001 e ISO 14001.

VALUTAZIONE DI SINTESI SUL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

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

Rispetto al territorio di riferimento, è necessario premettere che 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.

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

Punti di Forza

Possibilità di accedere a finanziamenti per promuovere nuovi investimenti
Capacità di soddisfare la domanda locale
Capacità di avere una comunicazione verso gli stakeholder esterni efficace, aggiornata, bidirezionale

Punti di Debolezza

Qualità e investimento nel marketing e nella commercializzazione
Capacità di diversificazione delle fonti di finanziamento

Opportunità

Realizzare investimenti ed innovazioni che promuovano migliori risultati e sviluppino capacità aggiuntive
Promuovere network e reti territoriali con soggetti e istituzioni diversi
Intercettare i nuovi problemi sociali
Essere attivi nel sostegno della causa
Coinvolgere maggiormente la società nella mission e nel finanziamento delle attività

Minacce

Vincoli della PA rispetto alle caratteristiche qualitative dei servizi e alla possibilità di innovazione
Riduzione drastica della quota di spesa pubblica destinata all'esternalizzazione di servizi
Crescente povertà delle famiglie
Concorrenza crescente da parte di enti di Terzo settore provenienti da altri territori
Bassa sensibilità delle imprese private del territorio a creare una rete



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

Il Peso Economico

Patrimonio	2.245.310 €
Valore della produzione	3.819.103 €
Utile o perdita d'esercizio	-94.579 €

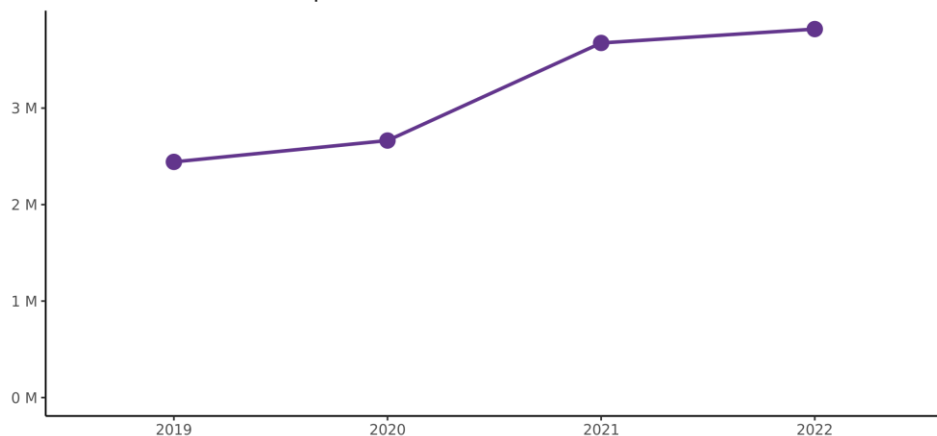
DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE

Primo indicatore che permette di comprendere la dimensione della cooperativa e la sua rilevanza economica è il valore della produzione: nel 2022 esso è stato pari a 3.819.103 Euro.

Il valore della produzione è stato generato per il 99.6% dalla parte A dell'attività e per lo 0.4% dalla parte B.

Rilevante è l'analisi del trend dei valori del periodo 2019-2022: il valore della produzione risulta cresciuto dimostrando la capacità della cooperativa di continuare ad essere in una posizione stabile sul mercato e di generare valore economico crescente sul territorio. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno si è registrata una variazione positiva pari al 3.91%.

Andamento valore della produzione



I costi sono ammontati a 3.916.843 Euro, di cui il 58,49% rappresentati da costi del personale dipendente. In quanto plurima, il costo del lavoro è attribuibile per il 99,996% alla parte A dall'attività e per lo 0,004% alla parte B.

I Costi

Costi totali	3.916.843 €
Costi del personale dipendente	2.290.912 €
Costo del personale dipendente socio	519.374 €

La situazione economica della cooperativa, così come brevemente presentata, ha generato per l'anno 2022 una perdita pari -94.579 Euro.

Andamento del risultato economico



Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla situazione patrimoniale. Il patrimonio netto ammonta a 2.245.310 Euro ed è composto per lo 0.22% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale.

La Situazione Patrimoniale

Patrimonio netto	2.245.310 €
Capitale sociale	4.965 €
Riserve	2.322.075 €

Altra voce significativa che illustra la stabilità della cooperativa è rappresentata dalle immobilizzazioni: nel 2022 le immobilizzazioni totali ammontano a 2.076.718 Euro.

Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività e elemento identificativo dell'operatività della cooperativa sociale è rappresentata dalle **strutture** in cui vengono realizzati i servizi. La cooperativa esercita la sua attività in un immobile di sua proprietà e l'attività viene realizzata anche in 2 strutture concesse in gestione dalla pubblica amministrazione.

DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO

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

Commentato [TS6]: Qui è possibile inserire le tabelle di determinazione del valore aggiunto elaborate dalla Federazione

VALORE DELLA PRODUZIONE	2022
Ricavi delle vendite e delle prestazioni (al netto di ristorni/omaggi ai soci)	3.481.664
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)	327.487
Ricavi e proventi diversi (tranne proventi straordinari, plusvalenze cespiti accessori; plusvalenze, sopravv/insuss attive; rimborsi assicurativi)	1
Totale Valore della produzione	3.809.152
COSTI DELLA PRODUZIONE	
Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	86.491
Costi per servizi (tranne Prestazioni di lavoro non dipendente)	1.312.372
Costi per godimento di beni di terzi	28.130
Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-325
Accantonamenti per rischi	0
Altri accantonamenti	0
Oneri diversi di gestione (tranne oneri straordinari; oneri tributari; minusvalenze cespiti accessori; minusvalenze, sopravv/ insuss passive, erogazioni)	15.096
Totale Costi della produzione	1.441.764

VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO 2.367.389	
VALORE DELLA PRODUZIONE - COSTO DELLA PRODUZIONE	
GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA	
Ricavi e proventi diversi (solo parte esclusa sopra)	9.951
Svalutazioni dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilita' liquide	0
Oneri diversi di gestione (solo parte esclusa sopra)	3.120
Proventi da partecipazioni	0
Altri proventi finanziari	6.536
Rivalutazioni attività finanziarie	0
Svalutazioni attività finanziarie	0
Totale Gestione accessoria	13.367
Ristorni ai soci a "minor ricavo" del valore della produzione	
	0
VALORE AGGIUNTO GLOBALE 2.380.756	
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO +/- GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA	
REMUNERAZIONE AI SOCI	
Ristorni/omaggi/altro	0
Interessi passivi su finanziam. di soci	0
Compensi personale dipendente -socio-	-52.715
Compensi personale non dipendente -socio-	0
Totale Soci (ristorni/compensi/omaggi)	-52.715
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	
Personale dipendente	2.343.627
Personale non dipendente	0
Totale Personale	2.343.627
REMUNERAZIONE DELLA GOVERNANCE	
Rimborsi e/o compensi ad amministratori e sindaci	44.574
Totale Governance	44.574
REMUNERAZIONE ALLA COMUNITA'	
Comunità	12.756
Pubblica Amministrazione	7.305
3% mutualità - Promocoop	0
Totale Remunerazione alla Comunità	20.061
REMUNERAZIONE AL SISTEMA IMPRESA	
Ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	116.413
Altre svalutazioni delle immobilizzazioni	0
Utile (o perdita) d'esercizio (meno 3% Promocoop)	-94.579
Totale Remunerazione al sistema Impresa	21.834
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	
Interessi e altri oneri finanziari (al netto di Interessi passivi su finanziam. di soci)	3.375
Totale Remunerazione del Capitale di credito	3.375
RICCHEZZA DISTRIBUITA	
	2.380.756

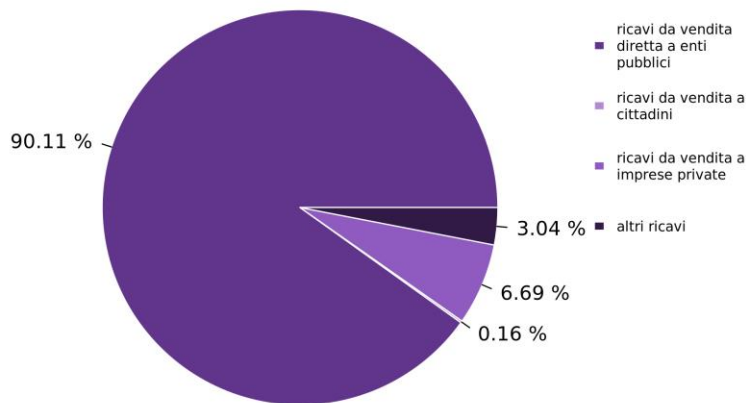
PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE

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

Il valore della produzione della cooperativa sociale è rappresentato al 91,16% da ricavi di vendita di beni e servizi, ad indicare il peso delle dinamiche commerciali e di vendita. I contributi in conto esercizio ammontano invece rispettivamente a 106.006 Euro di contributi pubblici -e si rileva la presenza di altri contributi in conto esercizio pubblici e privati pari a 9.952 Euro.

L'analisi ulteriore per **fonti delle entrate pubbliche e private** permette poi di comprendere la relazione con i committenti e le forme con cui essa si struttura. Così, rispetto ai ricavi, rileva una elevata dipendenza della cooperativa sociale da entrate di fonte pubblica e nello specifico il 90,11% del valore della produzione è generato dalla vendita di beni e servizi ad enti pubblici.

Composizione dei ricavi



È anche da osservarsi come la cooperativa sociale Cooperativa Sociale Assistenza nel 2022 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 90,4%, indicando una dipendenza complessiva dalla pubblica amministrazione molto elevata.

Una riflessione a sé la merita infine la componente donazioni: nel corso del 2022 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.

SEGNALAZIONI DEGLI AMMINISTRATORI

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

Commentato [TS7]: Verificare i dati inseriti
Domanda A30 totale contributi in conto esercizio = 327.487
Domanda A37 somma contributi in conto esercizio pubblici e privati = 106.006

I due valori dovrebbero coincidere

Commentato [PS8]:

Commentato [PS9]: Come da anno precedente
Non si comunicano segnalazioni da parte degli amministratori di criticità emerse nella gestione dell'anno in esame

ALTRE INFORMAZIONI



ALTRE INFORMAZIONI

IMPATTO SOCIALE

IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

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

Da qui la rilevanza di comprendere come 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.

Rispetto ai **rapporti con gli enti pubblici**, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, la cooperativa 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.

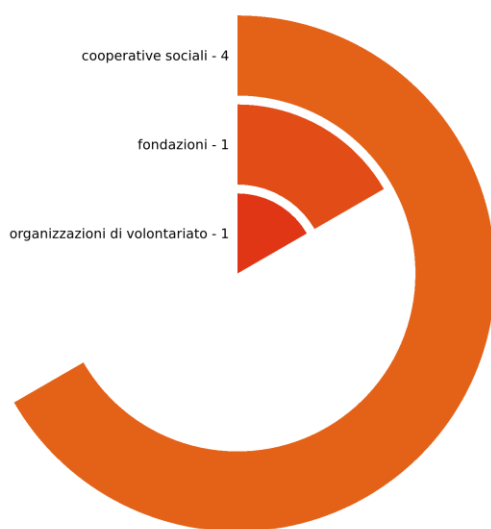
I rapporti con le altre organizzazioni del territorio sono stati i al centro di rapporti di rete strutturati e di interazioni grazie all'appartenenza a stessi consorzi ed organizzazioni di secondo livello.

Le Adesioni

Associazioni di rappresentanza	2
Consorzi di cooperative sociali	1
Consorzi non (solo o in prevalenza) di cooperative sociali	1
Associazioni temporanee d'impresa	3
Partnership con organizzazioni for-profit	1
Enti a garanzia di finanziamenti o a finanziamento di imprese di interesse sociali	2

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.

La rete



RAPPORTI CON LA COMUNITÀ E ALTRE DIMENSIONI DI IMPATTO SOCIALE

Valutare l'impatto sociale della cooperativa sulla comunità presenta una certa complessità. La prima osservazione da cui partire è quella della **ricaduta ambientale**, considerando la stessa come un fattore di interesse attualmente nella società, anche se non caratteristico delle azioni di un ente di Terzo settore. È così possibile affermare che la cooperativa sociale sia sufficientemente attenta alle pratiche ambientali poiché nello specifico Piano di miglioramento ambientale ha previsto un potenziamento della 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. Quanto sinora descritto ha permesso di affermare che la cooperativa ha un certo ruolo nel suo territorio e impatti sulla comunità verificabili nelle esternalità prodotte dai servizi in termini di ricadute sociali, risposta a bisogni insoddisfatti del territorio o a problemi di marginalità: il più elevato valore aggiunto che Assistenza ha per il proprio territorio è quello di aver investito in un progetto di rilevanza sociale generando ricadute economiche e sociali eterogenee come sin qui dimostrato.

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.