



Bilancio sociale

Cooperativa Sociale Assistenza s.c.s. ONLUS

Esercizio 2020



Indice:

Metodologia adottata per la redazione del Bilancio Sociale	Pag. 3
La cooperativa e l'emergenza Covid	Pag. 5
Informazioni generali sull'ente	Pag. 6
Struttura, governo, amministrazione	Pag. 16
Persone che operano per l'ente	Pag. 22
Obiettivi e attività	Pag. 28
Situazione economica e finanziaria	Pag. 31
Altre informazioni	Pag. 36



METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Con questa edizione del Bilancio sociale, la cooperativa sociale Assistenza si prefigge di comunicare all'esterno in modo sintetico ma efficace, scientifico ma chiaro, i principali esiti dell'attività realizzata nel 2020. Nella scelta di quale documento realizzare e quali dati far emergere, si è deciso di aderire ad un metodo già testato nella provincia autonoma di Trento, nonché in Veneto ed in Friuli Venezia Giulia, di uno strumento quindi condiviso con molte altre cooperative sociali, trasparente, validato e comparabile: si tratta del metodo **ImpACT** per la valutazione dell'impatto sociale realizzato dall'istituto di ricerca Euricse di Trento.

Aderire a questa analisi **perché?** Innanzitutto, 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 della cooperativa, quella imprenditoriale e quantitativa e quella sociale e qualitativa, valutate come risultato immediato e di breve nei prodotti e servizi che offriamo 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 ci ha richiesto di organizzare un Gruppo di lavoro, nel caso di Assistenza 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 interrogheremo 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.

Come premesso, tale struttura ed i contenuti riportati trovano inoltre raccordo con le Linee Guida in tema di bilancio sociale predisposte dalla Provincia Autonoma di Trento.

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

LA COOPERATIVA E L'EMERGENZA COVID: premessa alla lettura dei dati

Vi è una ulteriore necessaria premessa che in questo bilancio sociale merita un dovuto approfondimento e che dovrà essere tenuta in assoluta considerazione nella lettura dei dati che si presenteranno: la pandemia generata dal Covid e le conseguenti restrizioni ministeriali alla conduzione delle attività economiche e sociali hanno avuto conseguenze rilevanti per qualsiasi organizzazione, su tutto il contesto socio-economico nazionale e la cooperativa sociale Assistenza non ne è rimasta indenne. Ad un aumento dei bisogni delle persone sono corrisposte necessarie flessioni delle azioni e delle produzioni e nella presente introduzione si vogliono illustrare sinteticamente le principali ricadute sulla cooperativa e le modalità in cui essa si è trovata ad affrontare la crisi.

Nel 2020 Assistenza ha subito la chiusura del 50/75% delle proprie attività (valutate in termini di valore economico). Dal punto di vista economico, tale situazione ha avuto le ricadute di cui si illustrerà nella relativa sezione sullo stato economico-finanziario della cooperativa (con una variazione in sintesi del 9.06% del valore della produzione tra 2019 e 2020). Rispetto ai rapporti in essere con le pubbliche amministrazioni, non vi sono stati particolari ricadute sui tempi dell'esecuzione, ma l'ente pubblico ha garantito la copertura continua delle attività (almeno a costo parziale).

Di fronte alla situazione emergenziale e alle concepite ricadute sui servizi, la cooperativa non è rimasta inerme, ma ha cercato di attivare almeno alcuni provvedimenti e previsto nel tempo riadattamenti: ha cambiato le modalità operative con cui realizzare servizi/beni su cui era già attiva.

Pur con le seguenti premesse sull'andamento eccezionale dell'annualità, il bilancio sociale illustrerà fedelmente i risultati raggiunti dalla cooperativa sociale Assistenza nel corso dell'anno di riferimento.



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 iniziamo leggendo la sua storia. La Cooperativa Ascoop, storica cooperativa tionesa 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 dalla Cooperativa Ascoop, nasce Cooperativa Sociale Assistenza con lo scopo di adeguare l'organizzazione aziendale alla specificità dell'attività svolta. 2007: Apre la sede operativa di Cavalese per far fronte alle esigenze del territorio della Val di Fiemme e Fassa. 2009: Cooperativa Sociale Assistenza ottiene la gestione del Centro Diurno di Tione di Trento. 2012: Cooperativa Sociale Assistenza intraprende i primi servizi di Assistenza Domiciliare integrata (ADI). 2013: Al centro diurno di Tione si aggiunge anche il Centro Diurno di Villa Rendena. 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). 2016: Cooperativa Sociale Assistenza aderisce al progetto "Pronto Serenità" (diventato poi "Trentino Cura"). 12 ottobre 2020: inizia la propria attività la R.S.A. di San Vendemmiato, a supporto della rete territoriale nell'emergenza Covid.



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, prestazioni socio-sanitarie, servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone svantaggiate e organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso e attraverso l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate operando nel settore servizi alla persona. 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.).

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:

1. Mantenere, rafforzare e ripristinare l'autonomia di vita nell'abitazione e nel nucleo familiare dell'utente
2. Prevenire i rischi di disgregazione sociale e isolamento
3. Rimuovere le condizioni di emarginazione
4. 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: 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
- Consumazione pasto presso il centro di servizi locale
- Controlli e monitoraggi (es. raccolta variazioni richieste, raccolta di segnalazioni, ecc.)

DESTINATARI

Persone singole 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

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, attività motoria, di animazione e di socializzazione, il servizio mensa e il trasporto.

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.

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

□ Possono fare domanda anche ultra settantenni per posti vacanti (priorità ai residenti nella Comunità di Valle).

R.S.A.: 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.

Riguardo invece alla parte B dell'attività, la nostra cooperativa sociale ha coordinato il Progetto 3.3.d. Sfide 2019/2020, progetto per l'accompagnamento all' occupazione attraverso lavori socialmente utili assumendo nr 23 lavoratori inserendoli a supporto delle diverse figure professionali già presenti nell'organico di due RSA. Di seguito gli obiettivi specifici prefissati e raggiunti a favore dei dipendenti:

- creare opportunità di lavoro per le persone in condizioni di svantaggio sociale appartenenti alla realtà locale;
- favorire l'inserimento/reinserimento nella comunità di soggetti afflitti da handicap psico-fisici o provenienti da esperienze di emarginazione a favore degli ospiti;
- favorire l'aggregazione e la vita di relazione degli anziani, sia autosufficienti che non autosufficienti;
- supportare in un momento storico difficile sia gli anziani nella loro solitudine che gli operatori della RSA nella difficile gestione del momento specifico.

LAVORI SVOLTI Le mansioni affidate agli operatori sono le seguenti:

- Aiuto per gli spostamenti con gli ausili tipo carrozzina;
- Attività di ascolto e compagnia;
- Creazione di spazi relazionali con ospiti che necessitano di particolare attenzione;
- Appoggio al servizio socio-educativo per l'organizzazione, la preparazione e la gestione di: gruppi ascolto (lettura quotidiani, racconti, riviste, ecc.); gruppi espressivi (attività manuali, laboratori con varie tecniche, canto, disegno, pittura, ecc.); attività ludiche

(giochi di movimento, cruciverba, giochi cognitivi, giochi di società, tornei di carte, di bocce, ecc.); gruppi di opinione a tema facilitati dall'animatore; feste di compleanno;

- Attività di assistenza diretta all'ospite nell'assunzione del pasto e nell'idratazione esclusivamente nel caso di ospiti senza problemi di deglutizione;
- Possibilità di raccogliere per iscritto aneddoti, racconti di fatti relativi al ciclo dell'anno o della vita, a vicende storiche, ad avvenimenti vissuti dalle singole persone o loro tramandati, al fine di recuperare la memoria storica della vita sociale e culturale del luogo;
- Presidio e sorveglianza degli ambienti e degli spazi esterni nei quali si radunano gli ospiti.

Nell'interesse dei dipendenti è stato creato un percorso formativo che li ha accompagnati per tutto il periodo dell'assunzione. Le tematiche proposte: La relazione d'aiuto nella professione, dalla teoria alla pratica: 3 ore Carl Rogers e la relazione d'aiuto per accompagnare le dipendenti a riflettere sulla relazione d'aiuto e a scoprirne la valenza professionale. L'assistenza, la cura del malato e le patologie dell'anziano: 4 ore L'importanza di non giudicare, bensì di accudire le persone con disturbi mentali che spesso colpiscono la persona anziana: disturbi d'ansia e depressione, nevrosi ossessiva. L'elaborazione del lutto: "la morte ed il morire" di Kubler Ross : 2 ore Analisi delle fasi di elaborazione, il passaggio dalla negazione, alla rabbia alla depressione arrivando all'accettazione Il disturbo di memoria degenerativo nella persona anziana: 4 ore La descrizione delle demenze suddividendole in primarie e secondarie. Aspetti e peculiarità della demenza d'Alzheimer. La gestione dello stress e la sindrome del burnout: 4 ore Riconoscere i sintomi, gestirlo e strategie per prevenirlo con insegnamento di tecniche di rilassamento. I lavoratori, alcuni dei quali dalle peculiari e delicate caratteristiche, sono riusciti ad integrarsi bene con il complesso meccanismo della struttura in cui erano inserite, raccogliendo un buon riconoscimento sia da parte dell'utenza sia dai colleghi con i quali si sono trovati a collaborare e trovando la giusta carica motivazionale a livello personale. Un appunto particolare è da fare sull'anno 2020 dove a causa della pandemia gli anziani nelle RSA sono stati drammaticamente colpiti anche sulla sfera psico/emotiva. L'inevitabile chiusura delle RSA alle visite esterne ha determinato negli anziani la separazione dalle relazioni importanti causando spunti depressivi ed ansia ed amplificando il grado di disturbi affettivi già correlati all'avanzamento dell'età. Sempre, ma in modo indiscutibile, in questo preciso momento storico culturale, gli operatori 3.3.D Sfide con i loro semplici obiettivi e le loro mansioni sono stati di aiuto e di supporto al grande gruppo di professionisti che lavorano a sostegno sociale e sanitario.

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:

- la gestione di servizi di assistenza sociale non residenziale ivi compresa l'assistenza domiciliare integrata e simili;
- la gestione di servizi di assistenza sociale residenziale;
- la gestione di servizi di tipo sanitario ed infermieristico sia a carattere domiciliare che residenziale;

- la gestione di servizi di tipo riabilitativo;
- la gestione di attività di animazione sociale anche con iniziative di carattere culturale, turistico e di gestione del tempo libero;
- la gestione di attività di trasporto di persone svantaggiate mediante noleggio di autovettura da rimessa con conducente;
- la gestione di attività di preparazione e/o consegna a domicilio di cibi, alimenti e bevande;
- la gestione di strutture di accoglienza ed assistenza per persone anziane autosufficienti e non;
- la gestione di strutture sanitarie, di accoglienza ed assistenza per persone affette da patologie di tipo psichico e/o psichiatrico acute e croniche;
- la gestione di centri di riabilitazione e cura;
- la gestione di strutture di recupero di persone affette da disturbi derivanti dall'abuso di alcool, stupefacenti, psicofarmaci e simili;
- la gestione di attività di formazione, anche tramite l'organizzazione convegni e seminari di tipo educativo e culturale sulle tematiche collegate all'oggetto sociale;
- la gestione di asili nido, tagesmutter, scuole materne, scuole speciali collegate a quelle primarie, scuole professionali doposcuola ed attività di supporto scolastico;
- la gestione di servizi e strutture turistiche, ricreative, culturali e sportive;
- 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 cio' anche attraverso:

a) promuovere una cultura del riuso, anche attraverso la rigenerazione della merce, degli immobili o dei materiali non più utilizzati o in abbandono;

b) 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'u.e., 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 carattere identitario della cooperativa. 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, una breve presentazione del contesto territoriale in cui la cooperativa sociale opera, così da comprenderne meglio le specificità e il ruolo che all'interno dello stesso la cooperativa sociale 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 anche attraverso altre sedi operative:

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

Guardando alle caratteristiche di questo 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.

Infine, con la volontà di interpretare i risultati raggiunti in questo esercizio in modo comparato ed allineato agli obiettivi strategici della cooperativa, si consideri che in questi ultimi anni la cooperativa sociale si è posta questi prioritari obiettivi:

1. Completare la filiera dei servizi agli anziani attraverso l'accreditamento socio sanitario della R.S.A. di San Vendemmiano;
2. Completare l'analisi di contesto per prepararsi ai nuovi affidamenti dei servizi previsti dalla L.P. 13/2007;
3. Completare le procedure di accreditamento per quanto riguarda i servizi socio assistenziali (SAD, consegna pasti) e socio sanitari (Centri Diurni e R.s.a.);
4. Migliorare i processi e le procedure interne (amministrative e di pianificazione/gestione dei servizi);
5. Migliorare la gestione del personale anche attraverso certificazioni di settore (Family Audit);
6. Migliorare il posizionamento all'interno delle reti territoriali e di sistema (terzo settore, A.P.S.P. e altre P.A., mondo for profit, ecc.).



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 della cooperativa.

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: - le deliberazioni sulle modifiche dello Statuto e sullo scioglimento della Cooperativa; - 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.

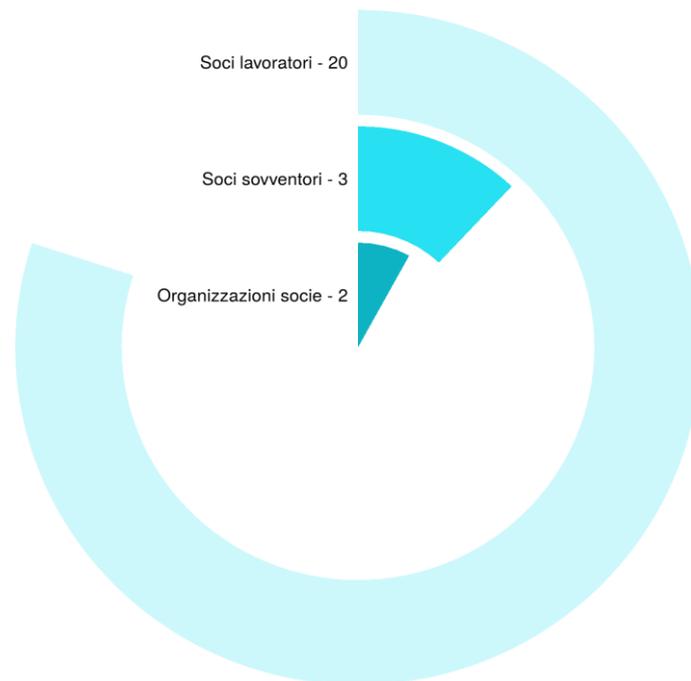
La revisione legale dei conti, se obbligatoria per legge o se deliberata volontariamente dai soci, è esercitata dalla Federazione Trentina della Cooperazione.

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 la capacità di coinvolgimento e inclusione -parole chiave per un'impresa sociale-. Al 31 dicembre 2020, la cooperativa sociale includeva nella sua base sociale

complessivamente 25 soci, di cui 20 lavoratori dipendenti, 3 altri sostenitori o sovventori, 1 istituzione pubblica 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, poi, il 33.9% dei nostri 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 comunque letta anche oltre al dato della loro rispettiva inclusione nella base sociale e la cooperativa si sente di poter affermare che le sue politiche organizzative puntano in modo sufficiente al coinvolgimento dei lavoratori nel processo decisionale e nelle scelte strategiche.

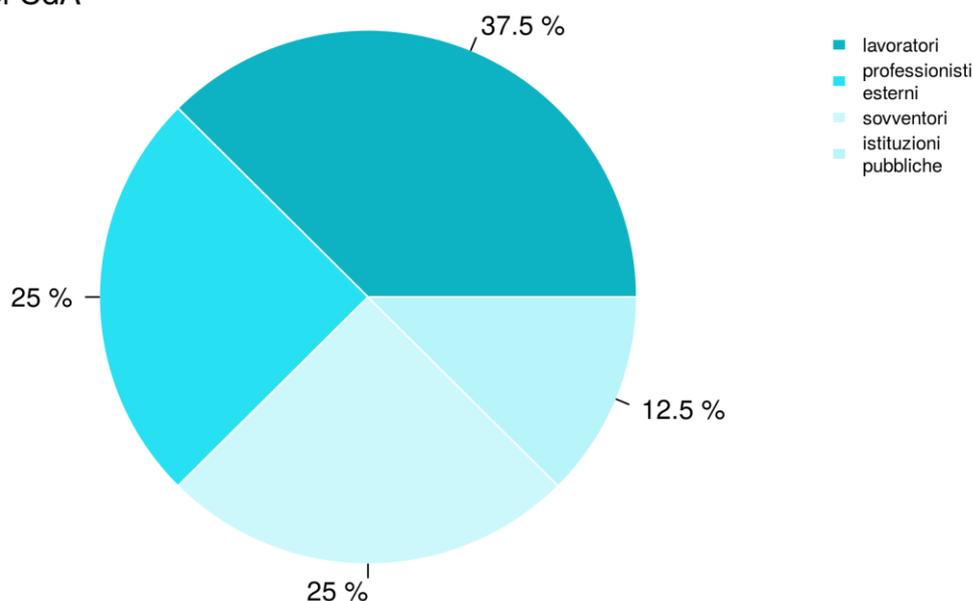
Dato ulteriore è quello del possibile coinvolgimento nel governo della cooperativa anche di persone giuridiche: la cooperativa sociale cerca l'integrazione e la condivisione anche formale con altre realtà organizzative del territorio includendone alcune rappresentanze nella base sociale e così nello specifico si osserva la presenza di organizzazioni private non-profit socie 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 multistakeholder, cercando di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti diversi 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 8 consiglieri: Tiziano Colotti (data prima nomina 11/05/2018), Laura Ferrari (data prima nomina 11/05/2018), 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), Elia Capra (data prima nomina 17/05/2019), Mario Dalsasso (data prima nomina 22/11/2019). Si tratta nello specifico di 3 lavoratori, 2 professionisti esterni, 2 sovventori e 1 istituzione pubblica. Particolare attenzione vuole essere inoltre rivolta alla presenza nel nostro CdA di professionisti esterni, con l'obiettivo di portare una visione specialistica e talvolta diversa all'interno della cooperativa sociale. 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

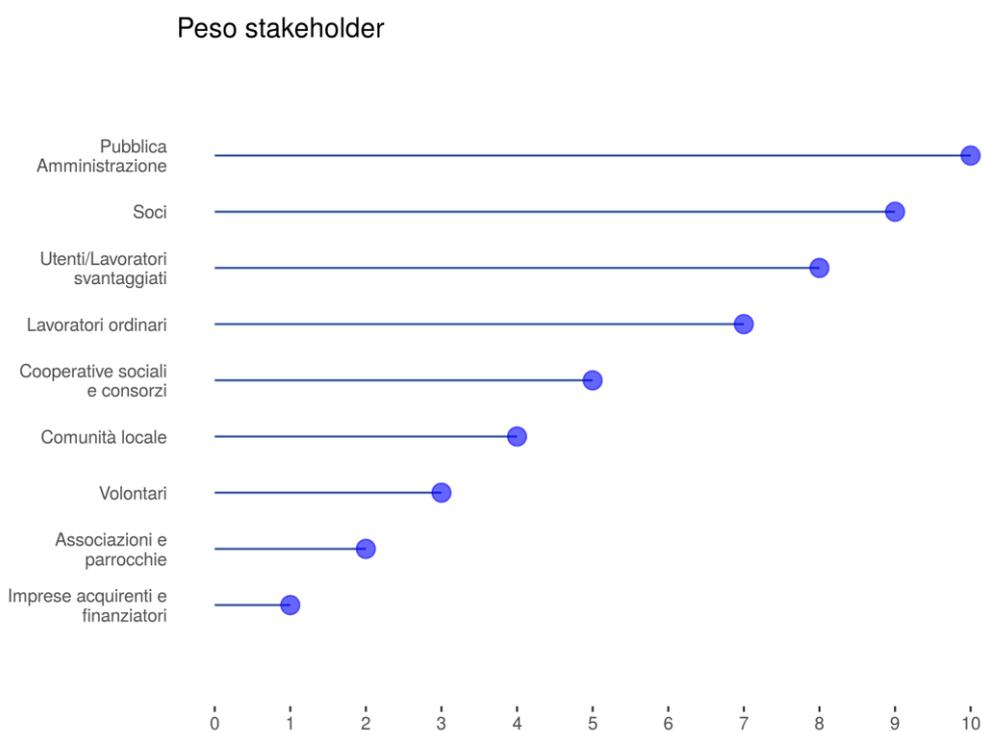


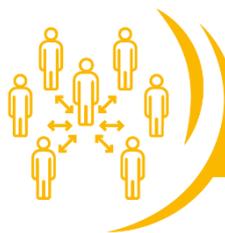
La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata anche in altri indici che caratterizzano la governance di una cooperativa sociale. Innanzitutto il CdA vede la presenza di donne e giovani fino a 30 anni. Accanto a queste riflessioni, ci sono altre considerazioni 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 ed 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 2020 si è registrata l'entrata di 1 e l'uscita di 15 soci. Guardando poi ai livelli della partecipazione sociale, si osserva che nel 2020 Assistenza ha organizzato 1 assemblea ordinaria. Il tasso di partecipazione alle assemblee nella cooperativa nel 2020 è stato complessivamente del 60% per l'assemblea di approvazione del bilancio, contro una partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 56% 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 385 Euro per gli amministratori, 1.650 Euro per i revisori contabili e 12.000 Euro per il presidente. Dall'altra, avendo nel 2020 conseguito una perdita d'esercizio, non sono stati distribuiti ristorni ai nostri 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 tutti dei diversi soggetti che si relazionano con la cooperativa, dei suoi *stakeholder*. Il grafico seguente vuole illustrare il peso relativo sulle scelte organizzative esercitato dai principali gruppi di 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 ora dettagliatamente i lavoratori dipendenti ordinari (esclusi quindi i beneficiari di inserimenti lavorativi) della cooperativa sociale, si osserva che al 31/12/2020 erano presenti con contratto di dipendenza 104 lavoratori, di cui il 56.73% presenta un contratto a tempo indeterminato, contro il 43.27% 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.

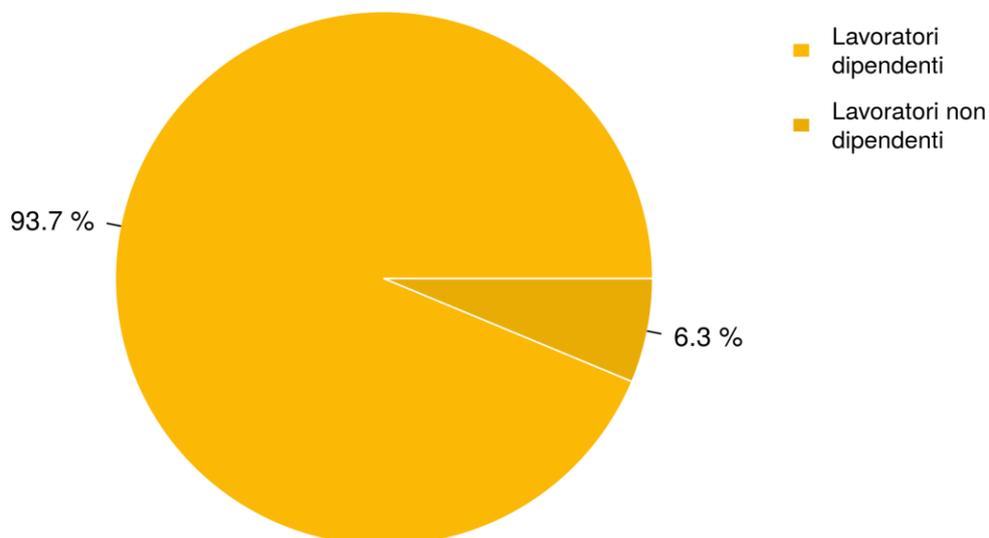
Approfondendo la dimensione del lavoro dipendente, che può essere letto come la reale ricaduta occupazionale di lungo periodo, vi è da considerare che la cooperativa sociale ha registrato un certo flusso di lavoratori dipendenti durante il 2020: nell'arco dell'anno essa ha visto l'ingresso di 46 nuovi dipendenti rispetto all'uscita di 46 lavoratori, registrando così una variazione comunque pari a zero.

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'87.5% 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 16.35%, contro una percentuale del 29.81% 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 62 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 28 lavoratori diplomati e di 14 laureati.

L'impatto occupazionale può essere poi analizzato anche in termini di **qualità del lavoro** offerto, guardando ad alcuni parametri adottati per definire il buon lavoro. Un primo indice da considerare riguarda la stabilità occupazionale, quindi la tipologia di contratto applicata ai lavoratori. Oltre ai dati già presentati sui lavoratori dipendenti, si osserva come la cooperativa sociale Assistenza, nel corso del 2020, abbia fatto ricorso anche a 7 professionisti titolari di partita IVA e 2 dipendenti pubblici il cui costo è stato almeno parzialmente a carico della cooperativa. Tali numeri spiegano meglio la strutturazione del

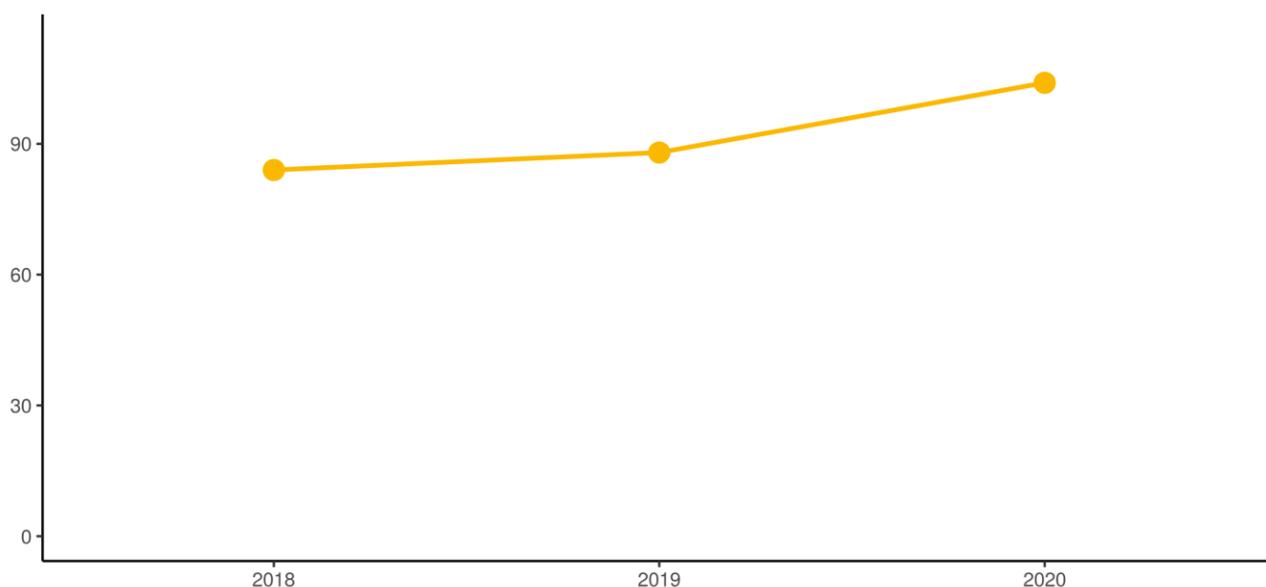
proprio organico nel suo complesso e portano ad affermare che mediamente nell'anno il peso del lavoro dipendente (calcolato a testa e non ad orario) sul totale è stato pari al 92.04%. È possibile nello specifico affermare che la cooperativa sociale abbia investito nella generazione di occupazione stabile, garantendo contratti a tempo indeterminato ad una parte elevata dei propri lavoratori.

Peso lavoro dipendente sul totale



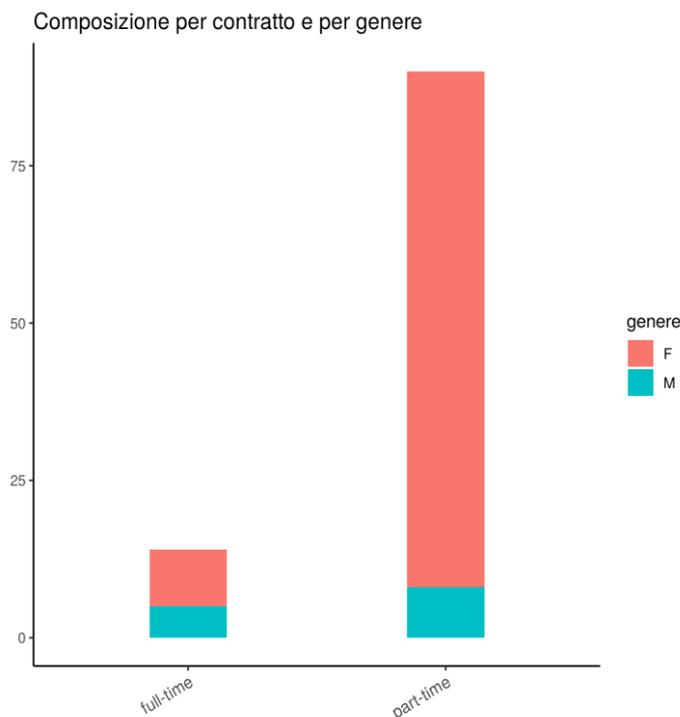
Queste politiche occupazionali hanno inciso su due aspetti: da una parte, la fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 32.69% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni, dall'altra di conseguenza i flussi possono essere letti anche negli andamenti pluriennali della cooperativa sociale, come il grafico sottostante mostra.

Andamento numero totale lavoratori ordinari



Per quanto riguarda la flessibilità temporale, nella cooperativa sociale il 13.46% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time, contro la presenza di 90 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: nella cooperativa sociale, a fine 2020 90 lavoratori hanno accettato la proposta di contratto part time da parte della cooperativa.



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 47 assistenti alla persona, 28 OSS, 7 operai semplici, 7 coordinatori, 6 impiegati, 3 professionisti sanitari (medici/infermieri), 2 altro ruolo, 2 altri educatori, 1 educatore con titolo (educatore professionale e/o laurea in scienze dell'educazione), 1 coordinatore di cantiere (Intervento 19) e 1 direttore. Il 93.33% dei lavoratori si occupa quindi della parte A dell'attività, vale a dire dell'assistenza socio-sanitaria, mentre lo 0.95% si occupa dell'inserimento lavorativo; vi sono tuttavia anche attività trasversali che vedono la presenza di 1 dipendente che si occupa di entrambi i rami dell'attività svolta dalla cooperativa sociale Assistenza e si conta infine la presenza di 5 lavoratori che operano presso l'amministrazione centrale dell'organizzazione.

A conclusione di questo approfondimento sui lavoratori dipendenti della cooperativa, si riportano alcune specificità rispetto al distacco: nel corso dell'anno 9 lavoratori sono stati distaccati in enti pubblici.

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 61% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e il 46% 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.

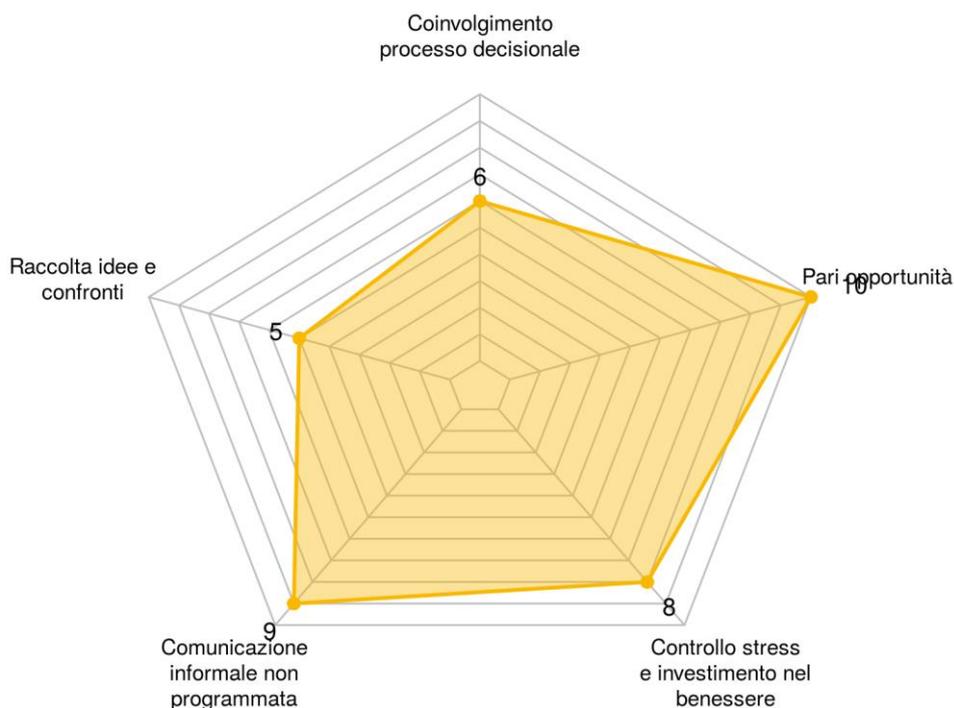
Inquadramento contrattuale	Minimo	Massimo
Dirigente (es.CCNL coop sociali livelli F1, F2)	32.981,5 Euro	33.535,4 Euro
Coordinatore/responsabile/professionista (es.CCNL coop sociali livelli C3, D3, E1, E2)	23.660,7 Euro	28.616,8 Euro
Lavoratore qualificato o specializzato (es.CCNL coop sociali livelli B, C1, C2, D1, D2)	19.882,5 Euro	29.181,6 Euro
Lavoro generico (es.CCNL coop sociali livelli A1 e A2)	18.534,5 Euro	18.861,4 Euro

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.

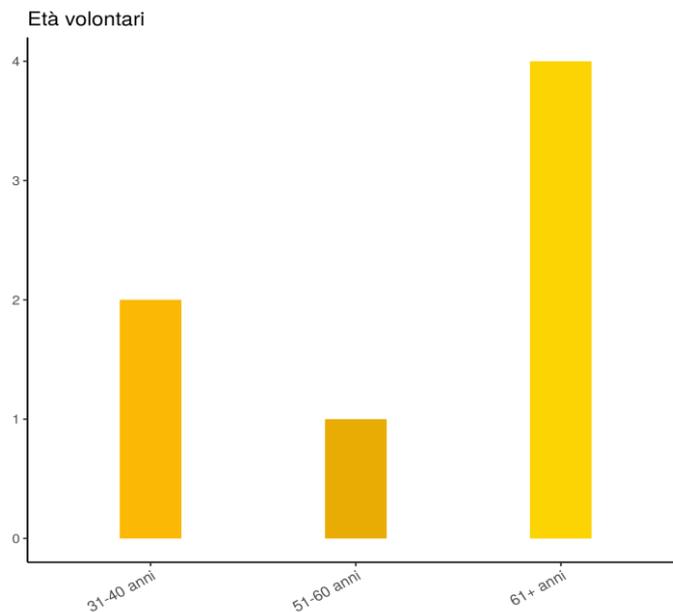
La cooperativa sociale Assistenza è inoltre attenta ai propri lavoratori anche per quanto attiene la formazione: la cooperativa infatti realizza la formazione obbligatoria prevista per il settore, una formazione strutturata per tutti o la maggior parte dei suoi lavoratori e una formazione basata prevalentemente su corsi di aggiornamento su temi ad hoc. Rispetto alle attività formative, il numero di lavoratori che vi hanno partecipato nell'ultimo anno è pari a 83, per complessive 945 ore di formazione.

Accanto a tali elementi più aziendalistici e di natura monetaria diretta ed indiretta, non va di certo sottovalutata la sfera del **coinvolgimento** dei lavoratori. Tale aspetto può essere indicizzato in primo luogo guardando alle politiche di partecipazione dei lavoratori alla base sociale, e per quanto riguarda la cooperativa sociale sono 20 (equivalenti al 33.9% dei dipendenti a tempo indeterminato) i lavoratori che sono anche soci di Assistenza. Il coinvolgimento e il riconoscimento verso i lavoratori sono tuttavia attivabili anche attraverso altre politiche e strategie: la cooperativa sociale persegue alcune di queste politiche, promuovendo in particolare 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.

Qualità del lavoro



Altra importante risorsa per gli enti di Terzo settore è rappresentata dal volontariato o da quelle azioni strettamente correlate alla prestazione gratuita di tempo lavoro da parte dei cittadini. 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 2020 complessivamente 7 volontari, di cui 6 volontari afferenti ad associazioni e 1 volontario inserito con il Servizio Sociale della Comunità delle Giudicarie. Di essi, 2 sono uomini e 5 sono donne, mentre guardando alle fasce d'età si contano 2 tra i 31 e i 40 anni, 1 tra 51 ed i 60 anni e 4 over 60 (dai 61 anni). La presenza di volontari, va poi sottolineato, risulta per la cooperativa leggermente aumentato negli ultimi cinque anni.



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 2020 complessivamente di 180 ore di volontariato, come se quindi si fosse avuta la presenza per 22,5 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 nostri 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 ci permettono di capire l'interazione della cooperativa con il territorio e la rilevanza del volontariato per l'organizzazione, dall'altra anche la cooperativa sociale Assistenza ha dei possibili impatti sui volontari, intermediati dalle politiche che cerchiamo di promuovere 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 in cooperativa. 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 non investe nella formazione dei volontari.



OBIETTIVI E ATTIVITÀ

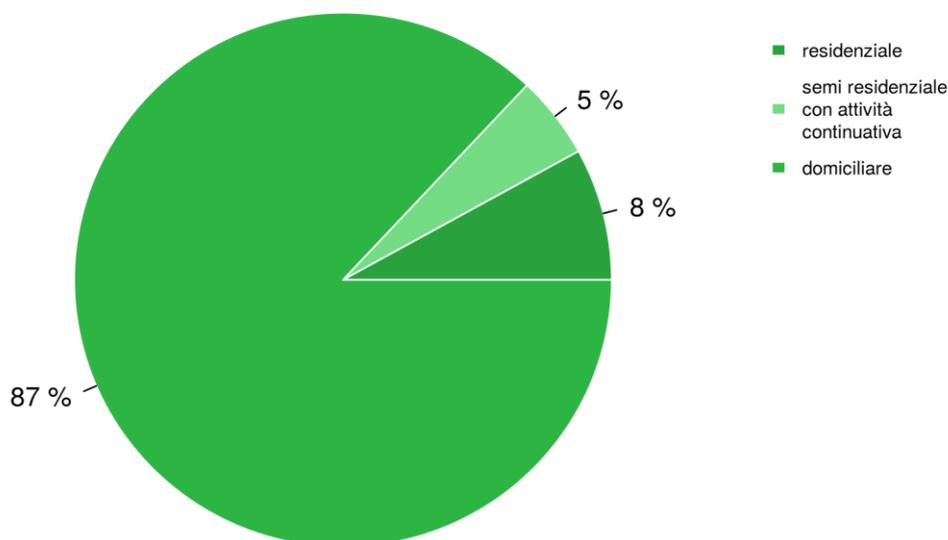
Le diverse risorse finanziarie ed umane, individuali e di gruppo attivate sin qui illustrate hanno permesso alla cooperativa sociale Assistenza di perseguire i suoi obiettivi produttivi e la sua mission, raggiungendo quindi concreti e verificabili risultati.

In quanto cooperativa sociale di tipo plurimo (A+B), l'attività che sta al centro del nostro agire è innanzitutto, quella rivolta ai beneficiari dei nostri servizi e diventa quindi fondamentale per noi rendicontare quantitativamente e con alcuni indicatori qualitativi gli esiti raggiunti nei confronti dei nostri utenti. Premessa all'illustrazione dei dati è che l'attività della cooperativa sociale Assistenza è complessa, poiché i servizi sono realizzati sia presso le proprie strutture o a domicilio presso le abitazioni degli utenti con presa in carico che presso altre organizzazioni gestite da soggetti terzi e con servizi di supporto non legati ad un luogo fisico.

Guardando alle attività condotte presso altri enti nel 2020, la cooperativa sociale Assistenza ha seguito 54 utenti presso strutture di enti pubblici. Inoltre, la cooperativa sociale ha offerto servizi di supporto per 52 settimane nel corso dell'anno con copertura di 14.438 ore di disponibilità a settimana e realizzando mediamente 853 prestazioni a settimana. Gli utenti serviti con servizi di supporto sono stati complessivamente 15.

Infine, riguardo agli utenti con presa in carico, questi nel 2020 sono stati 761. Ai nostri utenti sono stati offerti servizi al 8% residenziale, al 5% semi-residenziale con attività continuativa e all'87% domiciliare. Ciò illustra una prima dimensione di impatto rilevante che la cooperativa sociale ha avuto sul territorio grazie alla capacità di rispondere ai bisogni con i suoi servizi e per un significativo monte ore di servizio.

Distribuzione utenti per tipo di servizio



Una ricaduta indotta delle nostre attività è quella di natura economica e legata ai cosiddetti effetti distributivi, ovvero alla capacità di offrire in tal caso servizi a prezzi differenziati a seconda delle caratteristiche (economiche e personali) dei beneficiari. Sotto questo profilo Assistenza eroga servizi anche al di fuori degli accordi con la pubblica amministrazione e del mandato pubblico.

Da elementi quantitativi a elementi qualitativi dei nostri servizi. Per esplicitare con alcune informazioni quello che è l'impegno della cooperativa alla produzione di servizi rispondenti alle reali esigenze dei nostri utenti e della collettività, vogliamo descrivere alcuni aspetti dell'attività. Prima di guardare nel dettaglio ad elementi qualitativi, ci sembra coerente sottolineare che la cooperativa sociale si è dotata in questi anni di certificazioni, quali in particolare UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007 e In fase di certificazione: Family Audit.

Oltre ai risultati conseguiti per le descritte attività inerenti la 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 della nostra 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 dei dati sugli inserimenti lavorativi è l'impatto specifico della cooperativa sociale sulle politiche attive del lavoro territoriali. È necessaria premessa all'analisi degli esiti della cooperativa, rispetto all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, sottolineare il fatto che la provincia di Trento è caratterizzata da una elevata attenzione e conseguente eterogeneità di azioni verso i lavoratori svantaggiati. L'Agenzia del Lavoro di Trento -soggetto attuatore delle politiche attive del lavoro locali- conta in particolare tra i suoi interventi mirati a promuovere o sostenere l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate: l'Intervento 18, l'Intervento 19, l'Intervento 20, il cosiddetto Progettone e l'Intervento 5.

Così, nel corso del 2020 sono entrati in cooperativa 23 lavoratori da Intervento 19/Intervento 20, e tutti hanno portato a conclusione il periodo d'inserimento entro l'anno. Oltre a questi numeri significativi per l'azione della cooperativa sociale Assistenza si vogliono riportare alcune osservazioni sempre con riferimento a dimensioni qualitative e di ricaduta sul benessere dei lavoratori svantaggiati inseriti. Così, si consideri che, oltre allo stipendio, la cooperativa sociale offre ai lavoratori svantaggiati altri servizi e benefit, quali fringe benefit (buoni mensa, telefonino aziendale).

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 (come presentato anche nella sezione di introduzione alla cooperativa), identificando anche gli eventuali problemi e limiti rilevati e riflettendo in modo prospettico sulle opportunità future.

In particolare, si pone 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. Oltre ai descritti e rilevanti fattori legati alla situazione Covid che ha colpito tutte le realtà produttive nel 2020, 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 (in particolare di grandi dimensioni), incapacità delle politiche locali di sostenere sufficientemente lo sviluppo delle cooperative sociali e vincoli della pubblica amministrazione rispetto ai flussi in entrata dei propri utenti e alle prese in carico.

Di ciò si rifletterà guardando anche alla situazione patrimoniale ed economica della cooperativa.

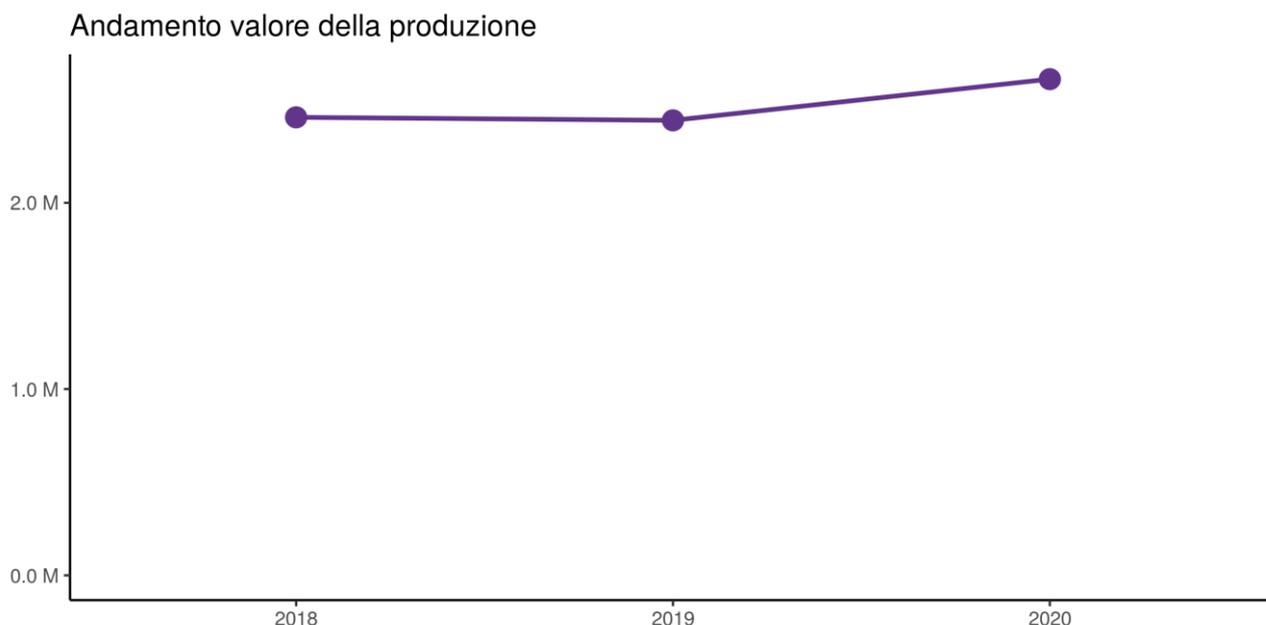


SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE

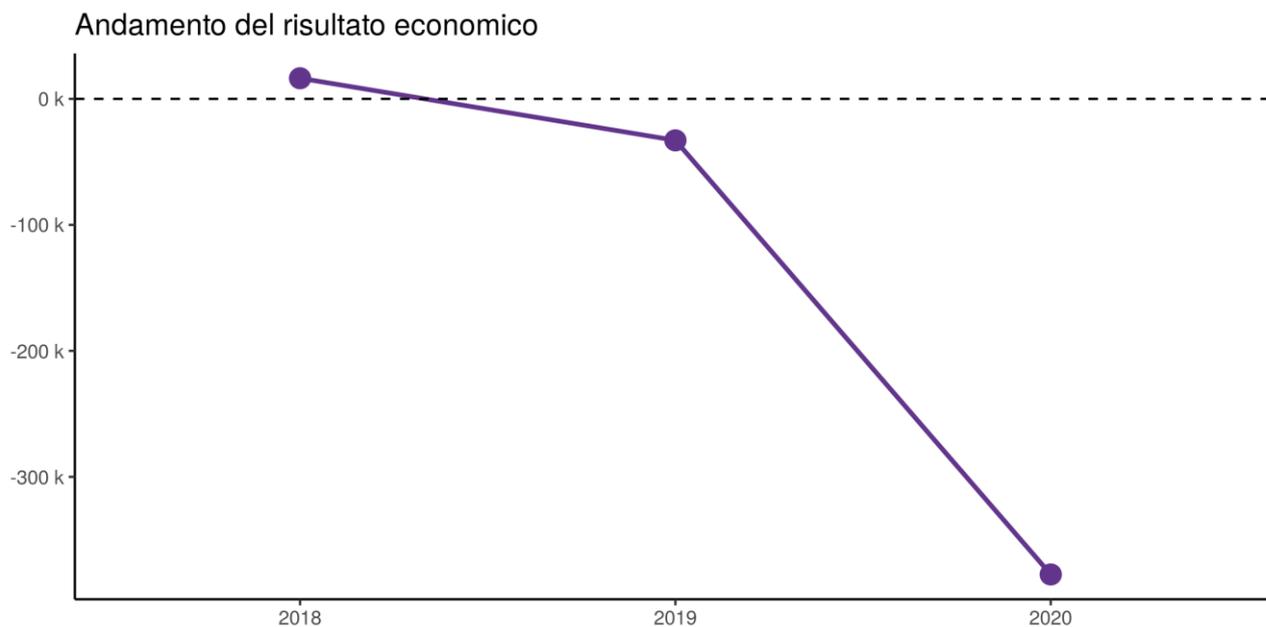
Per descrivere la cooperativa sociale, è utile presentare alcuni dati del bilancio per l'esercizio 2020, tali da riflettere sulla situazione ed evoluzione della cooperativa, nonché su alcune prime dimensioni di ricaduta economica sul territorio.

Il valore della produzione rappresenta così innanzitutto un primo indice della dimensione economica della cooperativa. Nel 2020 esso è stato pari a 2.663.784 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 che riteniamo quindi importante. Rilevante è inoltre l'analisi del trend dei nostri valori del periodo considerato (2018-2020), 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 abbiamo registrato una variazione pari al 9.06%.



Ulteriore rilevante voce economico-finanziaria e contropartita alle entrate è rappresentata ovviamente dai costi della produzione, che nel 2020 sono ammontati per la cooperativa a 3.049.221 €, di cui il 63,62% sono rappresentati da costi del personale dipendente.

La situazione economica della cooperativa, così come qui brevemente presentata, ha generato per l'anno 2020 una perdita pari ad € -377.482. 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 2020 ammonta a 2.563.137 Euro posizionando quindi la cooperativa sopra la media del patrimonio netto registrato tra le cooperative sociali italiane. Il nostro patrimonio è più nello specifico composto per lo 0.1% 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 2.136.840 e le altre riserve sono pari a Euro 188.998. Sempre a livello patrimoniale, le immobilizzazioni della cooperativa sociale ammontano nel 2020 a 2.060.592 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.

L'attività condotta dalla cooperativa in queste strutture ha un valore aggiunto per la collettività che può essere espresso in termini di **riqualificazione economica e sociale**. Innanzitutto, lo svolgere attività di interesse collettivo e a beneficio della cittadinanza o di fasce bisognose della stessa, accresce il valore sociale del bene. In secondo luogo, un indicatore specifico di impatto economico è rappresentato dagli investimenti fatti su queste strutture. La cooperativa sociale non ha invece nel corso del 2020 realizzato

investimenti sugli immobili descritti, tale per cui è possibile affermare che la rigenerazione e rivalorizzazione è stata di certo di tipo sociale ma non di tipo economico.

PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE

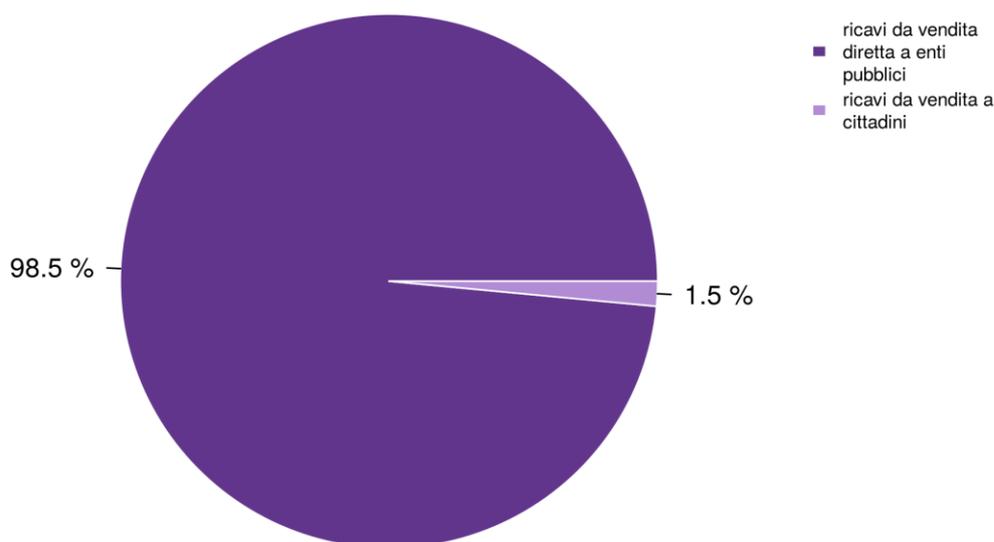
Se il bilancio d'esercizio dà illustrazione della dimensione economico-finanziaria della cooperativa sociale e del valore economico generato, per comprendere in modo preciso quali sono le risorse immesse nella realizzazione dei servizi e per interpretare queste risorse qualitativamente è opportuno analizzarne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

Si vuole così innanzitutto illustrare la diversa origine del valore della produzione generato. Il valore della produzione della cooperativa sociale è rappresentato al 98,93% da ricavi di vendita di beni e servizi, ad indicare il peso delle dinamiche commerciali e di vendita. I contributi in conto esercizio invece ammontano a 22.617 Euro di contributi pubblici. Una riflessione a sé la merita la componente donazioni: nel corso del 2020 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 98,51% del valore della produzione è generato dalla vendita di beni e servizi ad enti pubblici. In particolare 2.575.604 Euro da ricavi da vendita diretta a enti pubblici e 38.884 Euro da ricavi da vendita a cittadini.

Tali dati posizionano la cooperativa sociale tra le cooperative sociali che ancora presentano forti legami con le pubbliche amministrazioni e bassi livelli di apertura al mercato privato, dato il settore di attività in cui opera.

Composizione delle entrate



Esplorando i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica proviene dalla Comunità di Valle. Gli scambi con le pubbliche amministrazioni avvengono per il 50% dei casi da convenzioni a seguito

di gara ad invito (per un valore di 1.850.885 Euro), 12.5% dei casi da affidamenti diretti (per un valore di 25.053 Euro) e per il 37.5% dei casi da attivazione automatica della convenzione a seguito di leggi o regolamenti pubblici (per un valore di 455.887,3 Euro). È anche da osservarsi come la cooperativa sociale Assistenza nel 2020 non abbia vinto alcun bando indetto da pubbliche amministrazioni.

Nell'obiettivo che ogni cooperativa sociale possa aprirsi progressivamente anche a forme di finanziamento diverse, è necessario riflettere sulla capacità e possibilità della cooperativa di integrare le entrate presentate con finanziamenti da soggetti diversi.

SEGNALAZIONI DEGLI AMMINISTRATORI

Lo stato emergenziale relativo al rischio epidemiologico da COVID-19 si è esteso per tutto l'esercizio 2020 ed allo stato attuale permane la situazione di incertezza che ha caratterizzato lo scorso anno.

L'attività aziendale ha conseguentemente subito un impatto variabile, profondamente influenzato dalle disposizioni di carattere restrittivo sia statali che provinciali.

Al fine di garantire, seppure con le dovute limitazioni, l'attività aziendale la cooperativa ha posto in essere le seguenti misure per il contenimento e la riduzione del contagio:

- *sospensione delle attività in base a quanto disposto dai decreti governativi e delle ordinanze provinciali, ed in particolare delle attività di Centro Diurno e Centro Servizi;*
- *riduzione, ovvero continuazione delle attività consentite ma con limitazioni, ed in particolare delle attività di Assistenza Domiciliare e Assistenza Domiciliare Integrata;*
- *adozione di regole aziendali per la prevenzione ed il contenimento del rischio contagio da Coronavirus;*
- *ricorso allo smart-working per i dipendenti impiegati in attività ove era possibile tale modalità di lavoro;*
- *introduzione di specifici rischi nel D.V.R., implementazione di D.P.I. superiori per la gestione dei servizi nell'emergenza e creazione del magazzino/centro di smistamento degli stessi presso la sede di Tione di Trento.*

Tale situazione e le conseguenti misure adottate a livello aziendale hanno impattato negativamente sulla gestione economica e finanziaria della cooperativa nell'esercizio 2020. In particolare si segnala una significativa riduzione del fatturato delle ore prestate per il servizio SAD per oltre un 23% rispetto all'esercizio precedente e un incremento dell'incidenza dei costi fissi, con conseguente peggioramento della situazione economica e finanziaria complessiva.

I Centri Diurni di Tione e Villa di Rendena hanno riscontrato la chiusura totale del servizio dal 17 marzo al 20 luglio 2020.

La R.S.A. di San Vendemiano dall'inizio della sua attività (12/10/2020) ha subito due conversioni rispetto alla destinazione iniziale, con adeguamenti strutturali e del parametro del personale.

- *DELIBERAZIONE della Giunta Provinciale 1005 del 17 luglio 2020; Potenziamento della rete territoriale RSA per la gestione della fase 2 dell'emergenza Covid 19: individuazione della struttura di San Vendemmiano quale "RSA di sollievo temporanea".*

- DETERMINAZIONE del Dirigente Generale Salute e Politiche Sociali, 227 del 25 novembre 2020; Disposizioni in merito alle Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) a seguito dell'emergenza Coronavirus: conversione RSA di sollievo di San Vendemmiano in RSA Covid.
- NOTA del Dirigente Generale Salute e Politiche Sociali, D337/S128/2021/22.13.5-2020-90/GR/ET del 5 marzo 2021; Autorizzazione all'attivazione della funzione di struttura sanitaria territoriale (cd "RSA temporanea") presso la Residenza San Vendemmiano.

Nel corso della sua attività la gestione della R.S.A. è stata fortemente condizionata, oltre che dalle conversioni sopra descritte, anche e soprattutto da altri due elementi: il costo del personale e il tasso di saturazione dei posti letto.

Personale: le gravi carenze di professionalità dedicate, presenti sia a livello locale che a livello nazionale, ha fatto sì che la cooperativa si sia dovuta affidare in larga misura all'apporto di liberi professionisti (soprattutto per la parte infermieristica e sanitaria) con tariffe molto più alte rispetto alle corrispettive tabelle previste dal CCNL di riferimento. Oltretutto, la fase in cui è stata assistita l'utenza con infezione da Sars Cov – 2 ha necessitato di un incremento del parametro del personale, sia in termini di ore che di figure dedicate, per far fronte alle difficoltà organizzative e assistenziali.

Posti letto: nel corso dell'attività del 2020 i posti letto convenzionati della struttura non sono stati quasi mai portati a saturazione, con una presenza media di 16 ospiti su 25 posti letto disponibili. Il mancato incasso della retta alberghiera (54,95 €/giorno) non ha permesso la copertura dei costi di gestione del servizio (l'invio dell'utenza presso la R.S.A. non è di competenza della cooperativa ma spetta all'Azienda Sanitaria, all'interno della programmazione di settore).

A fronte del disavanzo sul centro di costo, nel corso del 2021 la Cooperativa ha intrapreso una interlocuzione con il Dipartimento Salute e Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento il quale sta gestendo le operazioni di "ristoro" per le strutture socio sanitarie che hanno supportato la rete territoriale nel corso dell'emergenza epidemiologica. Come risultato diamo evidenza alla comunicazione prot. S/128/2021/22.13.5-2020-90 del 13 Maggio 2021, che richiama la delibera 497 del 26 Marzo 2021 e che autorizza la Cooperativa Assistenza a presentare richiesta di conguaglio dopo l'approvazione del Bilancio 2020.

Per far fronte all'impatto negativo derivante dalla situazione di emergenza sono state messe in atto le seguenti azioni:

- ricorso alla Cassa integrazione e all'utilizzo di congedi o ferie per i dipendenti impiegati nelle attività che sono state sospese e/o ridotte;

DURATA DELLA CIG	NUMERO DIPENDENTI	ORE TOTALI CIG RICHIESTE
APRILE – LUGLIO 2020	55	4.457,97



ALTRE INFORMAZIONI

IMPATTO SOCIALE

IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

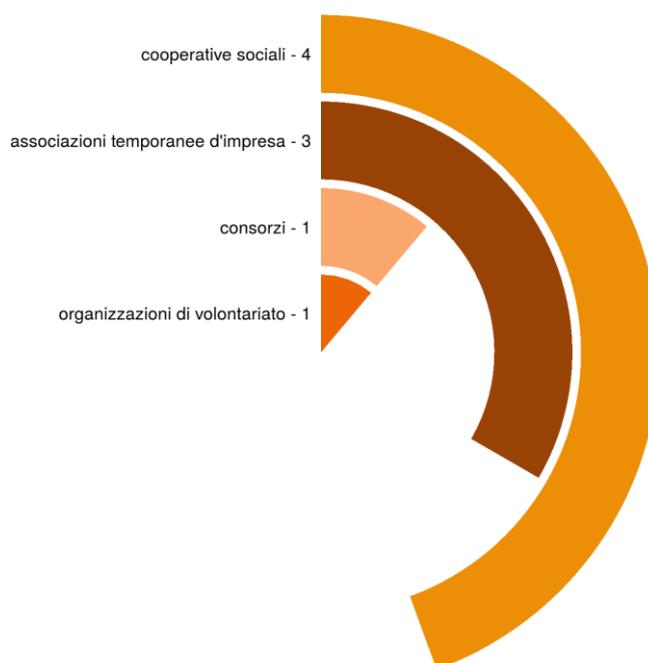
Nella mappatura dei rapporti con gli stakeholder, emerge chiaramente la rilevanza anche delle altre imprese e in particolare di quelle organizzazioni con cui si sono stabiliti rapporti o interazioni più stabili e che rappresentano quindi partner o soggetti comunque atti a definire la 'rete'. Le relazioni 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, vogliamo 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 i servizi di interesse, alla pianificazione di interventi volti a rispondere ai problemi sociali generali del territorio e alla definizione di politiche territoriali, anche se tali attività non hanno condotto nel corso dello scorso anno a risultati visibili e concreti per il territorio, ma ha semplicemente generato maggiori possibilità di incontro e confronto.

I rapporti con le altre organizzazioni del territorio, profit e di Terzo settore, sono stati inoltre 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 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, ci sembra di poter affermare che la cooperativa sociale sia riuscita ad integrarsi in una realtà di rete con altre organizzazioni di Terzo settore abbastanza strutturata, poiché nel 2020 tra gli enti di Terzo settore con cui abbiamo 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 vogliamo 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 utilizza Piano di miglioramento ambientale - Flotta mezzi green.

L'attenzione maggiore va tuttavia rivolta ora 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. Crediamo quindi 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.

In un'analisi valutativa critica del lavoro della cooperativa nei confronti della comunità, ci sentiamo di poter affermare che la cooperativa ha investito ad oggi poco per alimentare il confronto e la conoscenza nella e con la comunità. La cooperativa non ha infatti investito né in azioni strutturate e momenti formalizzati come la realizzazione di incontri, tavoli di lavoro, indagini o feste, né in attività che prevedessero comunque una certa sensibilizzazione della collettività e quindi la crescita del territorio in termini di conoscenze o di inclusione sociale. 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, certificazioni di qualità e altre certificazioni di prodotto e processo e social network.

La presenza nel territorio della cooperativa ha comunque 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 della cooperativa di attrarre e coinvolgere volontari (come presentato nei capitoli della governance e delle persone che operano per l'ente) e dell'incidenza delle donazioni sulle entrate della cooperativa.

Come si può ora in sintesi declinare la capacità della cooperativa sociale Assistenza di aver generato anche nel 2020 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 (ricordiamo composto da un gruppo eterogeneo di portatori di interesse della cooperativa, e nello specifico da lavoratori ordinari e utenti o familiari di utenti, e nello specifico da lavoratori ordinari e utenti o familiari 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. Le parole chiave identificate (anche in linea con la definizione di ente di Terzo settore fornita giuridicamente dalla L. 106/2016) e sottoposte a valutazione sono state innovazione sociale, coesione sociale, inclusione sociale e impatto sociale.