



**FARSI PROSSIMO SOCIETA'
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**

Bilancio Sociale 2024



Sommario

1. PREMESSA/INTRODUZIONE	5
2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE.....	6
3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	7
Aree territoriali di operatività.....	7
Valori e finalità perseguite (missione dell'ente – come da statuto/atto costitutivo).....	7
Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991)	8
Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale.....	9
Collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...)	9
Contesto di riferimento.....	9
Storia dell'organizzazione	9
4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	12
Consistenza e composizione della base sociale/associativa	12
Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi	12
Modalità di nomina e durata carica.....	13
N. di CdA/anno + partecipazione media.....	13
Tipologia organo di controllo.....	13
Mappatura dei principali stakeholder.....	16
Presenza sistema di rilevazioni di feedback	17
Commento ai dati.....	17
5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE.....	18
Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario)	18
Composizione del personale.....	18
Attività di formazione e valorizzazione realizzate.....	21
Contratto di lavoro applicato ai lavoratori.....	28
Natura delle attività svolte dai volontari	29
Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari "emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati"	29
Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente.....	29

In caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito	29
6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ.....	30
Dimensioni di valore e obiettivi di impatto	30
Output attività	33
Tipologie beneficiari (cooperative sociali di tipo A).....	36
Tipologia attività esterne (Eventi di socializzazione organizzati a contatto con la comunità locale).....	41
Altre tipologie specifiche di beneficiari non ricompresi nelle elencazioni precedenti.....	41
Outcome sui beneficiari diretti e indiretti e portatori di interesse	41
Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità (se pertinenti).....	41
Esplicitare il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati	43
Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni.....	43
7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	44
Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati	44
Capacità di diversificare i committenti.....	45
Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi (se prevista)	46
Finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse.....	46
Segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi	46
8. INFORMAZIONI AMBIENTALI.....	47
Tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte.....	47
Politiche e modalità di gestione di tali impatti	47
Indicatori di impatto ambientale (consumi di energia e materie prime, produzione di rifiuti ecc.) e variazione dei valori assunti dagli stessi	47
9. INFORMAZIONI SU RIGENERAZIONE <i>ASSET</i> COMUNITARI.....	49
Tipologia di attività	49
Descrizione sintetica delle attività svolte in tale ambito e dell’impatto perseguito attraverso la loro realizzazione	49
Caratteristiche degli interventi realizzati	49
Coinvolgimento della comunità.....	49

Eventi/iniziative di sensibilizzazione sul tema della rigenerazione degli asset comunitari..	50
Indicatori.....	50
10. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE	51
Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale	51
Altri aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc.....	51
Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti	51
Principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni	51
La COOPERATIVA/impresa sociale ha adottato il modello della L. 231/2001? Sì.....	52
La COOPERATIVA/impresa sociale ha acquisito il Rating di legalità? No.....	52
La COOPERATIVA/impresa sociale ha acquisito certificazioni di qualità dei prodotti/processi? No.....	52
11. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE (modalità di effettuazione degli esiti)	53
Relazione organo di controllo	54

1. PREMESSA/INTRODUZIONE

Alla luce della Mission costitutiva della Cooperativa nonché dei valori fondanti originari innestati dalle Associazioni che l'hanno promossa, fa parte integrante del DNA della stessa innanzitutto il "prendersi cura" globale delle persone-utenti, nella fattispecie in particolare di quelle con problemi di salute mentale (ma successivamente estese statutariamente anche ad altre aree di fragilità, quali anziani e disabilità), come emblematicamente rappresentato dalla ragione sociale stessa di matrice evangelica ("farsi prossimo"), secondo uno stile di ascolto empatico unitamente ai criteri di professionalità e rigore scientifico propri dell'approccio terapeutico e riabilitativo. In tale visione la cifra caratterizzante dell'opera della Cooperativa va ricercata nella cura delle persone unitamente al recupero e implementazione della loro dignità e responsabilità, in un'ottica antesignana di quanto sarà rappresentato successivamente dal concetto di "recovery" in Salute Mentale.

Cionondimeno la Cooperativa si è sempre impegnata a diffondere e comunicare le attività svolte ai diversi livelli nei confronti degli stake-holders attraverso gli strumenti previsti dalla normativa, sottolineando in particolare il diverso "valore aggiunto sociale" proprio della specifica natura e ambito di servizio.

La finalità delle presenti linee guida, in adesione al disposto normativo, è quindi quella di definire i contenuti e le modalità di redazione del Bilancio Sociale, per consentire agli enti interessati di adempiere all'obbligo normativo, ma anche per mettere a disposizione degli associati, dei lavoratori e dei terzi (ivi incluse le Pubbliche Amministrazioni) elementi informativi sull'operato degli Enti e dei loro amministratori, nonché sui risultati conseguiti nel tempo.

Il Bilancio Sociale può essere definito come uno «strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte da un'organizzazione. Ciò al fine di offrire un'informativa strutturata e puntuale a tutti i soggetti interessati non ottenibile a mezzo della sola informazione economica contenuta nel bilancio di esercizio». La locuzione «rendicontazione delle responsabilità dei comportamenti e dei risultati sociali ambientali ed economici» può essere sintetizzata utilizzando il termine anglosassone di «accountability». Tale termine comprende e presuppone oltre ai concetti di responsabilità quelli di «trasparenza» e «compliance», «la prima, intesa come accesso alle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, fra cui gli indicatori gestionali e la predisposizione del bilancio e di strumenti di comunicazione volti a rendere visibili decisioni, attività e risultati; la seconda si riferisce al rispetto delle norme, sia come garanzia della legittimità dell'azione sia come adeguamento dell'azione agli standard stabiliti da leggi, regolamenti, linee guida etiche o codici di condotta».

2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE

La Cooperativa provvedeva da molti anni alla redazione, in occasione della presentazione del Bilancio di esercizio annuale in sede di Assemblea dei soci, di una Relazione Sociale, via via perfezionatasi nel corso degli anni, e che comprendeva informazioni in larga parte sovrapponibili a quanto richiesto dalla normativa circa la redazione del presente Bilancio Sociale propriamente detto come definito dalla normativa, ed in particolare:

- Dati generali
- Dati statistici del Personale
- Formazione generale e Prevenzione sulla Sicurezza
- Relazione sulle attività e i Centri di Servizio
- Ambito politico-sindacale e stake-holders
- Politiche generali e della Qualità
- Verifica obiettivi generali e Programmazione futura.

Oltre a ciò, nell'ambito del processo di Qualità, la stessa Cooperativa provvede annualmente alla redazione del Riesame generale (anno passato) e relativa Programmazione futura (anno successivo), ai quali si rimanda per un quadro articolato nei diversi ambiti aziendali nonché dettagliato nelle descrizioni e nei relativi indicatori di riferimento.

In continuità con tale metodologia il presente BS, secondo la normativa vigente:

- approvazione della bozza del Bilancio Sociale da parte del CdA
- approvazione del Bilancio Sociale da parte dell'Assemblea dei Soci
- deposito del Bilancio Sociale presso il Registro delle Imprese

Inoltre lo stesso Bilancio Sociale, come previsto dalla normativa:

- sarà pubblicato nel sito aziendale
- sarà illustrato e diffuso in copia cartacea presso ogni Centro di Servizio
- verrà valutata la modalità più idonea di diffusione con gli Stake-holders di riferimento.

3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Informazioni generali:

Nome dell'ente	FARSI PROSSIMO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
Codice fiscale	02094680234
Partita IVA	02094680234
Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore	Cooperativa Sociale di tipo A
Indirizzo sede legale	VIA FIUMICELLO, 72 – 37131 VERONA (VR)
N° Iscrizione Albo Delle Cooperative	A163096
Telefono	045/8104239
Fax	/
Sito Web	www.farsiprossimovr.it
Email	info@farsiprossimovr.it; direzione.organizzativa@farsiprossimovr.it;
Pec	info@pec.farsiprossimovr.it
Codici Ateco	87.20.00

Aree territoriali di operatività

In coerenza con la Mission originaria di specializzazione principale nella Salute Mentale e di risposta ai bisogni locali, l'area di operatività comprende di norma il territorio provinciale di Verona, articolato negli Enti locali di competenza, nell'ambito del territorio afferente all'ULSS 9 Scaligera della Regione Veneto.

Valori e finalità perseguite (missione dell'ente – come da statuto/atto costitutivo)

La Cooperativa, conformemente alla legge 381/91, non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di Servizi Socio-Sanitari ed Educativi ai sensi dell'art.1 lett. a della legge 381/91.

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

Al fine di raggiungere gli scopi sociali, la Cooperativa promuove, sia a livello individuale sia in ambito comunitario, una mentalità aperta all'accoglienza ed alla protezione delle persone affette da malattia mentale con riferimento ai valori cristiani ed ai sentimenti di umana solidarietà espressi dalla Costituzione Italiana.

Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991)

Considerato lo scopo mutualistico, definito nell'art. 3 dello Statuto, la Cooperativa ha come oggetto:

- a) attività di assistenza e riabilitazione di persone affette da malattia mentale, secondo la classificazione dell'organizzazione mondiale della sanità: psicotici, minori provenienti dai reparti di neuropsichiatria, malati di Alzheimer, tossicodipendenti ed alcooldipendenti, persone affette da epilessia che necessitano di interventi simili a quelli per le persone malate di mente, handicappati psico-fisici;
- b) interventi assistenziali e riabilitativi specifici in ambito psichiatrico da svolgere all'interno di servizi o appalti pubblici e privati, gestiti in collaborazione con altri Enti/Cooperative;
- c) la produzione e relativa commercializzazione, nei limiti e secondo le modalità previste dalla legge, di manufatti artigianali e oggettistica di vario genere (piccoli lavori di découpage, stencil, sartoria, falegnameria, restauro mobili, riparazione piccoli elettrodomestici e manutenzione attrezzi agricoli) in appositi laboratori di lavoro che vedano il coinvolgimento di soci ed utenti, nell'ambito delle attività riabilitative proprie o correlate con i centri di servizio gestiti dalla Cooperativa;
- d) la realizzazione e gestione di attività agricole di vario genere (cereali, frutta e verdura, floricoltura, coltura biologica, piccoli allevamenti di animali da cortile), nell'ambito di specifiche attività riabilitative e/o di inserimento lavorativo correlate ai centri di servizio, secondo le modalità previste dalla normativa vigente;
- e) la realizzazione di specifici percorsi formativi, a carattere di stage o tirocini lavorativi, anche in collaborazione con altri Enti a ciò preposti, in ogni ambito proprio delle attività dell'oggetto sociale;
- f) qualificazione sotto il profilo tecnico-scientifico, e sotto l'aspetto della solidarietà umana soci e dei cittadini in generale;
- g) sensibilizzazione della società civile circa le problematiche relative al reinserimento sociale e lavorativo delle persone destinatarie delle attività dell'oggetto sociale;
- h) servizi di accoglienza residenziale, semi residenziale e domiciliare per persone anziane autosufficienti e non autosufficienti nonché persone in disagio sociale;
- i) servizi socio sanitari alla persona di tipo domiciliare, residenziale e semiresidenziale in ambito disabilità;
- l) servizi di mensa, preparazione e distribuzione pasti, correlate allo svolgimento delle attività dell'oggetto sociale;
- m) servizi di pulizie, lavanderia, segreteria e archiviazione correlati alle attività dell'oggetto sociale.

Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale

Le attività sopra descritte corrispondenti ai punti "c" e "d" sono di norma a carattere secondario e strumentale rispetto alle attività primarie e principali di cui ai pp "a" e "b": servizi socio-sanitari alla persona di assistenza, cura e riabilitazione di persone con problemi di salute mentale o affini e correlati.

Collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...)

Reti associative (denominazione e anno di adesione):

Denominazione	Anno
ATI gestione Appalto CERRIS ULSS 9 Scaligera	2020
ATI Gestione Attività terapeutico-riabilitative e occupazionali Centri Diurni ULSS 9 Scaligera	2016
ATI Gestione Centro Diurno Autismo	2023

Consorzi:

Nome

Altre partecipazioni e quote (valore nominale):

Denominazione	Quota

Contesto di riferimento

La Cooperativa sorge e si sviluppa nell'ambito dell'associazionismo diocesano (Mons. Giorgio Scarsini) e dei familiari legati alla Salute Mentale, a dieci anni dalla riforma sanitaria e psichiatrica (L. 833 e 194/1978), con l'intento di integrare e implementare i servizi territoriali di assistenza, riabilitazione e residenzialità specializzata a favore delle persone con problemi di salute mentale, nonché finalizzati al supporto delle famiglie coinvolte.

Storia dell'organizzazione

La FARSÌ PROSSIMO SOCIETÀ' COOPERATIVA SOCIALE - ONLUS nasce nel luglio del 1988 promossa congiuntamente dall'Unione per la Tutela della Salute Mentale (UTSAM in seguito AITSAM) e dall'Associazione "Piccola Fraternità", per la gestione di Servizi Socio-Sanitari ed Educativi a favore di persone con disabilità psichiatrica nell'ambito della Salute Mentale.

La Cooperativa si è specializzata fin dall'inizio nell'Assistenza Domiciliare Psichiatrica, progetto innovativo e precursore dell'implementazione dei Servizi Territoriali successivamente sviluppatasi (dal 1989), nella gestione di tre Centri Diurni (dal 1993), ma soprattutto di quattro Comunità Terapeutiche Riabilitative Protette (dal 1991) e di cinque Comunità Alloggio (dal 1994) per pazienti psichiatrici, di quattro Residenze Sanitarie Assistite (dal 1997) sempre con pazienti affetti da disturbi psichici o psichiatrici, in Associazione d'Impresa con altre tre Cooperative.

Nell'ambito dei Servizi implementati dalla Cooperativa FARSI PROSSIMO vi è pure il Progetto Self-Help di San Giacomo- Verona (dal 1996), successivamente sviluppato da una specifica Cooperativa Sociale.

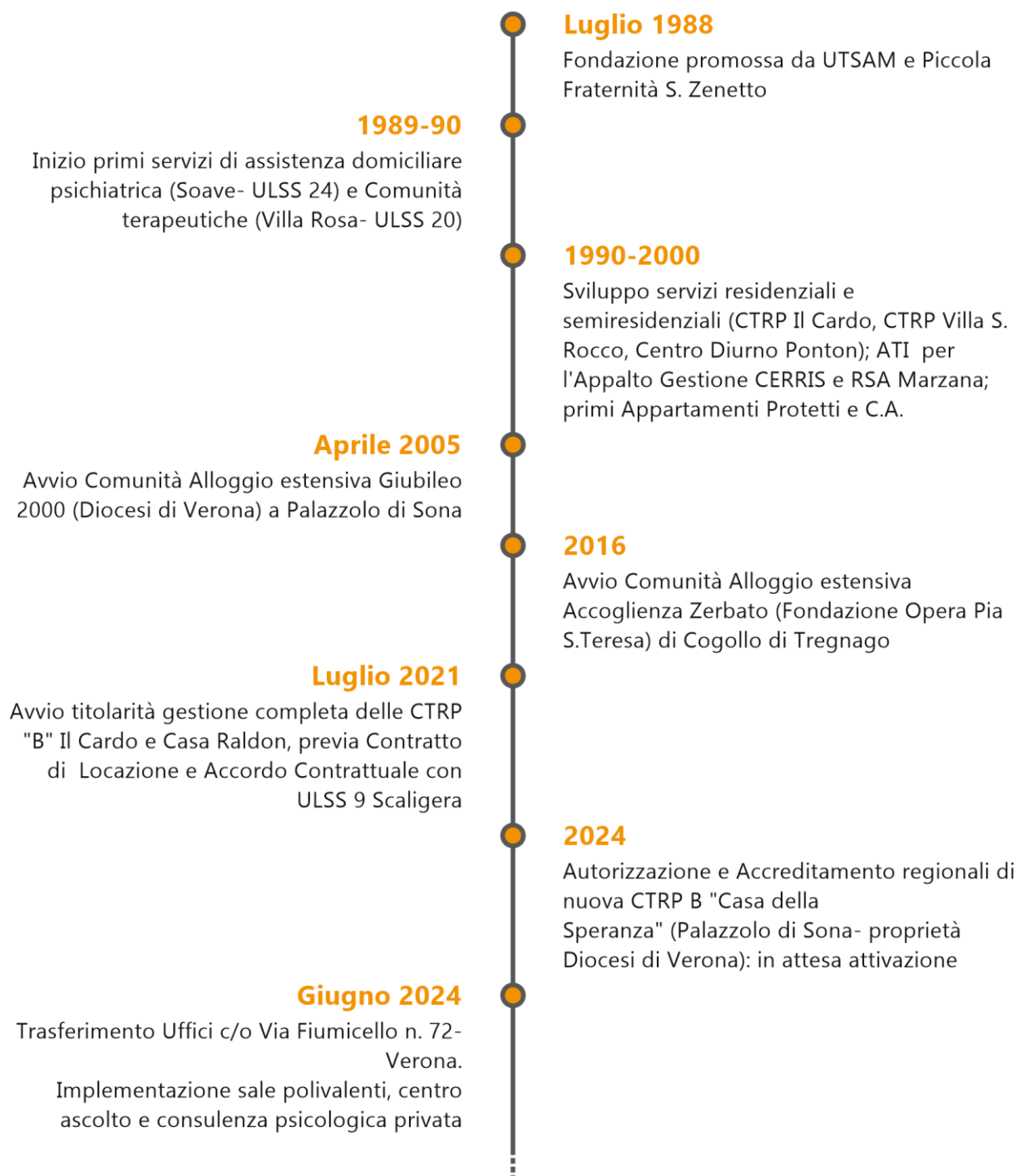
Dal 2005 ottiene in gestione dalla Diocesi di Verona la Comunità Alloggio di tipo Estensivo "Giubileo 2000" situata a Palazzolo di Sona (VR).

Nel 2016 ottiene dalla Fondazione Pia Opera Santa Teresa la gestione della Comunità Alloggio di tipo Estensivo "Accoglienza Zerbato" situata a Cogollo di Tregnago (VR).

Nel corso degli anni inoltre partecipa, direttamente o indirettamente (nell'ambito di A.T.I. con altre Cooperative Sociali del territorio), a Servizi Residenziali, Semiresidenziali e Domiciliari di tutta la "filiera" della riabilitazione nella Salute Mentale nell'ambito del territorio della provincia di Verona (ULSS 20, 21 e 22 convogliate successivamente nell'ULSS 9 Scaligera della Regione Veneto).

In particolare la Cooperativa gestisce:

- C.T.R.P. (Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta)
- Comunità Alloggio di base
- Comunità Alloggio Estensiva
- G.A.P. (Gruppo Appartamento Protetto)
- Assistenza Domiciliare Psichiatrica territoriale
- Centri Diurni psichiatrici



4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

Consistenza e composizione della base sociale/associativa

Numero	Tipologia soci
54	Soci operatori lavoratori
4	Soci operatori volontari
0	Soci operatori fruitori
0	Soci operatori persone giuridiche
0	Soci sovventori e finanziatori

La Cooperativa fin dalla sua origine è stata caratterizzata dalla presenza e partecipazione dei soci-lavoratori, che in parte hanno pure contribuito alla sua fondazione.

A parte pertanto un nucleo originario ridotto di soci fondatori provenienti dalle Associazioni promotrici (soci-volontari non operativi), la stragrande maggioranza dei soci è costituita da soci-lavoratori ordinari.

Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi

Dati amministratori – CDA:

Nome e Cognome amministratore	Rappresentante di persona giuridica – società	Sesso	Età	Data nomina	Eventuale grado di parentela con almeno un altro componente C.d.A.	Numero mandati	Ruoli ricoperti in comitati per controllo, rischi, nomine, remunerazione, sostenibilità	Presenza in C.d.A. di società controllate o facenti parte del gruppo o della rete di interesse	Indicare se ricopre la carica di Presidente, vice Presidente, Consigliere delegato, componente, e inserire altre informazioni utili
Rossella Buccini	No	Femmina	64	09/05/2023		5		No	Presidente
Maria Grazia Zanini	No	Femmina	54	09/05/2023		5		No	Vice-Presidente
Alessandro Bertagnoli	No	Maschio	62	27/04/2023		5		No	Componente
Mario Zantedeschi	No	Maschio	60	27/04/2023		5		No	Componente
Mauro Chemello	No	Maschio	59	27/04/2023		1		No	Componente

Arianna Ruvolo	No	Femmina	41	27/04/2023		1		No	Componente
Stefano De Rossi	No	Maschio	53	27/04/2023		1		No	Componente

Descrizione tipologie componenti CdA:

Numero	Membri CdA
7	totale componenti (persone)
4	di cui maschi
3	di cui femmine
0	di cui persone svantaggiate
7	di cui persone normodotate
7	di cui soci cooperatori lavoratori
0	di cui soci cooperatori volontari
0	di cui soci cooperatori fruitori
0	di cui soci sovventori/finanziatori
0	di cui rappresentanti di soci cooperatori persone giuridiche
0	Altro

Modalità di nomina e durata carica

Rinnovo C.d.A. vigente in sede di Assemblea annuale di approvazione del Bilancio di Esercizio al 31/12/2022 in data 27 Aprile 2023.

Durata prevista dallo Statuto tre anni.

N. di CdA/anno + partecipazione media

Nel corso dell'anno 2024 si sono svolti n. 8 Consigli di Amministrazione con una partecipazione media pari a circa il 90% dei componenti.

Persone giuridiche:

Nominativo	Tipologia

Tipologia organo di controllo

Presente Collegio Sindacale, con incarico anche di revisione legale , nominato ex. art. 2477 c.c. in sede di Assemblea ordinaria dei Soci in data 28 Aprile 2022.

Per tutti i componenti non sono presenti elementi di incompatibilità ex art. 2399 c.c.

- Dott. Mattia Corradi, Presidente

- Rag. Alberto Benetti, sindaco effettivo
- Avv. Graziano Dusi, sindaco effettivo
- Dott. Andrea Giovanni Zambon, sindaco supplente
- Dott. Luca Marani, sindaco supplente

Nella medesima Assemblea dei Soci si è deliberato di corrispondere tot. 11.000,00 euro, così suddivisi:

- Al Presidente Dott. Mattia Corradi: 4.000,00 euro oltre iva e c.p., di cui 2.500,00 euro relativi alla revisione legale;
- al Rag. Alberto Benetti, Sindaco effettivo, 3.500,00 euro oltre iva e c.p. di cui 2.500 euro relativi alla revisione legale;
- all'Avv. Graziano Dusi, Sindaco effettivo, 3.500 euro oltre iva e c.p. di cui 2.500 euro relativi alla revisione legale.

Partecipazione dei soci e modalità (ultimi 3 anni):

Anno	Assemblea	Data	Punti OdG	% partecipazione	% deleghe
2022	ordinaria	28/04/2022	1) Presentazione ed approvazione del Bilancio di esercizio al 31/12/2021: Stato Patrimoniale, Conto Economico, Nota integrativa, presentazione ed approvazione del Bilancio Sociale, relazione del Collegio Sindacale. 2) Elezione Organo di Controllo	78,00	39,00
2023	ordinaria	27/04/2023	1) Presentazione ed approvazione del Bilancio di esercizio al 31/12/2022: Stato Patrimoniale, Conto Economico, Nota integrativa; presentazione ed approvazione del Bilancio Sociale; relazione del Collegio Sindacale; 2) Elezione del Consiglio di Amministrazione; delibere e conseguenti	53,00	33,00
2023	ordinaria	19/12/2023	1) Adozione Regolamento con riferimento all'obbligo	37,00	37,00

			di erogazione dei Ristorni alla luce delle modifiche introdotte dall'OIC 28; 2) Adeguamento del Regolamento interno ex Legge 142/2001 Art. 8 – Ristorno ai sensi OIC 28 3) Varie ed eventuali		
2024	straordinaria	23/04/2024	1) Proroga della durata, modifica scopo e oggetto sociale e conseguente modifica degli articoli 2, 3, 4 dello statuto sociale; 2) Modifica degli articoli 20, 24, 28, 32 e 34 dello statuto sociale; 3) Trasferimento della sede nell'ambito del Comune di Verona da via F.lli Rosselli n. 14 a via Fiumicello n. 72; 4) Varie ed eventuali	64,00	30,00
2024	ordinaria	23/04/2024	1) Presentazione ed approvazione del Bilancio di Esercizio al 31.12.2023: Stato Patrimoniale, Conto Economico, Nota Integrativa; presentazione ed approvazione del Bilancio Sociale; Delibere in merito ai Ristorni; Relazione del Collegio Sindacale.	64,00	30,00

In ciascuna delle Assemblee annuali sono state discusse in particolare e su richiesta dei soci le modalità e i criteri, nell'ambito di quelli previsti dallo Statuto e regolamento interno, di distribuzione delle quote relative al Ristorno, fino agli anni di applicazioni normative specifiche e cogenti.

Durante i confronti assembleari sono stati forniti chiarimenti ed informazioni sui Progetti innovativi e di implementazione dei servizi, in particolare durante l'illustrazione dello stesso Bilancio Sociale (in precedenza Relazione Sociale).

Oltre ai momenti assembleari e di presentazione del Bilancio Sociale, i soci hanno avuto modo di esprimere suggerimenti e proposte nell'ambito dei vari gruppi di miglioramento istituiti anche trasversalmente ai centri di servizio, nonché in occasione degli incontri di

centro periodici. Nel corso del 2024 sono stati inoltre programmati una serie di incontri informativi su tematiche amministrative e contrattuali di interesse comune, in funzione delle istanze raccolte dai Coordinatori e Operatori in generale (Mutua sanitaria integrativa, Assicurazioni, buste paga, ecc.).

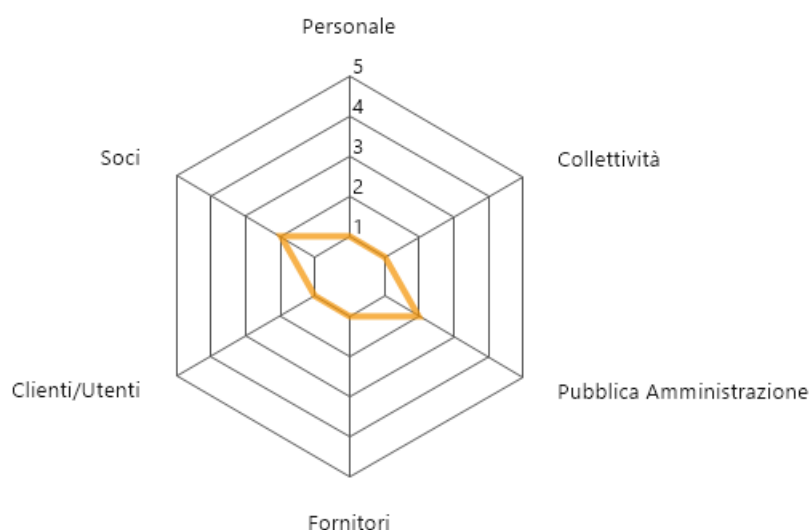
Mappatura dei principali stakeholder

Tipologia di stakeholder:

Tipologia Stakeholder	Modalità coinvolgimento	Intensità
Personale	Confronti durante Riunioni di Centro e nei Gruppi di miglioramento tematici	1 - Informazione
Soci	Confronto in sede di Assemblea dei Soci, incontri tematici	2 - Consultazione
Finanziatori	/	Non presente
Clienti/Utenti	Associazioni familiari e utenti	1 - Informazione
Fornitori	Incontri a carattere commerciale	1 - Informazione
Pubblica Amministrazione	Enti Locali, Conferenze dei Sindaci ULSS 9 Scaligera; Ambiti territoriali sociali (ATS)	2 - Consultazione
Collettività	Associazioni volontariato locale, Parrocchie, Associazioni Pro-Loco, ecc.	1 - Informazione

Percentuale di Partnership pubblico: 90,00%

Livello di influenza e ordine di priorità



SCALA:

- 1 - Informazione
- 2 - Consultazione
- 3 - Co-progettazione
- 4 - Co-produzione
- 5 - Co-gestione

Tipologia di collaborazioni:

Descrizione	Tipologia soggetto	Tipo di collaborazione	Forme di collaborazione
ADOA	Associazione di promozione sociale	Accordo	Consulenza giuridica e tecnica, condivisione e consolidamento Mission comune diocesana

Presenza sistema di rilevazioni di feedback

100 questionari somministrati

1 procedure feedback avviate

Commento ai dati

La rilevazione di soddisfazione dei lavoratori avviene a cadenza periodica programmata; nel corso del 2024 si fa riferimento in particolare ai questionari di valutazione della soddisfazione dei clienti-utenti, all'interno dei diversi Centri di Servizio, anche attraverso l'uso di strumenti validati scientificamente quali i VSSS/F in ambito Salute Mentale, in collaborazione con le equipe territoriali del DSM di competenza.

5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario)

Occupazioni/Cessazioni:

N.	Occupazioni
95	Totale lavoratori subordinati occupati anno di riferimento
28	di cui maschi
67	di cui femmine
10	di cui under 35
41	di cui over 50

N.	Cessazioni
22	Totale cessazioni anno di riferimento
6	di cui maschi
16	di cui femmine
11	di cui under 35
3	di cui over 50

Assunzioni/Stabilizzazioni:

N.	Assunzioni
25	Nuove assunzioni anno di riferimento*
8	di cui maschi
17	di cui femmine
7	di cui under 35
8	di cui over 50

* da disoccupato/tirocinante a occupato

N.	Stabilizzazioni
11	Stabilizzazioni anno di riferimento*
6	di cui maschi
5	di cui femmine
3	di cui under 35
4	di cui over 50

* da determinato a indeterminato

Composizione del personale

Personale per inquadramento e tipologia contrattuale:

Contratti di lavoro	A tempo indeterminato	A tempo determinato
Totale	85	10
Dirigenti	3	0
Quadri	0	0
Impiegati	4	0
Operai fissi	78	10
Operai avventizi	0	0
Altro	0	0

Composizione del personale per anzianità aziendale:

	In forza al 2024	In forza al 2023
Totale	95	89
< 6 anni	51	47
6-10 anni	16	12
11-20 anni	10	5
> 20 anni	18	25

N. dipendenti	Profili
95	Totale dipendenti
3	Responsabile di area aziendale strategica
4	Impiegate
1	Psicologa
6	Coordinatore
5	di cui Educatore professionale
1	di cui Te.R.P.
5	Educatore professionale
3	Te.R.P.
3	Infermiere
2	Assistente Sociale
65	Operatore Socio Sanitario
1	Manutentore
1	Cuoca
1	Addetta alle pulizie

Di cui dipendenti Svantaggiati	
0	Totale dipendenti
0	di cui Lavoratori con svantaggio certificato (n. 381/1991, ecc)
0	di cui lavoratori con altri tipi di svantaggio non certificato (disagio sociale)

N. Tirocini e stage	
20	Totale tirocini e stage
20	di cui tirocini e stage
0	di cui volontari in Servizio Civile

Livello di istruzione del personale occupato:

N. Lavoratori	
0	Dottorato di ricerca
0	Master di II livello
6	Laurea Magistrale
0	Master di I livello
14	Laurea Triennale
32	Diploma di scuola superiore
1	Licenza media
42	Altro

Tipologia lavoratori con svantaggio certificato e non:

N. totale	Tipologia svantaggio	di cui dipendenti	di cui in tirocinio/stage
0	Totale persone con svantaggio	0	0
0	persone con disabilità fisica e/o sensoriale L 381/91	0	0
0	persone con disabilità psichica L 381/91	0	0
0	persone con dipendenze L 381/91	0	0
0	persone minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiare L 381/91	0	0
0	persone detenute e in misure alternative L 381/91	0	0
0	persone con disagio sociale (non certificati) o molto svantaggiate ai sensi del regolamento comunitario 651/2014, non già presenti nell'elenco	0	0

0 lavoratori con svantaggio soci della cooperativa

0 lavoratori dipendenti con svantaggio e con contratto a tempo indeterminato

Volontari

N. volontari	Tipologia Volontari
4	Totale volontari
4	di cui soci-volontari
0	di cui volontari in Servizio Civile

Attività di formazione e valorizzazione realizzate

Formazione professionale:

Ore totali	Tema formativo	N. partecipanti	Ore formazione pro-capite	Obbligatoria/ non obbligatoria	Costi sostenuti
14	Commissione Salute Mentale Federsolidarietà VR	1	14,00	No	0,00
18	Consiglio Federsolidarietà VR	1	18,00	No	0,00
38	Progetto Visite tra Centri: CAE ACCOGLIENZA ZERBATO	19	2,00	No	0,00
57	Progetto Visite tra Centri: CAE GIUBILEO 2000	23	2,50	No	0,00
18	FormAzione - Scuola di alta formazione per dirigenti cooperativi	1	18,00	No	0,00
4	Riunione Piani di Zona Salute Mentale Distretto 4	1	4,00	No	0,00
5	Competenze	1	5,00	No	0,00
2	La supervisione	1	2,00	No	0,00
4	Risuonare con le angosce psicotiche. Per una psichiatria etica e gentile	1	4,00	No	0,00
10	Differenza	2	5,00	No	0,00
6	Lezioni d'amore	1	6,00	No	0,00
4	Responsabilità	1	4,00	No	0,00
4	All round mental health	1	4,00	No	0,00
5	Uno sguardo sull'oggi. Lezioni di antropologia culturale e geopolitica	1	5,00	No	0,00

6	Il rinnovo del CCNL Cooperative Sociali	3	2,00	No	0,00
4	Assemblea Provinciale Federsolidarietà Verona	1	4,00	No	0,00
5	Negazione	1	5,00	No	0,00
32	Progetti di cura e di vita nella comunità: il Budget di Salute (III edizione)	1	32,00	No	0,00
2	Assemblea Sindacale per rinnovo CCNL Cooperative Sociali	1	2,00	No	0,00
4	Assemblea Provinciale di Confcooperative Verona	1	4,00	No	0,00
2	Coscienza: che cosa è	2	1,00	No	0,00
18	La Cooperazione sociale veronese, dentro il presente, verso il futuro	1	18,00	No	0,00
8	Raccomandazioni di buone pratiche in riabilitazione psicosociale: integrazione socio sanitaria	1	8,00	No	0,00
40	La riforma della Sanità territoriale e la presa in carico e la gestione sul territorio del paziente complesso tra appropriatezza e sostenibilità	2	20,00	No	0,00
18	Sindrome fibromialgica: appropriatezza diagnostica e terapeutica	1	18,00	No	0,00
18	Il Fare Assieme in Psichiatria	3	6,00	No	0,00
4	6TH FORUM OF ADVANCED TRAINING IN PSYCHIATRY	1	4,00	No	0,00
2	Corso in materia igienico sanitaria - HACCP	1	2,00	No	0,00

3	I futuri mercati del terzo settore	1	3,00	No	0,00
12	Nuove prospettive nel trattamento dei soggetti con schizofrenia all'esordio	4	3,00	No	0,00
1	Commissione Salute Mentale per Centri Diurni	1	4,00	No	0,00
1	Verso una teoria psicoanalitica unificata. Morris Eagle dialoga con Nancy McWilliams	1	1,00	No	0,00
5	Corpi Futuri/2	1	5,00	No	0,00
9	La complessità della problematica comportamentale nei disturbi mentali gravi	3	3,00	No	0,00
9	Il trattamento delle dipendenze con TMS: approfondimenti	1	9,00	No	0,00
4	Solidarietà: la bellezza nel dare e nel ricevere	1	4,00	No	0,00
5	Corpi Futuri/3	1	5,00	No	0,00
3	Sviluppo della rete sociale dei club: formazione per i referenti ACAT locali	1	3,00	No	0,00
4	Difficult to treat depression: gestione multidisciplinare dei pazienti non responders	1	4,00	No	0,00
3	Freud, Jung, Lacan	1	3,00	No	0,00
4	XXXII Congresso Nazionale di Spiritualità Antropologica e di Ecologia Sociale. Grati, resistenti e giusti per un umanesimo fraterno	1	4,00	No	0,00

10	Lettore distratto	2	5,00	No	0,00
3	La sfida delle tecnologie digitali nella pratica dei servizi di salute mentale	1	3,00	No	0,00
4	Narrazione e Psicoanalisi – Ciclo i 4 seminari AIPPI: Intermittenze della luce, gradi di oscurità	1	4,00	No	0,00
16	Narrative enhancement and cognitive therapy	2	8,00	No	0,00
4	La Gestione della MDD difficile da trattare: confronto e riflessioni	1	4,00	No	0,00
3	Assemblea Provinciale 2024 di A.D.O.A.	1	3,00	No	0,00
1	Come il cervello crea la nostra coscienza	1	1,00	No	0,00
4	Formae mentis pervasive nella società contemporanea	2	2,00	No	0,00
2	Diagnosi e cura nella crisi dell'antropocene	2	1,00	No	0,00
2	Aggiornamento sulla trattativa con la Regione per l'adeguamento delle rette nei Servizi Accreditati	1	2,00	No	0,00
8	La sicurezza aziendale in ambito ospedaliero: gestione del rischio, prevenzione e protezione	1	8,00	No	0,00
2	WISE: Le Imprese Sociali e la transizione verde e digitale	1	2,00	No	0,00
1	Riunione per Giornata Salute Mentale Distretto 4 (Bussolengo)	1	1,00	No	0,00
14	Dialectical Behavior Therapy (DBT) – Skill Training per il trattamento del disturbo	1	14,00	No	0,00

	borderline e della disregolazione emotiva				
3	La finanza per le Cooperative – Le strategie di pianificazione di cassa, il budget di tesoreria ed il controllo di gestione finanziaria per le Cooperative	1	3,00	No	0,00
2	Salute Mentale, alla ricerca di nuove prospettive	1	2,00	No	0,00
2	PARITA' DI GENERE E CERTIFICAZIONE: Come e perché adottare la UNI PDR 125/2022 in cooperativa	1	2,00	No	0,00
1	Come il cervello crea la nostra coscienza	1	1,00	No	0,00
6	La gratitudine, via per la pace nel cuore	1	6,00	No	0,00
16	Knotgarden: L'Es a cent'anni da "L'io e l'Es"	1	16,00	No	0,00
3	La finanza per le Cooperative – Bilanci ed indicatori indispensabili per l'accesso al credito, l'importanza della capitalizzazione per le imprese cooperative	1	3,00	No	0,00
36	MENTAL HEALTH RECOVERY STAR: UNO STRUMENTO PER MISURARE I PROCESSI	3	12,00	No	0,00
31	Progetto In-Forma: SOCIETA' DI MUTUO SOCCORSO CESARE POZZO	21	1,50	No	0,00
16	Opinabili certezze: Aspetti relazionali e umanizzazione delle cure	2	8,00	No	0,00
3	La finanza per le Cooperative – Il	1	3,00	No	0,00

	Rapporto Banca ed Impresa Cooperativa: le nuove tendenze del sistema finanziario nei processi di valutazione del credito				
27	Progetto In-Forma: POLIZZE ASSICURATIVE	18	1,50	No	0,00
2	Riunione di Federsolidarietà Regionale sui Centri Diurni	1	2,00	No	0,00
2	Le abilità sono un valore – Affrontare sfide e sviluppare capacità	1	2,00	No	0,00
8	8° CANTIERE ADOA – Esperienze immersive per guardare negli occhi il futuro del prendersi cura	1	8,00	No	0,00
6	Differenze di genere in salute mentale: insegnamenti dalla clinica e dalla ricerca	1	6,00	No	0,00
4	Interventi di riabilitazione cognitiva nella schizofrenia e nei disturbi dell'umore: il ruolo della motivazione	1	4,00	No	0,00
3	La finanza per le Cooperative – Gli ESG e la finanza sostenibile per le Imprese Cooperative: dalle best practice agli standard istituzionali	1	3,00	No	0,00
2	STIGMA Una sfida da vincere	1	2,00	No	0,00
2	Seminario sui principi guida di Federsolidarietà – Prof. Mion	1	2,00	No	0,00
2	Aggiornamento delle rette dei Servizi istituzionalmente accreditati (Salute	1	2,00	No	0,00

	Mentale, Disabilità e Minori)				
32	Illness Management and Recovery	4	8,00	No	0,00
2	Perché mentiamo, psicopatologia della bugia	1	2,00	No	0,00
50	Diritti, doveri e responsabilità dei professionisti sanitari	1	50,00	No	0,00
50	Gestione delle emergenze extra ospedaliere – V edizione	1	50,00	No	0,00
14	Infermieri di famiglia e di Comunità: il futuro dell'assistenza domiciliare	2	7,00	No	0,00
2	Infermieri di famiglia e di Comunità: le opportunità e le sfide della riforma territoriale	1	2,00	No	0,00
48	Supervisione presso CTRP IL CARDO	8	6,00	No	0,00
54	Supervisione presso CTRP CASA RALDON	9	6,00	No	0,00
64	Supervisione presso CTRP VILLA SAN ROCCO	8	8,00	No	0,00
67	Supervisione/Formazione presso CAE GIUBILEO 2000	9	7,50	No	0,00
64	Supervisione/Formazione presso CAE ACCOGLIENZA ZERBATO	8	8,00	No	0,00
4	Riunioni per Coordinatori e Membri degli Staff delle Strutture	10	4,00	No	0,00

Formazione salute e sicurezza:

Ore totali	Tema formativo	N. partecipanti	Ore formazione pro-capite	Obbligatoria/ non obbligatoria	Costi sostenuti
144	Corso di Primo Soccorso	12	12,00	Si	0,00
92	Aggiornamento Primo Soccorso	23	4,00	Si	0,00
10	Corso BLSD	2	5,00	Si	0,00
8	Corso di Aggiornamento per RLS	1	8,00	Si	0,00
12	Esame d'idoneità tecnica per l'espletamento dell'incarico di Addetto Antincendio	4	3,00	Si	0,00
16	Formazione Accordo Stato Regioni rischio alto	1	16,00	Si	0,00
90	Aggiornamento formazione Accordo Stato Regioni	15	6,00	Si	0,00

Contratto di lavoro applicato ai lavoratori**Tipologie contrattuali e flessibilità:**

N.	Tempo indeterminato	Full-time	Part-time
85	Totale dipendenti indeterminato	36	49
26	di cui maschi	12	14
59	di cui femmine	24	35

N.	Tempo determinato	Full-time	Part-time
10	Totale dipendenti determinato	0	10
2	di cui maschi	0	2

8	di cui femmine	0	8
---	----------------	---	---

N.	Stagionali /occasionali
0	Totale lav. stagionali/occasionali
0	di cui maschi
0	di cui femmine

N.	Autonomi
13	Totale lav. autonomi
8	di cui maschi
5	di cui femmine

Natura delle attività svolte dai volontari

Nessuna in quanto trattasi di soci fondatori non attivi che non svolgono alcuna attività.

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari "emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati"

	Tipologia compenso	Totale Annuo Lordo
Membri Cda	Altro	0,00
Organi di controllo	Emolumenti	0,00
Dirigenti	Retribuzione	0,00
Associati	Non definito	0,00

CCNL applicato ai lavoratori: **CCNL COOPERATIVE SOCIALI**

Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente

€ 52.957,45 / € 17.789,20

In caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito

Importo rimborsi dei volontari complessivi annuali: **0,00 €**

Numero di volontari che ne hanno usufruito: **0**

Modalità di regolamentazione per rimborso volontari: **Non prevista in quanto inattivi.**

6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Dimensioni di valore e obiettivi di impatto

Sviluppo economico del territorio, Capacità di generare valore aggiunto economico, Attivazione di risorse economiche "comunitarie" e Aumento del reddito medio disponibile o della ricchezza netta media pro capite:

/

Governance democratica ed inclusiva, Creazione di governance multistakeholder (stakeholder engagement) e Aumento della presenza di donne/giovani/altre categorie (?) negli organi decisionali (% di donne/giovani/altre categorie (?) in posizione apicale negli organi decisionali sul totale dei componenti):

CdA con presenza pari al 43% donne, tra cui la Presidente e Vice Presidente; presenza pure pari a circa il 40 % di donne pure tra i Coordinatori/Preposti dei Centri di servizio, oltre alla presenza femminile con il 75% del personale complessivo.

Partecipazione e inclusione dei lavoratori, Coinvolgimento dei lavoratori, Crescita professionale dei lavoratori e Aumento del livello di benessere personale dei lavoratori oppure riduzione dell'incidenza di occupati sovraistruiti (% di occupati che possiedono un titolo di studio superiore a quello maggiormente posseduto per svolgere quella professione sul totale degli occupati):

Cfr. Report questionario benessere lavoratori; anche nel 2024 risulta circa il 10% di personale sovraistruito.

Resilienza occupazionale, Capacità di generare occupazione, Capacità di mantenere occupazione e Aumento del tasso di occupazione 20-64 anni del territorio di riferimento oppure % di trasformazioni nel corso di un anno da lavori instabili a lavori stabili / % di occupati in lavori instabili al tempo t0 (dipendenti con lavoro a termine + collaboratori) che a un anno di distanza svolgono un lavoro stabile (dipendenti a tempo indeterminato) sul totale degli occupati in lavori instabili al tempo t0):

Nel corso del 2023 sono stati trasformati 5 lavoratori da Contratto a tempo determinato a tempo indeterminato, a fronte di 17 nuovi contratti complessivi a tempo determinato.

Cambiamenti sui beneficiari diretti e indiretti, Benessere dei lavoratori svantaggiati e Riduzione dello svantaggio e crescita personale delle persone svantaggiate:

Non sono presenti persone svantaggiate

Cambiamenti sui beneficiari diretti e indiretti, Miglioramento/mantenimento qualità della vita (beneficiari diretti/utenti) e Aumento del livello di benessere personale degli utenti oppure Aumento della % di persone soddisfatte per la propria vita (Soddisfazione per la propria vita: Percentuale di persone di 14 anni e più che hanno espresso un punteggio di soddisfazione per la vita tra 8 e 10 sul totale delle persone di 14 anni e più):

Cfr Relazioni su questionari soddisfazione persone-utenti e familiari effettuate dai diversi centri di servizio, in particolare residenziali (CTRP, CA base , CA Es., GAP).

Cambiamenti sui beneficiari diretti e indiretti, Miglioramento qualità della vita (familiari) e Riduzione dell'indice di asimmetria del lavoro familiare (tempo dedicato al lavoro familiare dalla donna di 25-44 anni sul totale del tempo dedicato al lavoro familiare da entrambi i partner per 100):

Considerata anche l'alta percentuale di lavoratrici risulta alta la percentuale (pari a circa il 40%) di contratti Part time concessi anche in funzione di necessità familiari. Anche l'applicazione contrattuale dell'Accordo sindacale aziendale (incentrato su mensilizzazione e flessibilità) mira ad armonizzare la qualità di vita della maggioranza dei lavoratori su turno operanti nelle strutture residenziali.

Qualità e accessibilità ai servizi, Accessibilità dell'offerta, Qualità ed efficacia dei servizi e Costruzione di un sistema di offerta integrato:

La collocazione geografica e strategica delle diverse UDO afferenti alla filiera della Residenzialità Salute Mentale gestita dalla Cooperativa risponde ai criteri di accessibilità e distribuzione territoriale previsti dai Piani di Zona a cui afferiscono, in particolare ai Distretti 1, 2, 3 e 4 dell'ULSS 9 Scaligera nonché agli Ambiti Territoriali Sociali (ATS) di recente costituzione. Nello specifico cfr. la pianificazione residenzialità in DDG ULSS 9 n. 898/2020 in recepimento della DGR 1673/2018. Inoltre la gestione sinergica e integrata di diversi servizi insistenti sul medesimo territorio (vd Assistenza domiciliare psichiatrica, CTRP, CA e GAP, oltre a Centro Diurno) consente una razionalizzazione dell'offerta complessiva alla medesima tipologia di utenza.

Relazioni con la comunità e sviluppo territoriale, Attivazione di processi di community building e Aumento della partecipazione sociale (% di persone di 14 anni e più che negli ultimi 12 mesi hanno svolto almeno una attività di partecipazione sociale sul totale delle persone di 14 anni e più):

Anche nel corso del 2023 è proseguita l'attività di socializzazione e riabilitazione territoriale attraverso il "Gruppo giovani" integrato al Centro Diurno La Filanda di Cologna Veneta.

Relazioni con la comunità e sviluppo territoriale, Trasparenza nei confronti della comunità e Aumento della fiducia generalizzata (% di persone di 14 anni e più che ritiene che gran parte della gente sia degna di fiducia sul totale delle persone di 14 anni e più):

/

Relazioni con la comunità e sviluppo territoriale, Sviluppo e promozione del territorio e Aumento della consistenza del tessuto urbano storico (% di edifici in ottimo o buono stato di conservazione sul totale degli edifici abitati costruiti prima del 1919) oppure Riduzione dell'insoddisfazione per il paesaggio del luogo di vita (% di persone di 14 anni e più che dichiarano che il paesaggio del luogo di vita è affetto da evidente degrado sul totale delle persone di 14 anni e più):

/

Sviluppo imprenditoriale e di processi innovativi, Creatività e innovazione e Aumento del tasso di innovazione di prodotto/servizio del sistema produttivo (% di imprese che hanno introdotto innovazioni di prodotto-servizio nell'arco di un triennio sul totale delle imprese con almeno 10 addetti):

Promossi modelli innovativi sia di contenuto (modelli di Progetti riabilitativi per persone-utenti: PTRP)sia di metodo (modelli di flusso informativo integrati privato-pubblico) attraverso Gruppi di miglioramento specifici multidisciplinari e trasversali. Nel corso del 2024 inoltre il gruppo interno alla cooperativa costituito dai professionisti Psichiatri e Psicologi Psicoterapeuti ha elaborato un modello sperimentale di questionario prodromico agli inserimenti in comunità residenziali, che è stato approvato dal DSM di competenza.

Sviluppo imprenditoriale e di processi innovativi, Propensione imprenditoriale e Aumento dell'Incidenza dei lavoratori della conoscenza sull'occupazione (% di occupati con istruzione universitaria (Isced 5,6, 7 e 8) in professioni Scientifico-Tecnologiche (Isco 2-3) sul totale degli occupati):

Il personale socio-sanitario è in gran parte costituito da OSS diplomati, Educatori, terapisti della riabilitazione psichiatrica, psicologi, medici, assistenti sociali ed altre figure munite di specifica laurea.

Conseguenze sulle politiche pubbliche, Risparmio per la P.A. e Aumento delle risorse di natura pubblica da riallocare:

I diversi Servizi Socio-Sanitari Residenziali e Semiresidenziali offerti dalla Cooperativa vengono erogati in regime di Appalto o Accordo Contrattuale previa titolarità di Autorizzazione all'esercizio e Accredito istituzionale. I relativi budget pubblici stanziati fanno pertanto riferimento a tali Accordi contrattuali. Il processo di progressiva terzizzazione dei Servizi "global service" al Terzo Settore concorre a migliorare l'efficienza dei servizi stessi oltre a comportare un risparmio complessivo rispetto alla gestione diretta da parte dell'Ente Pubblico.

Conseguenze sulle politiche pubbliche, Rapporti con istituzioni pubbliche e Aumento e stabilizzazione dei processi di co-programmazione e co-progettazione:

In ottica di Welfare di Comunità sono stati implementati i processi di partecipazione attiva ai diversi Piani di Zona distrettuali afferenti all'Area Salute Mentale, nonché alle costituenti ATS, ove la Cooperativa ha partecipato attivamente alla relativa programmazione attraverso i suoi delegati. Nel corso del 2024 è stato pure avviato un processo di gestione in "Rete" con altra Cooperativa Sociale di un costituendo Centro Diurno previsto dalla pianificazione dipartimentale.

Sostenibilità ambientale, Attività di conservazione e tutela dell'ambiente e Aumento del conferimento dei rifiuti urbani in discarica (% di rifiuti urbani conferiti in discarica sul totale dei rifiuti urbani raccolti):

I diversi Centri residenziali e semiresidenziali hanno adottato specifiche procedure interne di smaltimento delle diverse tipologie di rifiuti, in recepimento dei rispettivi regolamenti comunali, attuando una puntuale raccolta differenziata. Nell'ambito degli stessi centri vengono all'uopo regolarmente svolti incontri in-formativi sia nei confronti del personale sia soprattutto degli utenti. Le diverse percentuali di incremento del conferimento dei rifiuti urbani in discarica è reperibile nei rispettivi siti pubblici comunali. Nel corso del 2024 si è avviata inoltre l'applicazione della nuova normativa nazionale e regionale sulla gestione dei rifiuti e relativa tracciabilità documentale.

Sostenibilità ambientale, Promozione di comportamenti responsabili da un punto di vista ambientale e Aumento del livello di soddisfazione per la situazione ambientale (% di

di persone di 14 anni e più molto o abbastanza soddisfatte della situazione ambientale (aria, acqua, rumore) della zona in cui vivono sul totale delle persone di 14 anni e più):

Cfr Relazioni questionari soddisfazione personale, utenti e familiari presso i diversi Centri di Servizio

Sviluppo tecnologico, Utilizzo di ICT, Competenze ICT e Aumento dell'efficacia e dell'efficienza del sistema attraverso l'utilizzo di tecnologie:

Le diverse competenze digitali vengono applicate attraverso l'utilizzo dei Programmi specifici per ambito: vd Ufficio Amministrativo-contabilità (in sinergia con Studi di consulenza convenzionati).

Risorse umane e segreteria.

Inoltre ogni Centro di Servizio è stato dotato di PC e smartphone dedicati

Output attività

Da segnalare innanzitutto come iniziative trasversali ai Centri di servizio:

- ✓ Il Giornalino interno "INFORMA" a cadenza periodica ad opera di un ristretto Comitato di redazione, che raccoglie ed illustra le diverse iniziative sociali e comunitarie nonché eventi organizzati nei centri interessati, oltre a pubblicare immagini, racconti, poesie e lavori artistico espressivi sviluppati da persone-utenti ed operatori. Esso viene diffuso in tutti i centri in diverse copie nonché nei punti di riferimento della Cooperativa.
- ✓ Giornata Sociale di Fraternità: evento promosso da molti anni in primavera, realizzato nel 2024 presso una località della Lessinia, dove si sono incontrati ospiti ed operatori dei vari centri sul territorio, con un momento celebrativo iniziale ed uno successivo conviviale e musicale, favorendo una conoscenza e socializzazione reciproca, in un clima informale e di autentica condivisione della Mission Cooperativa.
- ✓ Festa di Primavera: da qualche anno pure ormai diventato evento molto apprezzato, organizzato dallo Staff della Comunità "Accoglienza Zerbato" di Cogollo di Tregnago, che vede invitati persone utenti provenienti dai diversi centri del territorio afferenti alla Cooperativa.

• CERRIS e RRSSAA Marzana (Area Disabilità)

(A.T.I.: Capofila Codess, mandanti Cooperative Farsi Prossimo, Azalea, Promozione Lavoro, Amici di Andrea, Cercate e Serenissima Srl).

Il 2024 ha visto la complessa fase di prosecuzione del nuovo Appalto a seguito dell'assegnazione da parte dell'Ente Appaltante (ULSS 9 Scaligera). L'impianto sostanziale rispecchia la gestione precedente suddivisa in due Lotti distinti, uno relativo alle Attività socio-sanitarie residenziali afferenti all'Area Disabilità (quella relativa ai minori è stata soppressa) ed un altro relativo ai Centri semiresidenziali, sempre in Area Disabilità. L'ATI risulta composta dalle medesime Cooperative Sociali, oltre alla Ditta Serenissima srl, cui è affidata la gestione alimentare dei pasti. Alla nostra Cooperativa (Mandante) spetta il 6% della partecipazione in ATI. Il perdurare della difficoltà a reperire il personale infermieristico

da parte di tutta l'ATI ha portato a richiederne l'integrazione da parte del personale afferente all'ULSS 9 Scaligera stessa, quale Ente Appaltante. Previsto per il 2025 un nuovo Bando pubblico.

- **CENTRO DIURNO PER MINORI AUTISTICI**

(A.T.I.: Capofila Codess, mandanti Cooperative Farsi Prossimo, Promozione lavoro, Azalea).

Il Servizio, relativo alla gestione sia di un Centro Diurno che di attività terapeutiche territoriali rivolte ad utenti minori affetti da patologie dello spettro autistico, nel 2024 ha visto la prosecuzione della procedura di Appalto da parte dell'Ente titolare (ULSS 9 Scaligera) e la successiva aggiudicazione alla medesima ATI, con la partecipazione della nostra Cooperativa al 5%.

- **C.T.R.P. e C.A. Est. (Area Salute Mentale) MARZANA**

(A.T.I.: Capofila Codess, mandanti Cooperative Azalea, Farsi Prossimo, Promozione Lavoro, Amici di Andrea).

L'anno 2024 è stato caratterizzato dalla prosecuzione in ulteriore proroga del Servizio (due Comunità Alloggio estensive psichiatriche ed una CTRP psichiatrica) in vista della costituzione delle nuove UDO denominate RSSP (Residenze Socio-Sanitarie Psichiatriche) previste dalla DGR 1673/2018), in attesa di formalizzazione istituzionale da parte dell'ULSS 9, titolare del Servizio. Stabile la partecipazione della nostra Cooperativa in ATI (8%).

- **C.T.R.P. "B" IL CARDO**

La CTRP, afferente inizialmente alla UOC 3 DSM ULSS 9 Scaligera ma a valenza dipartimentale, ha visto proseguire la nuova gestione "global service" da parte della Cooperativa, a seguito di un complesso processo di perfezionamento istituzionale dell'iter di titolarità e di conferma di Autorizzazione all'esercizio e Accreditamento istituzionale, previa stipula di Locazione onerosa, come previsto dalla normativa di riferimento. Ciò ha comportato la contestuale cessazione della relativa ATI assegnataria precedente ed il contestuale avvio, oltre alla completa gestione del personale previsto, opportunamente implementato, anche dei servizi accessori (fornitura pasti, pulizie, lavanolo, manutenzione, ecc.), in applicazione del nuovo Accordo Contrattuale e relativo specifico Protocollo di gestione sottoscritto con l'ULSS 9 Scaligera.

- **CENTRO DIURNO La Filanda**

(ATI: Capofila Azalea, mandante Farsi Prossimo)

Afferente alla UOC 3, è proseguita l'attività di riabilitazione integrata, attraverso una programmazione mirata in funzione della tipologia e caratteristiche degli utenti inseriti afferenti al Centro Diurno, con annesse attività specialistiche di Psicomotricità, laboratoriali e di Teatro, realizzate da personale dedicato. Sono stati inoltre introdotti Gruppi e Attività riabilitative territoriali rivolte a particolari tipologie di utenti, in particolare giovani, atte a favorirne il reinserimento nel tessuto sociale di appartenenza nonché a prevenire forme di

stigma e marginalizzazione sociale. Nel corso del 2024 si è iniziato a valutare, in accordo con il Servizio di competenza, l'impatto della futura applicazione della nuova normativa regionale di riferimento, che prevederà una classificazione più articolata dell'utenza (per tipologia ed età) nonché l'implementazione di attività riabilitative programmate e svolte sul territorio all'esterno del Centro Diurno stesso.

- **ASSISTENZA DOMICILIARE UOC 3° ULSS 9 (Distr. n. 2, 3)**

L'anno 2024 ha visto la cessazione dell'Appalto in ATI per la gestione dello storico servizio e l'avvio (in via sperimentale per 1 anno) dell'applicazione di uno specifico Albo Fornitori pubblicato dall'ULSS 9 Scaligera al quale la Cooperativa ha aderito con successo, essendo ampiamente in possesso dei requisiti richiesti di professionalità ed esperienza: seppur a fronte di una riorganizzazione burocratica ed organizzativa, il servizio integrato è proseguito con efficacia nel territorio assegnato, in applicazione dei relativi PTRI predisposti dal Servizio di competenza.

- **C.T.R.P. "B" CASA RALDON**

La CTRP, afferente alla UOC 1 Servizio B. go Roma DSM ULSS 9 Scaligera ma a valenza dipartimentale, ha proseguito nella nuova gestione "global service" da parte della Cooperativa, a seguito di un complesso processo di perfezionamento istituzionale dell'iter di titolarità e di conferma di Autorizzazione all'esercizio e Accreditamento istituzionale, previa stipula di Locazione onerosa, come previsto dalla normativa di riferimento. Ciò ha comportato la contestuale cessazione della relativa ATI assegnataria precedente ed il contestuale avvio, oltre alla completa gestione del personale previsto, opportunamente implementato, anche dei servizi accessori (fornitura pasti, pulizie, lavanolo, manutenzione, ecc.), in applicazione del nuovo Accordo Contrattuale e relativo specifico Protocollo di gestione sottoscritto con l'ULSS 9 Scaligera.

- **C.T.R.P. "B" VILLA SAN ROCCO**

Anche per la CTRP B Villa San Rocco l'anno 2024 ha visto il proseguo della nuova gestione completa in applicazione del nuovo Accordo Contrattuale e relativo Protocollo operativo, che ha comportato l'implementazione del personale in recepimento della DGR 1673/2018 nonché di tutta l'organizzazione tecnica terapeutico - riabilitativa ivi prevista. Pure l'utenza risulta ormai estesa a tutto il territorio dipartimentale, secondo le indicazioni normative, contribuendo all'implementazione complessiva dell'occupazione dei posti letto previsti.

- **C.A. di base PRELLE**

Il 2024 ha visto la prosecuzione delle attività terapeutico riabilitative programmate sia all'interno delle Comunità sia integrate sul territorio di competenza, ora allargato all'intero Dipartimento afferente all'ULSS 9 Scaligera. Nel corso dell'anno si sono programmate alcune migliorie strutturali e si è mantenuto un elevato grado di occupazione dei posti letto previsti.

- **G.A.P. FIUMI E G.A.P. MONTI LESSINI**

Anche i GAP in oggetto, originariamente afferenti a Servizi specifici del DSM, pur a fronte di una prevalenza di afferenza alla UOC 1 del DSM ULSS 9 Scaligera, sono ora rivolti all'intera utenza dipartimentale, compatibilmente con le caratteristiche cliniche e sociali previste dalla normativa.

- **C.A. Estensiva GIUBILEO 2000**

L'anno 2024 è stato caratterizzato dal sostanziale mantenimento ed implementazione dell'utenza proveniente da tutto il territorio del Dipartimento afferente all'ULSS 9 Scaligera, per i 18 PL Accreditati, oltre ai 2 PL privati pervisti dall'Autorizzazione all'esercizio, di cui uno ha concluso l'inserimento a fine anno. Diverse le attività ed i gruppi terapeutico riabilitativi realizzati ed implementati in funzione della tipologia e delle esigenze degli utenti inseriti: dall'Attività motoria al Gruppo Artistico ad altre attività interne, gestite grazie anche alla diversificazione multiprofessionale del personale previsto dalla normativa di riferimento. Nel corso dell'anno sono inoltre stati realizzati importanti lavori di risanamento strutturale e miglioramento impiantistico. Organizzata pure nel periodo estivo una apprezzata festa animata con cena all'aperto rivolta a familiari ed amici degli ospiti.

- **C.A. Estensiva ACCOGLIENZA ZERBATO**

(Ente titolare: Fondazione Pia Opera Santa Teresa)

Aperta nel Giugno 2016 a seguito di un complesso lavoro di pianificazione ed integrazione territoriale ed istituzionale, ha inizialmente ottenuto l'Autorizzazione all'esercizio per 2 nuclei di 10 utenti ciascuno. Mantenuti gli inserimenti (20 PL) nel corso dell'anno in sinergia con i diversi Servizi di competenza ed in particolare con quello di appartenenza territoriale (UOC 3). La configurazione istituzionale vede, a fronte di un rapporto Contrattuale tra ULSS 9 Scaligera e Fondazione Opera Pia Santa Teresa di Cogollo, un ulteriore Contratto di gestione tra quest'ultima e la nostra Cooperativa, selezionata in base alle specifiche competenze e integrazione territoriale. Oltre alle attività terapeutico riabilitative previste, sono state promosse iniziative di integrazione sul territorio e sensibilizzazione sociale, al fine di favorire l'accoglienza della nuova comunità nel tessuto sociale naturale. Lo staff della Comunità ha organizzato anche quest'anno una apprezzata festa di primavera animata dal personale e rivolta anche ad ospiti delle altre Comunità.

Tipologie beneficiari (cooperative sociali di tipo A)

Nome Del Servizio: ATI CERRIS (Area Disabilità)

Numero Di Giorni Di Frequenza: 365

Tipologia attività interne al servizio: Attività terapeutiche e riabilitative

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	Minori

130	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione

Nome Del Servizio: ATI Marzana Salute mentale

Numero Di Giorni Di Frequenza: 365

Tipologia attività interne al servizio: Attività terapeutico riabilitative e socializzanti

N. totale	Categoria utenza
0	Minori
0	Anziani
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con dipendenze
40	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale

Nome Del Servizio: ATI Centro Autismo

Numero Di Giorni Di Frequenza: 250

Tipologia attività interne al servizio: Attività riabilitative

N. totale	Categoria utenza
0	Anziani
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con dipendenze
20	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	Minori

Nome Del Servizio: Assistenza domiciliare psichiatrica

Numero Di Giorni Di Frequenza: 250

Tipologia attività interne al servizio: Attività riabilitative e socializzanti

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
80	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	Anziani
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	Minori

Nome Del Servizio: ATI Centro Diurno La Filanda

Numero Di Giorni Di Frequenza: 250

Tipologia attività interne al servizio: Attività terapeutiche riabilitative e occupazionali

N. totale	Categoria utenza
0	Minori
0	Anziani
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con dipendenze
40	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale

Nome Del Servizio: CTRP Il Cardo

Numero Di Giorni Di Frequenza: 365

Tipologia attività interne al servizio: Attività terapeutico riabilitative

N. totale	Categoria utenza
0	Minori
0	Anziani
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con dipendenze
12	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale

Nome Del Servizio: CTRP Casa Raldon

Numero Di Giorni Di Frequenza: 365

Tipologia attività interne al servizio: Attività terapeutico riabilitative

N. totale	Categoria utenza
0	Minori
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Anziani
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con dipendenze
12	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale

Nome Del Servizio: CTRP Villa San Rocco

Numero Di Giorni Di Frequenza: 365

Tipologia attività interne al servizio: Attività terapeutico riabilitative

N. totale	Categoria utenza
0	Minori
0	Anziani
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con dipendenze
12	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale

Nome Del Servizio: CA Es. Giubileo 2000

Numero Di Giorni Di Frequenza: 365

Tipologia attività interne al servizio: Attività terapeutico riabilitative

N. totale	Categoria utenza
0	Minori
0	Anziani
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con dipendenze
20	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale

Nome Del Servizio: CA Es. Accoglienza Zerbato

Numero Di Giorni Di Frequenza: 365

Tipologia attività interne al servizio: Attività terapeutico riabilitative

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con dipendenze
20	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	Minori
0	Anziani

Nome Del Servizio: CA base Prella

Numero Di Giorni Di Frequenza: 365

Tipologia attività interne al servizio: Attività terapeutico riabilitative

N. totale	Categoria utenza
0	Minori
0	Anziani
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con dipendenze
5	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale

Nome Del Servizio: GAP Fiumi

Numero Di Giorni Di Frequenza: 365

Tipologia attività interne al servizio: Attività terapeutico riabilitative

N. totale	Categoria utenza
0	Minori
0	Anziani
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con dipendenze
3	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale

Nome Del Servizio: GAP Monti Lessini

Numero Di Giorni Di Frequenza: 365

Tipologia attività interne al servizio: Attività terapeutico riabilitative

N. totale	Categoria utenza
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con dipendenze
4	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	Anziani
0	Minori

Tipologia attività esterne (Eventi di socializzazione organizzati a contatto con la comunità locale)

Numero attività esterne: 1

Tipologia: Manifestazione teatrale realizzata dal gruppo di lavoro ed utenti afferenti al Centro Diurno La Filanda di Cologna Veneta presso teatri e scuole del territorio. Inaugurazione nuovi Uffici presso nuova sede polivalente. Partecipazione (Giubileo 2000 e Villa San Rocco) manifestazione pubblica organizzata da DSM UOC 4 presso piazza di Bussolengo (VR) in occasione della Giornata per la Salute mentale.

Altre tipologie specifiche di beneficiari non ricompresi nelle elencazioni precedenti

Servizio di assistenza domiciliare psichiatrica specializzata a favore di Utenti privati. Servizio di consulenza/ascolto psicologico e educativo presso spazi nuovo ufficio.

Outcome sui beneficiari diretti e indiretti e portatori di interesse

Riferimenti: Singole relazioni annuali Centri con dati dimissioni utenti, indicatori (DGR 2344/2011), questionari soddisfazione Utenti e familiari.

Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità (se pertinenti)

A seguito della revisione del Progetto attuata nel 2020 e implementata negli anni successivi su indicazione dell' Organismo di Vigilanza (ODV) istituito in attuazione del D.Lgs 231/2001, si è proceduto ad unificare la modulistica relativa alle Segnalazioni, raggruppando in una articolazione trivalente sinottica le diverse rispettive normative sottese, comprendendole nelle seguenti categorie:

- Suggestimenti, reclami, apprezzamenti, segnalazioni
- Segnalazioni episodi molestie, maltrattamenti, minacce
- Segnalazione comportamenti illeciti (Whistleblowing)*

*NB: A fine anno 2023, e a regime nel 2024, è stata recepita la normativa specifica sulla gestione del Whistleblowing, che ha comportato la predisposizione di modulistica e procedura dedicata e separata.

Soggetti segnalanti

I moduli raccolti nel corso dell'anno sono stati complessivamente 22 provenienti da tutti i centri residenziali di cui il 90 % compilato da utenti e 10% da operatori e/o familiari. I Coordinatori dei Centri hanno mantenuto i contatti (telefono, E-mail...) con i diversi familiari e Amministratori di sostegno, in alcuni casi favorendo comunque forme protette di comunicazione con gli utenti, ove previsto dai PTRI di riferimento per particolari condizioni

cliniche-comportamentali, come altresì previsto dai comunicati ufficiali aggiornati nel tempo provenienti dalla UOSD del DSM ULSS 9 Scaligera di riferimento.

Va inoltre premesso che, considerata la particolare tipologia di utenti dei servizi, nonché la natura residenziale continuativa delle strutture (non aperte al pubblico indiscriminatamente), la distribuzione ed esposizione della modulistica ha dovuto tenere conto di ciò ed in taluni casi ha comportato una supervisione mirata da parte del personale dedicato.

Ambiti di segnalazioni

Tutti inoltre riguardano il primo item tematico (suggerimenti, reclami, apprezzamenti, segnalazioni) mentre nessuno interessa gli altri 2 items (segnalazione episodi molestie, maltrattamenti, minacce; segnalazione comportamenti illeciti – D.Lgs. 231/2001).

Tipologie di segnalazioni.

Il 40% circa riguarda richieste di interventi tecnici e/o migliorie per disservizi mentre il 50% circa riguarda suggerimenti migliorativi o segnalazioni di disagio in generale riconducibili alla convivenza comunitaria. Per il 10 % si è pure trattato di apprezzamenti relativi alla qualità generale e alla gestione alberghiera delle Strutture.

Fondatezza segnalazioni

Il 90 % circa delle segnalazioni risulta inoltre fondato mentre il restante 10 % circa è risultato infondato trattandosi di norma di segnalazioni improprie legate alle specifiche manifestazioni psicopatologiche o di malcomprensioni di regole di convivenza e relazionali, trattate successivamente nell'ambito dei colloqui e incontri ordinari comunitari.

Azioni correttive

Nel 30 % circa delle segnalazioni si è proceduto ad azioni correttive a livello prevalentemente organizzativo e/o strutturale in gran parte da parte del Coordinatore e dello staff del centro di riferimento mentre per negli altri casi sono state sufficienti risposte esplicative nel merito e nelle ragioni delle regole comunitarie.

Modalità comunicazioni

Nella maggioranza dei casi la comunicazione di risposta è stata effettuata dal coordinatore-preposto della struttura mediante colloquio verbale o, nel caso di tematiche di interesse comune e/o a valenza comunitaria, in occasione delle riunioni periodiche svolte con il gruppo degli utenti. Solo in alcuni casi di particolare rilevanza gestionale e valenza generale è intervenuta la Direzione della Cooperativa nel fornire intervento o risposta adeguata.

Conclusioni

Nel complesso le segnalazioni sono state considerate congrue e compilate correttamente, pur avendo necessitato in qualche caso del supporto da parte del personale in servizio (presentazione dei moduli, modalità di compilazione, invito alla segnalazione scritta a partire da comunicazioni verbali).

Ad integrazione del presente Progetto il DSM di competenza, attraverso un suo Staff territoriale (UOSD), nel corso degli ultimi anni ha provveduto a somministrare Questionari validati (VSSF) di soddisfazione sia per utenti che per familiari, i cui esiti verranno illustrati in appositi incontri in formativi organizzati dallo stesso DSM (attraverso la UOSD dedicata territoriale residenziale). Ciò contribuisce da una parte a mantenere il necessario collegamento dipartimentale e nel contempo a fornire una valutazione di customer-satisfaction oggettiva e mirata delle singole UDO nonché aggregate per territorio.

Esplicitare il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati

In riferimento agli obiettivi generali previsti per il 2024, a seguito dell'ottenimento dell'Autorizzazione alla Realizzazione regionale della nuova CTRP di tipo B denominata "Casa della Speranza" sita a Palazzolo di Sona di proprietà della Diocesi di Verona, sono proseguite le visite di verifica ed ottenuti i relativi decreti e delibere di Autorizzazione all'Esercizio ed Accreditamento istituzionale, prodromici all'apertura della Comunità, previa stipula di Accordo Contrattuale con ULSS 9 Scaligera.

E' inoltre proseguita l'opera di collaborazione tecnica ed istituzionale con altra Cooperativa del territorio circa il Progetto di gestione del costituendo centro Diurno individuato dalla Pianificazione dipartimentale nel territorio di Caldiero-Colognola Ai Colli, attraverso la forma costitutiva di "Rete" istituzionale, grazie alla mediazione politico-tecnica di Confcooperative provinciale.

Ottenuto pure l'inserimento nell'apposito Albo Fornitori ULSS 9 Scaligera per la gestione del Servizio di Assistenza domiciliare psichiatrica adulti, nei territori distrettuali di competenza. Nel corso dell'anno gli uffici della cooperativa si sono infine trasferiti nella nuova sede acquisita in Via Fiumicello n.72, dotata di ampi spazi rimodernati nonché di sale polivalenti, potenzialmente utilizzabili anche per servizi innovativi privati, quali centri di ascolto e consulenza psicopedagogica o altro, rivolti al territorio.

Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni

Circa l'implementazione dei nuovi Centri e servizi è stato seguito l'iter previsto che prevede la richiesta di inserimento nei Piani di Zona e nella Pianificazione Salute Mentale dipartimentale, attraverso la sensibilizzazione delle amministrazioni comunali di competenza, nonché i costituendi ATS territoriali. Vengono all'uopo presidiati e monitorati gli ambiti tecnici e politici di riferimento e di competenza, anche mediante il supporto degli Organismi ed Associazioni di rappresentanza. Permangono i limiti legati ai Budget a disposizione degli Enti pubblici committenti, in funzione della attuazione progressiva e talora differita della Pianificazione territoriale dei Servizi, soprattutto in riferimento alle nuove attivazioni.

7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati

Ricavi e provenienti:

	2024	2023	2022
Contributi privati	200,00 €	200,00 €	200,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	3.377.556,00 €	3.159.892,00 €	3.148.452,00 €
Contributi pubblici	1.816,00 €	10.628,00 €	10.723,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione di altre tipologie di servizi (manutenzione verde, pulizie, ...)	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Cittadini inclusa quota cofinanziamento	283.382,00 €	281.727,00 €	294.223,00 €
Ricavi da Privati-Imprese	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Non Profit	567.177,00 €	549.326,00 €	554.793,00 €
Ricavi da altri	69.998,00 €	11.054,00 €	16.295,00 €
Ricavi da Consorzi e/o altre Cooperative	48.952,00 €	33.377,00 €	37.293,00 €

Patrimonio:

	2024	2023	2022
Capitale sociale	29.000,00 €	30.682,00 €	27.797,00 €
Totale riserve	2.565.677,00 €	2.428.613,00 €	2.344.733,00 €
Utile/perdita dell'esercizio	187.908,00 €	141.302,00 €	86.474,00 €
Totale Patrimonio netto	2.782.585,00 €	2.600.597,00 €	2.459.004,00 €

Conto economico:

	2024	2023	2022
Risultato Netto di Esercizio	187.908,00 €	141.302,00 €	86.474,00 €
Eventuali ristorni a Conto Economico	117.000,00 €	80.350,00 €	42.400,00 €
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	171.758,00 €	125.645,00 €	104.450,00 €

Composizione Capitale Sociale:

Capitale sociale	2024	2023	2022
capitale versato da soci operatori fruitori	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci operatori lavoratori	28.783,00 €	30.475,00 €	27.590,00 €
capitale versato da soci operatori volontari	207,00 €	207,00 €	207,00 €
capitale versato da soci persone giuridiche	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci sovventori/finanziatori	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Composizione soci sovventori e finanziatori	2024
cooperative sociali	0,00 €
associazioni di volontariato	0,00 €

Valore della produzione:

	2024	2023	2022
Valore della produzione (Voce Totale A. del conto economico bilancio CEE)	4.349.081,00 €	4.046.204,00 €	4.061.979,00 €

Costo del lavoro:

	2024	2023	2022
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	2.890.163,00 €	2.697.112,00 €	2.779.944,00 €
Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto Economico Bilancio CE)	267.116,00 €	259.268,00 €	281.990,00 €
Peso su totale valore di produzione	73,00 %	73,00 %	75,00 %

Capacità di diversificare i committenti**Fonti delle entrate 2024:**

2024	Enti pubblici	Enti privati	Totale
Vendita merci	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Prestazioni di servizio	3.377.556,00 €	616.129,00 €	3.993.685,00 €
Lavorazione conto terzi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Rette utenti	0,00 €	283.382,00 €	283.382,00 €

Altri ricavi	45.297,00 €	24.701,00 €	69.998,00 €
Contributi e offerte	1.816,00 €	200,00 €	2.016,00 €
Grants e progettazione	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Altro	0,00 €	0,00 €	0,00 €

È possibile indicare, in maniera facoltativa, una suddivisione dei ricavi per settore di attività usando la tabella sotto riportata:

2024	Enti pubblici	Enti privati	Totale
Servizi socio-assistenziali	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Servizi educativi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Servizi sanitari	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Servizi socio-sanitari	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Altri servizi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Contributi	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione 2024:

	2024	
Incidenza fonti pubbliche	3.424.669,00 €	78,74 %
Incidenza fonti private	924.412,00 €	21,26 %

Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi (se prevista)

Promozione iniziative di raccolta fondi:

NON PREVISTE

Finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse

NON PREVISTE

Segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi

Indicare se presenti:

NESSUNA

8. INFORMAZIONI AMBIENTALI

Tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte

Trattandosi di norma di Strutture residenziali di civile abitazione, sia pur di natura socio-sanitaria, collocate in contesti prevalentemente urbani o semi-urbani, l'impatto ambientale delle stesse risulta in linea con il contesto territoriale di competenza.

Politiche e modalità di gestione di tali impatti

Strategie interne per la gestione dell'impatto ambientale:

Utilizzo energia da fonti rinnovabili: Pannelli solari in Strutture di nuova o recente attivazione.

Utilizzo tecnologie per il risparmio energetico: Utilizzo ed implementazione caldaie e centrali termiche a condensazione in strutture residenziali a gestione diretta.

Raccolta beni in disuso: Raccolta e redistribuzione abiti in disuso in buono stato presso comunità residenziali a favore di utenti.

Smaltimento rifiuti speciali: Smaltimento rifiuti speciali presso Ditte specializzate.

Educazione alla tutela ambientale:

Tema formativo	Ore totali	N. partecipanti	Personale/comunità locale
----------------	------------	-----------------	---------------------------

Eventi/iniziative di sensibilizzazione su temi ambientali:

Titolo Eventi/iniziative	Tema	Luogo	Destinatari
-----------------------------	------	-------	-------------

Indicatori di impatto ambientale (consumi di energia e materie prime, produzione di rifiuti ecc.) e variazione dei valori assunti dagli stessi

Indice dei consumi:

	Consumi anno di riferimento	Unità di misura
Energia elettrica: consumi energetici (valore)		
Gas/metano: emissione CO2 annua		
Carburante		
Acqua: consumo d'acqua annuo		
Rifiuti speciali prodotti		
Carta		
Plastica: Kg Plastica/imballaggi utilizzati		

In tutte le Strutture residenziali afferenti alla Cooperativa è stato predisposto e attuato un regolamento specifico sulla raccolta differenziata dei rifiuti domestici e, ove richiesto, speciali e infetti (tramite Ditta incaricata autorizzata), in recepimento dei rispettivi Regolamenti comunali di competenza territoriale. Mediamente la raccolta differenziata rappresenta almeno l'80% dei rifiuti.

9. INFORMAZIONI SU RIGENERAZIONE ASSET COMUNITARI

Tipologia di attività

Interventi a tutela del decoro urbano e al recupero di luoghi in disuso e/o degradati funzionali lo sviluppo di attività economiche e/o sociali

Attivazione di servizi finalizzati a rispondere alle esigenze della comunità e al miglioramento delle condizioni di vita

Organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale

Integrazione sociale di soggetti emarginati o a rischio esclusione sociale (es. minori, disabili, migranti...)

Descrizione sintetica delle attività svolte in tale ambito e dell'impatto perseguito attraverso la loro realizzazione

Nei diversi centri afferenti alla cooperativa sono state svolte a diverso titolo:

- Attività di animazione teatrale ed espressiva
- Manifestazioni volte a sensibilizzare sul tema della Salute Mentale
- Promozione inserimenti occupazionali/lavorativi degli utenti presso strutture territoriali

Caratteristiche degli interventi realizzati

Riferimento geografico:

Aree Interne

Piccoli comuni

Coinvolgimento della comunità

Programmazione e realizzazione eventi inclusivi e manifestazioni teatrali ed espressive locali presso Teatri comunali e scuole pubbliche del territorio di sensibilizzazione sulla tematica della Salute Mentale.

Eventi/iniziative di sensibilizzazione sul tema della rigenerazione degli asset comunitari

Titolo Eventi/iniziative	Tema	Luogo	Destinatari
Cantiere ADOA	Cantiere Servizi socio-sanitari	Fondazione Gobetti-S. Pietro di Morubio (VR)	Enti associati ADOA

Indicatori

Numero enti e Imprese sociali coinvolte

Diffusione Associazione diocesana sul territorio

10. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE

Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale

Nel corso del 2024 sono state gestite in collaborazione con lo Studio di Consulenza e Legali di riferimento ove necessario, alcuni contenziosi disciplinari individuali, oltre ad una transazione sindacale conclusa in sede giudiziaria a seguito di ricorso legale relativo ad una rivendicazione di ristoro collettiva del personale operante in ambito di una ATI assegnataria di Servizio ULSS 9 Scaligera.

Altri aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc.

Particolare attenzione è stata data alla diffusione del Codice Etico aziendale, previsto dal D.Lgs. 231/2001, contenente tutte le prescrizioni e policy aziendali circa il comportamento etico a tutti i livelli organizzativi.

E' stato inoltre implementato all'uopo il modulo di segnalazione "Osservazioni e Reclami" con la componente relativa agli eventuali abusi e/o violenze.

E' stata inoltre implementata la procedura prevista dalla recente normativa sul Whistleblowing, attraverso la redazione e pubblicazione di specifica modulistica e procedura criptata, all'uopo predisposta, nonché la preliminare specifica formazione del personale attraverso i coordinatori/preposti dei Centri di servizio e la conseguente relativa diffusione informativa.

Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti

Nel corso del 2024 si sono svolte 8 sessioni di CdA, con una partecipazione media pari a circa il 90% dei membri.

Principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni

- Aggiornamenti personale: assunzioni, dimissioni, trasformazioni contrattuali, ecc.
- Aggiornamenti centri di Servizio
- Aggiornamenti Appalti e Accordi Contrattuali
- Approvazione Procedure Progetto Qualità
- Politiche generali
- Aggiornamenti amministrativi
- Aggiornamenti situazione economico-finanziaria
- Proposte implementazione Servizi, acquisti beni, immobili, ecc.

La COOPERATIVA/impresa sociale ha adottato il modello della L. 231/2001? Sì

La COOPERATIVA/impresa sociale ha acquisito il Rating di legalità? No

La COOPERATIVA/impresa sociale ha acquisito certificazioni di qualità dei prodotti/processi? No

11. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE (modalità di effettuazione degli esiti)

Il Bilancio Sociale dovrà dare conto del monitoraggio posto in essere e degli esiti dello stesso mediante la relazione dell'organo di controllo, costituente parte integrante del Bilancio Sociale stesso.

Nota per le COOPERATIVE SOCIALI (E PER LE COOPERATIVE IN GENERE):

Occorre specificare che l'art. 6 – punto 8 – lett a) del D.M. 4/7/2019 - "Linee guida del bilancio sociale per gli ETS" - prevede l'esclusione delle cooperative sociali dal disposto dell'art. 10 del D.Lgs. 112/2017, in quanto esse, in materia di organo di controllo interno e di suo monitoraggio, sono disciplinate dalle proprie norme codicistiche, in qualità di Società Cooperative.

Sul punto, la norma del D.M. 04/07/2019 ricalca l'orientamento già espresso dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali prot. 2491 del 22 febbraio 2018 e la successiva Nota del 31 gennaio 2019, che ha ritenuto non applicabili alle cooperative sociali le disposizioni di cui all'articolo del 10 del d.lgs. n.112/2017, in tema di organi di controllo interno, con la conseguenza che nelle cooperative l'organo di controllo non è tenuto al monitoraggio sul bilancio sociale).

b) Per gli enti diversi dalle imprese sociali osservanza delle finalità sociali, con particolare riguardo alle disposizioni di cui al decreto legislativo n. 117/2017 in materia di: (art. 5, 6, 7 e 8)

- esercizio in via esclusiva o principale di una o più attività di cui all'art. 5, comma 1 per finalità civiche solidaristiche e di utilità sociale, in conformità con le norme particolari che ne disciplinano l'esercizio, nonché, eventualmente, di attività diverse da quelle di cui al periodo precedente, purché nei limiti delle previsioni statutarie e secondo criteri di secondarietà e strumentalità secondo criteri e limiti definiti dal decreto ministeriale di cui all'art. 6 del codice del Terzo settore;
- rispetto, nelle attività di raccolta fondi effettuate nel corso del periodo di riferimento, dei principi di verità trasparenza e correttezza nei rapporti con i sostenitori e il pubblico e in conformità alle linee guida ministeriali di cui all'art. 7 comma 2 del codice del Terzo settore;
- perseguimento dell'assenza dello scopo di lucro, attraverso la destinazione del patrimonio, comprensivo di tutte le sue componenti (ricavi, rendite, proventi, entrate comunque denominate) per lo svolgimento dell'attività statutaria;
- l'osservanza del divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve a fondatori, associati, lavoratori e collaboratori, amministratori ed altri componenti degli organi sociali, tenendo conto degli indici di cui all'art. 8, comma 3, lettere da a) a e);

Relazione organo di controllo

La Cooperativa Sociale non è soggetta all'obbligo dell'art. 10 del D. Lgs. 112/2017 di monitoraggio e di attestazione da parte dei sindaci di conformità del Bilancio Sociale alle linee guida ministeriali.

Il Collegio Sindacale, ha preso comunque visione del presente Bilancio Sociale, attestandone la conformità rispetto a quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale di riferimento.