



# BILANCIO SOCIALE 2 0 2 1

VERLATA  
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE A R.L.



## Sommario

1.	PREMESSA/INTRODUZIONE	Pag. 3
2.	NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE	Pag. 7
3.	INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	Pag. 11
4.	STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	Pag. 16
5.	PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE	Pag. 22
6.	OBIETTIVI E ATTIVITA'	Pag. 27
7.	SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	Pag. 50
8.	ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE	Pag. 56

## 1. PREMESSA/INTRODUZIONE

Rileggere gli avvenimenti che hanno caratterizzato la vita della Cooperativa nel 2021 non può essere fatto senza tenere conto di come la pandemia abbia segnato un prima e un dopo nelle nostre vite, nelle nostre relazioni, nel nostro modo di lavorare e di agire quotidianamente.

Ancora una volta ci siamo resi conto delle fragilità di ciascuno e di quanto sia difficile "accoglierci" in esse.

Il protrarsi della situazione pandemica ha fatto emergere tante fatiche, personali e collettive, e ha evidenziato alcune criticità, coincise tra l'altro con alcuni cambiamenti che ancora una volta hanno chiesto alla cooperativa di riorganizzarsi e riprogettarsi.

A tutte queste fatiche si aggiunge il risultato negativo di bilancio, che ha pesato in modo particolare su alcuni settori, ma che ha anche evidenziato un'inversione di tendenza per alcuni servizi che avevano trovato un loro equilibrio.

Nonostante questo, nel corso del 2021 si è completato l'iter per la fusione di Verlata e Verlata Lavoro, che dall'inizio di quest'anno si sono riunite, ricostruendo, anche formalmente, quell'unità che da sempre ha caratterizzato la vita delle due realtà e che ne è sempre stata la forza.

La fotografia di Verlata "unica" ci parla di oltre 100 soci, di un altro centinaio di lavoratori dipendenti, di oltre 200 persone accolte nei vari servizi gestiti; un'organizzazione complessa, che ha bisogno di essere messa a punto per permetterci di garantire la professionalità dei servizi che gestiamo e, al contempo, per non perdere l'anima del nostro lavoro sociale.

Abbiamo sentito il bisogno di condividere le motivazioni del nostro essere in cooperativa, di declinare la parola "partecipazione" perché possa essere agita in modo nuovo, adeguato al tempo che viviamo, alle nostre dimensioni, all'ingresso di nuovi soci... un percorso appena avviato, ma necessario per "risintonizzarci" su un progetto di cooperativa condiviso, che sappia guardare al futuro con lungimiranza, con la capacità di stare in questo tempo, in questo territorio, nelle sfide che si prospettano, per essere sempre a fianco di chi fa più fatica.

La pandemia, come detto all'inizio, sembra aver segnato uno spartiacque e sembra ci stia insegnando che è necessario un modo nuovo di stare sulla terra che deve ispirare il nostro lavoro, il nostro agire, la progettazione dei nostri servizi. E' un momento da cogliere e nel farlo mi sembrano importanti due attenzioni:

2. l'attenzione alle relazioni umane, come capacità di prendersi cura gli uni degli altri, a partire dalle persone più fragili, valorizzando le diversità, rispettando e dando dignità alla vita di ogni persona per migliorare quella di ciascuno di noi. E in questo come cooperativa non dobbiamo accontentarci di ottenere semplicemente il riconoscimento di ciò che negli anni abbiamo imparato a fare, ma dobbiamo avere il desiderio e la forza di dialogare e progettare assieme

alle istituzioni, alle famiglie, alle altre realtà del terzo settore, al territorio che abitiamo;

3. l'attenzione all'ambiente, all'ecologia, alla sostenibilità, che non è altra cosa dall'attenzione ad ogni uomo con le sue fatiche e i suoi limiti, perché la cura dell'ambiente, la sensibilità ecologica, le buone pratiche del corretto uso e riutilizzo delle risorse creano contesti di vita più accoglienti e inclusivi.

Ci è stato ricordato più volte che la storia della cooperativa è segnata dal "filo rosso dello scarto": dall'antica fornace dismessa che è diventata la sede delle nostre attività, alle vite "scartate" di tante persone che ritrovano dignità e futuro, al cibo scartato che diventa risorsa... L'augurio è che, pur tra tante difficoltà, riusciamo, con coraggio, a "trasformare e ri-significare l'agire della nostra organizzazione"<sup>1</sup>.

Il Presidente  
M. Elisa Marini

<sup>1</sup>"per una frattura instauratrice", formazione soci con M. Vincenzi

## Premessa

La Legge 106/2016 «Delega al Governo per la riforma del Terzo settore, dell'impresa sociale e per la disciplina del servizio civile universale» ha assoggettato gli Enti del Terzo Settore ad «obblighi di trasparenza e di informazione, anche verso i terzi, attraverso forme di pubblicità dei bilanci e degli altri atti fondamentali dell'ente».

In tal senso, il D. Lgs. 112/17 "Revisione della disciplina in materia di impresa sociale, a norma dell'art. 2, comma 2, lettera c) della legge 6 giugno 2016, n. 106» prevede all'art. 9, comma 2 che le imprese sociali, ivi comprese le cooperative sociali e i loro consorzi, depositino presso il registro delle imprese e pubblicino nel proprio sito internet «il bilancio sociale redatto secondo linee guida adottate con decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali. Tali Linee Guida, adottate con il DM del 4 Luglio 2019 ribadiscono l'obbligo, a partire dall'esercizio 2020, di redazione, deposito e pubblicazione cd. "bilancio sociale", per le imprese sociali, incluse le cooperative sociali (imprese sociali di diritto).

Riprendendo quanto riportato al §2 delle suddette Linee Guida, 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.

Da tale definizione derivano quantomeno un paio di implicazioni:

- la necessità di fornire informazioni ulteriori rispetto a quelle meramente economiche e finanziarie;
- la possibilità data ai soggetti interessati, attraverso il bilancio sociale, di facilitare la conoscenza rispetto al valore generato dall'organizzazione ed effettuare così delle comparazioni nel tempo dei risultati conseguiti.

In questo modo il bilancio sociale si propone di:

- fornire ai portatori di interesse (stakeholders) un quadro complessivo delle attività, della loro natura e dei risultati/effetti dell'organizzazione;
- aprire un processo interattivo di comunicazione sociale;
- favorire processi partecipativi interni ed esterni all'organizzazione;
- fornire informazioni utili sulla qualità delle attività dell'ente per ampliare e migliorare le conoscenze e le possibilità di valutazione e di scelta degli stakeholders;
- dare conto dell'identità e del sistema di valori di riferimento assunti dall'ente e della loro declinazione nelle scelte strategiche, nei comportamenti gestionali, nei loro risultati ed effetti;
- fornire informazioni sul bilanciamento tra le aspettative degli stakeholders e gli impegni assunti nei loro confronti;
- rendere conto del grado di adempimento degli impegni in questione;

- esporre gli obiettivi di miglioramento che l'ente si impegna a perseguire;
- fornire indicazioni sulle interazioni tra l'ente e l'ambiente nel quale esso opera;
- rappresentare il «valore aggiunto» generato dalle attività dell'organizzazione.

In quest'ottica le Linee Guida a cui il presente elaborato si conforma, stabiliscono che i principi di redazione del bilancio sociale devono necessariamente attenersi ai principi di:

9. Rilevanza: nel bilancio sociale devono essere riportate solo le informazioni rilevanti per la comprensione della situazione e dell'andamento dell'ente e degli impatti economici, sociali e ambientali della sua attività, o che comunque potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholders; eventuali esclusioni o limitazioni delle attività rendicontate devono essere motivate;
10. Completezza: occorre identificare i principali stakeholders che influenzano e/o sono influenzati dall'organizzazione e inserire tutte le informazioni ritenute utili per consentire a tali stakeholders di valutare i risultati sociali, economici e ambientali dell'ente;
11. Trasparenza: occorre rendere chiaro il procedimento logico seguito per rilevare e classificare le informazioni;
12. Neutralità: le informazioni devono essere rappresentate in maniera imparziale, indipendente da interessi di parte e completa, riguardare gli aspetti sia positivi che negativi della gestione senza distorsioni volte al soddisfacimento dell'interesse degli amministratori o di una categoria di portatori di interesse;
13. Competenza di periodo: le attività e i risultati sociali rendicontati devono essere quelle/i svoltesi / manifestatisi nell'anno di riferimento;
14. Comparabilità: l'esposizione deve rendere possibile il confronto sia temporale (cambiamenti nel tempo dello stesso ente) sia - per quanto possibile - spaziale (presenza di altre organizzazioni con caratteristiche simili o operanti nel medesimo/analogo settore e/o con medie di settore);
15. Chiarezza: le informazioni devono essere espone in maniera chiara e comprensibile per il linguaggio usato, accessibile anche a lettori non esperti o privi di particolare competenza tecnica;
16. Veridicità e verificabilità: i dati riportati devono far riferimento alle fonti informative utilizzate;
17. Attendibilità: i dati positivi riportati devono essere forniti in maniera oggettiva e non sovrastimata; analogamente i dati negativi e i rischi connessi non devono essere sottostimati; gli effetti incerti non devono essere inoltre prematuramente documentati come certi;
18. Autonomia delle terze parti: ove terze parti siano incaricate di trattare specifici aspetti del bilancio sociale ovvero di garantire la qualità del processo o formulare valutazioni o commenti, deve essere loro richiesta e garantita la più completa autonomia e indipendenza di giudizio. Valutazioni, giudizi e commenti di terze parti possono formare oggetto di apposito allegato.

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

### **2.1) RIFERIMENTI TEORICI E METODOLOGICI**

Il Bilancio Sociale di Verlatà S.C.S. è stato redatto anche sulla base di alcuni presupposti teorici richiamati dalla cd. "Stakeholder Theory" (Teoria dei "Portatori di Interesse" – cfr. es: Freeman R. E. (1984), *Strategic Management. A Stakeholder Approach*, Boston, Pitman; Sacconi L. (2007), *Teorie etico-normative degli stakeholder: un esame critico e l'alternativa contrattualista*, in E. R. Freeman, G. Rusconi e M. Dorigatti (a cura di), *Teoria degli Stakeholder*, Milano, FrancoAngeli, pp. 337-380), la quale considera l'organizzazione come un sistema aperto che risponde ad una pluralità di soggetti, interni ed esterni, portatori di interessi verso l'organizzazione stessa, verso i quali ha il dovere di rispettare e perseguire le istanze.

Applicare tale approccio teorico (cd. multi-stakeholder) nel processo di rendicontazione sociale significa coinvolgere in qualche forma e grado i diversi portatori d'interesse dell'organizzazione, in primis di coloro che si collocano nella cerchia più interna (es: soci, lavoratori, volontari, ecc.), senza comunque tralasciare i soggetti esterni all'organizzazione.

Tale lavoro richiede innanzitutto uno sforzo di coloro che operano per l'organizzazione stessa e, non marginalmente, il coinvolgimento delle principali categorie di stakeholders. Un impegno che, in primo luogo, è inevitabilmente culturale in quanto implica una predisposizione a considerare il significato del proprio operare in una visione più ampia, volta a riconoscere l'importanza di restituire un'immagine collettiva dell'organizzazione in termini di risultati ed effetti raggiunti nei confronti dei beneficiari delle attività e, ove possibile, degli impatti generati presso la comunità di riferimento.

In secondo luogo, il processo di rendicontazione sociale ha inoltre il pregio di far acquisire maggior consapevolezza dei valori di fondo, degli obiettivi e delle modalità con cui questi sono quotidianamente tradotti in azioni concrete. Attraverso questa consapevolezza è infatti possibile orientare le decisioni e le scelte dell'organizzazione in modo tale che i risultati e gli effetti perseguiti siano coerenti con gli obiettivi e i valori condivisi e forieri di reale impatto nel contesto e nelle comunità di riferimento. In tal senso, la rendicontazione sociale riveste una valenza strategica in quanto possibile rappresentazione del valore aggiunto generato dalle attività dell'organizzazione, anche tramite l'integrazione di informazioni e dati di carattere quantitativo con altre di stampo qualitativo.

La necessità di tale approccio teorico, al fine di evitare una logica puramente burocratica ed adempitiva, trova conferma sulla base delle seguenti ulteriori considerazioni:

- un'attività di rendicontazione sociale non può non inserirsi nell'ambito di un sistema organico di valutazione della qualità dei servizi/prodotti offerti;
- la natura relazionale dei servizi alla persona e indirettamente alla comunità di riferimento richiede un sistema di valutazione finalizzato alla costruzione consensuale di un concetto di qualità multidimensionale e multistakeholder.

Definire quindi la qualità dei servizi/attività oggetto di rendicontazione si rivela un processo complesso chiamato a elaborare criteri di valutazione in grado di rappresentarne la natura multidimensionale mediante il necessario coinvolgimento dei diversi attori del sistema.

La consapevolezza della complessità di tale processo partecipativo e di coinvolgimento impone un approccio di graduale miglioramento continuo nei processi e strumenti di rendicontazione, accettando in tal senso che le prime versioni dei documenti di rendicontazione possano essere oggetto di miglioramento sia contenutistico che metodologico.

In tale processo di miglioramento dell'attività di rendicontazione sociale, sempre al fine di superare logiche puramente adempitive dell'ennesimo obbligo normativo, si evidenzia l'opportunità, se non la necessità, di un approccio integrato che sappia far convergere e valorizzare tutte le esperienze acquisite in tema di valutazione e rendicontazione: processi esistenti di redazione di bilancio sociale, processi di accreditamento e certificazione, ecc.

La consapevolezza dei suddetti elementi di complessità, oltre alle suddette condizioni di "gradualità" ed "integrazione", impone lo studio, l'assimilazione e l'applicazione di riferimenti teorici e metodologici nell'ambito della valutazione della qualità dei servizi alla persona: si rinvia in tal senso in modo particolare a Bertin G. (2007), Governance e valutazione della qualità nei servizi socio-sanitari, FrancoAngeli, Milano, Bertin G. (2011), Con-sensus method. Ricerca sociale e costruzione di senso, FrancoAngeli, Milano – nonché ai relativi riferimenti bibliografici.

Si ritiene che i suddetti riferimenti offrano una cornice generale teorica e metodologica in grado di orientare la presente proposta di "modello di bilancio sociale" per enti del terzo settore (con particolare riferimento alla qualifica di "impresa sociale") garantendo gli elementi di coerenza con i seguenti documenti o linee guida di riferimento in tema di rendicontazione sociale degli enti del terzo settore, tra cui, a titolo non esaustivo:

- Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali 4 Luglio 2019 "Adozione delle Linee Guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo Settore".
- Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali 23 Luglio 2019 "Linee Guida per la realizzazione di sistemi di valutazione dell'impatto sociale delle attività svolte dagli enti del terzo settore".
- Delibera della Giunta Regionale del Veneto n° 815/2020 "Individuazione di uno schema tipo di bilancio sociale per le cooperative sociali e i loro consorzi con sede legale nella Regione del Veneto in attuazione dell'art. 4 bis della legge regionale 3 novembre 2006, n. 23 e ss.mm.ii."
- Documento di Ricerca n° 17 del GBS (Gruppo Bilancio Sociale) "Rendicontazione sociale nel non profit e riforma del terzo settore".

Sulla base dei suddetti riferimenti teorici ed applicativi, considerata la non infrequente confusione terminologica, si ritiene inoltre necessario evidenziare che nella presente edizione del Bilancio Sociale, specie nella redazione del § 5 "Obiettivi e Attività", si sono operate le seguenti scelte semantiche e di glossario:

- ATTIVITA': progetti/servizi realizzati dall'organizzazione

Sono esempi in tal senso di "attività" le unità di offerta/servizi/progetti gestiti dall'organizzazione (es. servizio residenziale, servizio semiresidenziale, servizio di assistenza domiciliare, servizio di inserimento lavorativo, progetto di sviluppo di comunità, ecc.). Le singole attività possono appartenere ad ambiti omogenei che vanno a costituire anche "aree/ambiti di attività" dell'organizzazione. Tale significato del termine "attività" consente una correlazione con l'utilizzo dello stesso termine nell'ambito delle classificazioni nazionali

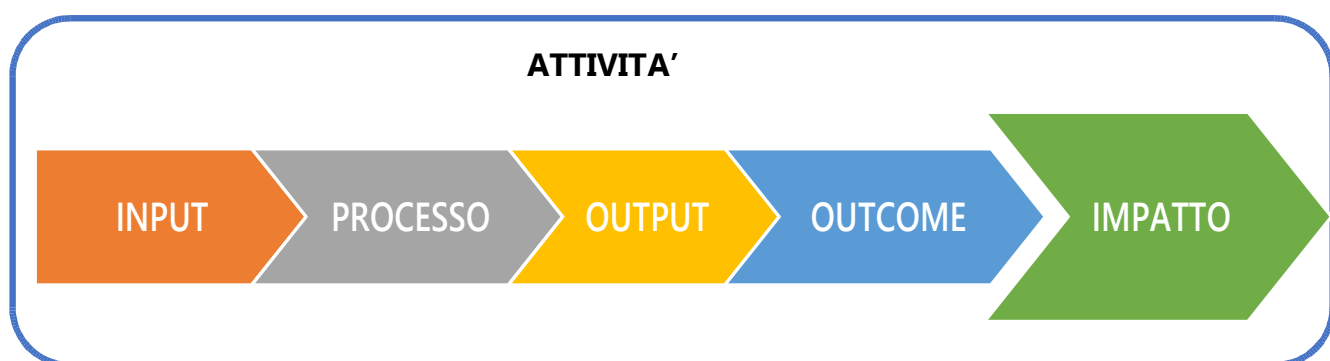


(Istat, Ateco, ecc.), della nomenclatura delle AIG (Attività di Interesse Generale) del Codice del Terzo Settore, nonché una loro riconduzione a classificazioni e/o obiettivi adottati a livello nazionale ed internazionale (es. connessione con i 17 obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile).

- Classificazione degli elementi/item costitutivi il profilo di qualità dell'“ATTIVITA”:

Si propone l'aggregazione degli elementi/items secondo il modello di Show (1986), come ripreso in Donabedian (2005) e Bertin (2007 - op. cit. pag. 104) che scompone il processo di produzione di un'organizzazione in input, processo, output, outcome, agganciandolo allo schema definitorio espresso nel documento di ricerca n° 17 del GBS (cfr. pg. 57). In tal senso:

- INPUT: risorsa (o insieme delle risorse) utilizzate per realizzare un'attività
- PROCESSO: modalità, metodologie, strumenti attraverso cui vengono impiegati gli input
- RISULTATO: output/prodotto immediato e osservabile dell'attività
- EFFETTO: outcome/esito cambiamento generato sullo stato dei beneficiari delle attività
- IMPATTO: cambiamento generato sul contesto in generale



## 2.2 IL PERCORSO DI COSTRUZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Operativamente, per la redazione di questo documento è stato costituito uno specifico gruppo di lavoro, sufficientemente rappresentativo dell'organizzazione e di alcuni portatori di interesse, specialmente interni. Le fasi attraverso cui si è giunti alla redazione, approvazione e pubblicazione del presente bilancio sono state:

FASI REDAZIONE BILANCIO SOCIALE	DESCRIZIONE
<b>ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- individuazione della funzione interna di gestione del processo di rendicontazione sociale;</li> <li>- coinvolgimento trasversale dell'organizzazione attraverso l'individuazione di un gruppo di lavoro, composto da persone operanti nei vari ambiti strategici delle attività dell'organizzazione;</li> <li>- si è favorita l'integrazione con gli strumenti di programmazione e controllo (programmazione economica) e di valutazione (sistema qualità) per orientare il processo di redazione; il sistema documentale previsto dal sistema di gestione della qualità certificato ISO9001:2015 è stata una fonte significativa per il reperimento di dati e informazioni.</li> </ul>

## **ANALISI**

- sono stati condivisi degli obiettivi strategici, della mappa degli stakeholders, dei risultati e degli effetti conseguiti attraverso l'attività dell'organizzazione;
- sono stati definiti degli indicatori utili al monitoraggio dei dati oggetto di rilevazione coerentemente con il sistema certificato ISO9001:2015 della qualità.

## **RACCOLTA DATI**

- sono stati individuate delle fonti informative interne per la raccolta dei dati disponibili, in coerenza con il sistema di gestione della qualità;
- ove fattibile sono stati utilizzati dati comparati nel tempo al fine di sottolineare l'evoluzione dell'organizzazione.

## **COINVOLGIMENTO DEI PRINCIPALI STAKEHOLDER**

- nello specifico di questa prima edizione, si è privilegiato il coinvolgimento dei portatori di interesse interni all'organizzazione.

## **PRESENTAZIONE DEL PROGETTO DI BILANCIO SOCIALE, MODALITA' DI COMUNICAZIONE E RACCOLTA FEEDBACK**

- presentazione agli stakeholders interni coinvolti;
- raccolta suggerimenti/considerazioni/feedback;
- definizione del piano di comunicazione interna ed esterna.

## **APPROVAZIONE, DEPOSITO, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE**

- il Bilancio Sociale viene sottoposto all'approvazione dell'Assemblea dei Soci. Il Bilancio Sociale regolarmente approvato viene depositato presso il registro delle imprese e pubblicato sul sito internet dell'organizzazione.

### 3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

#### *Informazioni generali:*

<b>Nome dell'ente</b>	VERLATA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE A R.L.
<b>Codice fiscale</b>	00887350247
<b>Partita IVA</b>	00887350247
<b>Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore</b>	Cooperativa Sociale di tipo A + B (mista)
<b>Indirizzo sede legale</b>	VIA A. DE GASPERI, 6 - 36030 - VILLAVERLA (VI) - VILLAVERLA (VI)
<b>N° Iscrizione Albo Delle Cooperative</b>	A141975
<b>Telefono</b>	0445 856212
<b>Fax</b>	0445/350025; 0445350025
<b>Sito Web</b>	
<b>Email</b>	amministrazione@verlata.it
<b>Pec</b>	verlata@pec.it
<b>Codici Ateco</b>	88.10.00

#### **Aree territoriali di operatività**

Comuni del Distretto n. 2 dell'Ulss 7 Pedemontana

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

Scopo della Cooperativa è perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociali e socio-sanitari ai sensi dell'art. 1, lett. A, della L. 381/1991.

La Cooperativa ha inoltre lo scopo di procurare ai soci continuità di occupazione lavorativa e contribuire al miglioramento delle loro condizioni sociali, economiche, professionali tramite l'esercizio in forma associata dell'impresa sociale.

#### **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)**

Gestione di servizi socio-sanitari, sociali ed educativi (art. 1 L. 381/1991 ) quali:  
- centri diurni assistenziali, riabilitativi o occupazionali;

- servizi residenziali, comunità alloggio residenziali, appartamenti protetti e semi-protetti;
- servizi di cura, assistenza, animazione e sostegno alle persone e/o alle famiglie a domicilio o presso strutture altre;
- servizi domiciliari di assistenza, animazione e sostegno alle famiglie;
- interventi di prevenzione e animazione;
- servizi di formazione, intermediazione, monitoraggio e qualificazione di interventi rivolti a fasce deboli della società, compresi i rispettivi servizi amministrativi, con particolare riferimento al lavoro di cura domiciliare;
- servizi di trasporto per persone svantaggiate.

Si evidenzia che il perimetro delle attività statutarie è più ampio di quelle effettivamente realizzate; le attività centrali della cooperativa riguardano infatti i servizi residenziali, diurni e domiciliari.

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

#### ***Reti associative (denominazione e anno di adesione):***

<b>Denominazione</b>	<b>Anno</b>
C.N.C.A. - Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza	1997

#### ***Consorzi:***

<b>Nome</b>

#### ***Altre partecipazioni e quote (valore nominale):***

<b>Denominazione</b>	<b>Quota</b>
Società Cooperativa Servizi all'Autogestione a r. l.	€ 310,00
Verlata Lavoro Società Cooperativa Sociale a r.l.	€ 26,00
Banca Popolare Etica	€ 3.597,50
Coop. Culturale Cinema Campana	€ 50,00
Cooperativa Consumatori Marostica	25,00
Sinergia Società Cooperativa	500,00
Consorzio Prisma Società Cooperativa Consortile a r.l.	€ 3.026,00
Finanza Sociale in liquidazione	516,00
Energindustria Consorzio Energia Assindustria Vicenza	€ 100,00

## **Contesto di riferimento**

Il Piano di Zona è lo strumento che raccoglie tutte le azioni previste in ambito socio-sanitario sul territorio dell'Ulss 7 Pedemontana; viene redatto per ciascuna area da referenti dei Comuni, delle associazioni, del privato sociale e dell'Ulss ed ha scadenza triennale. La Pandemia di Covid-19 ha pesantemente condizionato, e continua a condizionare, il lavoro dell'Ulss e degli enti gestori, di fatto bloccando il percorso che doveva portare alla definizione dei nuovi Piani di Zona.

Il rapporto con l'Ulss è regolato principalmente da accordi di programma, definiti ogni tre anni, che fanno riferimento alle normative regionali. Nel caso dei Centri Diurni è in vigore la L.R. 740/2015, che determina gli standard economici per definire l'accordo di programma. La definizione di rette standardizzate ha reso, in qualche modo, automatico il rinnovo degli accordi per i C.D.

I servizi residenziali invece hanno una complessa regolamentazione economica, che si basa su una quota sanitaria regionale, determinata dal livello di autonomia/gravità della persona con disabilità, e da una quota sociale e alberghiera che vede la compartecipazione dell'utente e, ove non vi sia reddito sufficiente, del Comune di residenza attraverso un fondo solidarizzato. Negli ultimi anni il fondo solidarizzato dei Comuni è arrivato a massima capienza e si stanno valutando ipotesi che consentano di continuare a portare avanti accoglienze redistribuendo in modo equo le risorse.

Altri percorsi sul "Dopo di Noi" sono stati avviati grazie alla partecipazione di Verlata (come capofila di una rete di soggetti che fanno capo al progetto "Le Chiavi di Casa") all'interno dei finanziamenti stanziati dalla Legge n° 112/2016 che prevedono azioni per rispondere alla richiesta di domiciliarità e residenzialità.

Tutti le altre progettualità sono normate dalle Impegnative di Cura Domiciliari (ICD), attraverso le quali vengono avviati sia i progetti a domicilio che alcuni inserimenti di tipo occupazionale nei settori produttivi. L'accesso ai progetti regolamentati dalle ICD è vincolato alla partecipazione ad una manifestazione di interesse da parte della Cooperativa, che viene rinnovata mediamente ogni tre anni.

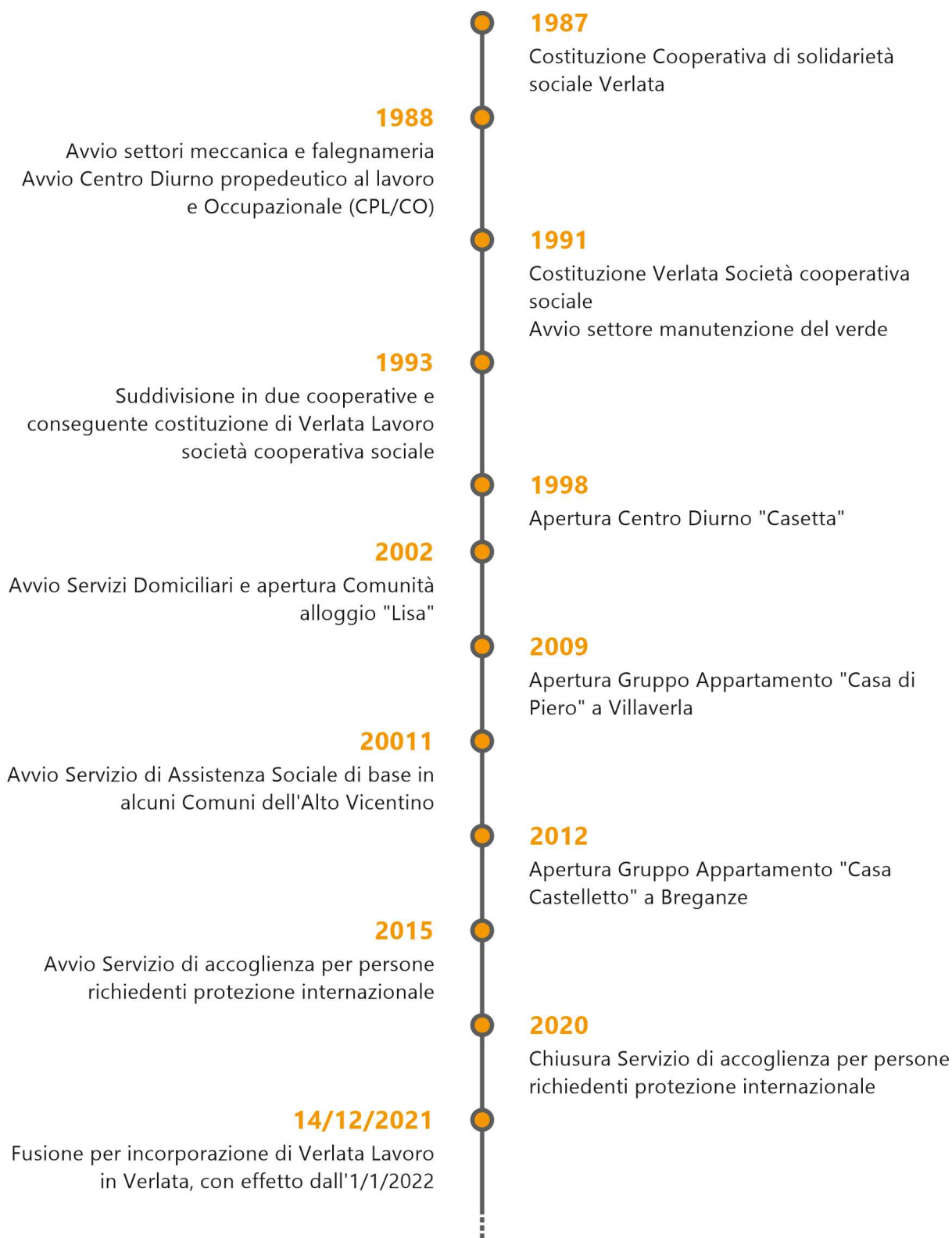
## **Storia dell'organizzazione**

Nata come risposta al bisogno espresso da persone in situazione di disabilità e dalle loro famiglie, Verlata si costituisce come cooperativa sociale, nel tentativo di costruire percorsi concreti di solidarietà.

Nel tempo si sono strutturate due cooperative: Verlata (di tipo "A"), che offre servizi educativi ed assistenziali, e Verlata Lavoro (di tipo "B"), che propone percorsi di inserimento lavorativo, nell'ambito di servizi produttivi, per persone che vivono vari tipi di svantaggio. La distinzione giuridica non ha impedito alle due cooperative di pensarsi comunque come un'unica realtà, identificata comunemente come "Verlata".

Le due cooperative hanno continuato e continuano tutt'ora a svilupparsi profondamente intrecciate in tutti gli aspetti lavorativi, educativi e nella condivisione di risorse, spazi, progettualità, giungendo alla comune decisione di procedere all'unificazione delle due realtà in una cooperativa a scopo plurimo, a partire dall'1/1/2022.

Verlata opera all'interno della rete dei servizi socio-assistenziali del territorio, collaborando in modo particolare con l'Ulss 7 Pedemontana per la gestione di servizi per persone in situazione di disabilità (centri diurni, servizi residenziali, servizi domiciliari). Si è dotata inoltre di un sistema di gestione per la qualità e la sicurezza sul lavoro, che sostiene il proprio modello di impresa, garantendo le migliori condizioni di operatività per il perseguimento degli obiettivi e delle strategie delle cooperative, in un approccio che non solo garantisce il soddisfacimento dei requisiti normativi, ma guarda oltre la conformità e rilancia il sistema in ottica di miglioramento continuo e sviluppo organizzativo.



## 4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

### Consistenza e composizione della base sociale/associativa

Numero	Tipologia soci
57	Soci cooperatori lavoratori
4	Soci cooperatori volontari
0	Soci cooperatori fruitori
1	Soci cooperatori persone giuridiche
0	Soci sovventori e finanziatori

### 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	Indicare se ricopre la carica di Presidente, vice Presidente, Consigliere delegato, componente, e inserire altre informazioni utili
Buson Gaetano	No	F	48	14/06/2021		8		Presidente
Marini Maria Elisa	No	F	53	14/06/2021		7		Vice Presidente
Barichello Giuseppe	No	M	56	14/06/2021		5		Consigliere
Tuggia Gigliola	No	F	66	14/06/2021		3		Consigliere
Novello Stefano	No	M	43	14/06/2021		1		Consigliere
Filippi Chiara	No	F	41	14/06/2021		1		Consigliere



### ***Descrizione tipologie componenti CdA:***

<b>Numero</b>	<b>Membri CdA</b>
6	totale componenti (persone)
3	di cui maschi
3	di cui femmine
0	di cui persone svantaggiate
6	di cui persone normodotate
3	di cui soci operatori lavoratori
0	di cui soci operatori volontari
0	di cui soci operatori fruitori
0	di cui soci sovventori/finanziatori
1	di cui rappresentanti di soci operatori persone giuridiche
2	Altro

### **Modalità di nomina e durata carica**

Modalità di nomina: rif. art. 26 Statuto redatto dal notaio Enrico Mele, rep. n. 77234  
Durata carica: 3 esercizi

### **N. di CdA/anno + partecipazione media**

N. CdA/anno: 8  
Partecipazione media: 100%

### **Tipologia organo di controllo**

Collegio Sindacale composto da :

- Vanzan Maurizio, Presidente
- Giacomello Andrea, Sindaco
- Lanza David, Sindaco
- Fiorese Michele, Sindaco supplente
- Longo Andrea, Sindaco supplente

Assenza di incompatibilità di cui all'art. 2399 del Codice Civile

**Partecipazione dei soci e modalità (ultimi 3 anni):**

<b>Anno</b>	<b>Assemblea</b>	<b>Data</b>	<b>Punti OdG</b>	<b>% partecipazione</b>	<b>% deleghe</b>
2019	Assemblea ordinaria	09/05/2019	1) Esame ed approvazione del bilancio chiuso al 31/12/2018 costituito dallo Stato Patrimoniale, Conto Economico e Nota Integrativa; 2) Relazione del Revisore Legale; 3) Deliberazione in merito al risultato d'esercizio.	84,00	0,00
2020	Assemblea ordinaria	18/06/2020	1) Esame ed approvazione del bilancio chiuso al 31/12/2019 costituito dallo Stato Patrimoniale, Conto Economico e Nota Integrativa; 2) Relazione del Revisore Legale; 3) Deliberazione in merito al risultato d'esercizio; 4) Determinazione del compenso dei componenti del Collegio Sindacale a cui attribuire le funzioni di controllo contabile; 5) Risoluzione consensuale dell'incarico di Revisore Legale; 6) Nomina dei componenti del Collegio Sindacale.	87,00	0,00
2020	Assemblea ordinaria	13/12/2020	1) Proposta di costituzione di cooperativa plurima mediante fusione tra le cooperative Verlata e Verlata Lavoro; 2) Revisione annuale ai	59,00	0,00

			sensi del D.Lgs. 2 agosto 2002 n. 220.		
2021	Assemblea ordinaria	14/06/2021	1) Esame ed approvazione del Bilancio chiuso al 31.12.2020 comprensivo della nota integrativa; 2) Esame ed approvazione del Bilancio sociale al 31.12.2020 3) Relazione del Collegio Sindacale; 4) Deliberazione in merito al risultato d'esercizio; 5) Rinnovo del Consiglio di Amministrazione	92,00	21,00
2021	Assemblea straordinaria	21/09/2021	1) Esame documentazione in merito alla proposta di Fusione per Incorporazione di Verlata Lavoro S.C.S. a R.L. (incorporanda) in Verlata S.C.S. a R.L. (incorporante) 2) Approvazione del Progetto di Fusione (ex art. 2501-ter C.C.) 3) Approvazione della relazione degli amministratori (ex art. 2501 quinquies C.C.) 4) Delibere conseguenti (ex art. 2502 C.C.) 5) Varie ed Eventuali.	84,00	26,00

Oltre agli appuntamenti sopra descritti, che rivestono carattere formale, i soci si incontrano mensilmente in assemblea; questo appuntamento diventa occasione di informazione, confronto tra soci e raccolta di contributi che supportano le decisioni rispetto alle questioni strategiche che la cooperativa è chiamata ad affrontare.

Nel corso del 2021 i soci si sono ritrovati complessivamente 9 volte in assemblea, adottando le modalità previste dai protocolli per il contenimento della diffusione del Covid-19; sono quindi state proposte anche quest'anno alcune assemblee in modalità videoconferenza. La partecipazione media è stata del 70%.

I principali temi all'ordine del giorno nelle assemblee informali hanno riguardato i seguenti argomenti:

- Aggiornamento andamento attività di settori/servizi/progetti
- Aggiornamento politiche socio-sanitarie del territorio
- Politiche salariali
- Approfondimento situazione economica della cooperativa
- Approfondimenti sull'assetto giuridico e societario in vista della fusione tra la cooperativa Verlata e la cooperativa Verlata Lavoro
- Approfondimento sull'assetto organizzativo interno
- Proposte formative.

Dalla sua costituzione Verlata propone ad ogni lavoratore di essere socio, portando il proprio contributo non solo in termini operativi e professionali, ma investendo nel progetto complessivo della Cooperativa, prendendo parte ai processi decisionali e collaborando alla gestione della vita lavorativa e sociale. Questa strutturazione apre alla corresponsabilità nella costruzione e gestione di un luogo di lavoro capace di esprimere i valori scelti, nel rispetto delle caratteristiche e delle competenze di ciascuno. Lo sforzo comune è finalizzato a sperimentare una forma di impresa realmente democratica e partecipata, anche attraverso appositi spazi e strumenti di confronto e partecipazione, in primis l'assemblea soci mensile, nonché negli incontri delle varie equipe di settore o di progetto. La condivisione del patrimonio culturale comune, che delinea l'identità della cooperativa nel tempo, è rafforzato da regolari momenti formativi, sia di tipo professionale che propriamente sociale.

## **Mappatura dei principali stakeholder**

### ***Tipologia di stakeholder:***

<b>Tipologia Stakeholder</b>	<b>Modalità coinvolgimento</b>
Personale	Riunione periodica di equipe del settore/progetto di riferimento – momenti formativi – iniziative ricreative – incontro annuale per tutti i dipendenti
Soci	Assemblee soci - gruppi di lavoro - riunione periodica di equipe del settore/progetto di riferimento – momenti formativi – iniziative ricreative – informazione costante tramite piattaforma "Agorà"
Utenti/famiglie	Famiglie degli utenti: incontri e contatti telefonici – condivisione e verifiche Progetto Personalizzato – rilevazione della soddisfazione tramite questionari/incontri Utenti: condivisione progetto personalizzato (per alcuni) - incontri di informazione su alcuni aspetti della vita della cooperativa (per alcuni)
Clienti – enti invianti	Incontri periodici di programmazione e verifica dei servizi svolti - condivisione progetti di servizio e report annuali di valutazione dei servizi – condivisione Progetto Personalizzato dei singoli utenti
Fornitori	Incontri – contatti telefonici
Pubblica Amministrazione	Incontri – inviti a eventi – presentazione documenti – partenariati

	su progetti
Collettività	Incontri/iniziativa aperte alla cittadinanza – informazione tramite canali social Collaborazione con l'Associazione DoppiaVù, con istituti scolastici di vario ordine e grado

### **Presenza sistema di rilevazioni di feedback**

**47** questionari somministrati

**38** procedure feedback avviate

## 5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

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

#### *Occupazioni/Cessazioni:*

N.	Occupazioni
68	Totale lavoratori subordinati occupati anno di riferimento
10	di cui maschi
58	di cui femmine
15	di cui under 35
18	di cui over 50

N.	Cessazioni
1	Totale cessazioni anno di riferimento
0	di cui maschi
1	di cui femmine
0	di cui under 35
0	di cui over 50

#### *Assunzioni/Stabilizzazioni:*

N.	Assunzioni
6	Nuove assunzioni anno di riferimento*
0	di cui maschi
6	di cui femmine
2	di cui under 35
1	di cui over 50

\* da disoccupato/tirocinante a occupato

N.	Stabilizzazioni
2	Stabilizzazioni anno di riferimento*
0	di cui maschi
2	di cui femmine
1	di cui under 35
1	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	63	5
Dirigenti	0	0
Quadri	0	0
Impiegati	61	4
Operai fissi	2	1
Operai avventizi	0	0
Altro	0	0

**Composizione del personale per anzianità aziendale:**

	<b>In forza al 2021</b>	<b>In forza al 2020</b>
Totale	68	68
< 6 anni	25	28
6-10 anni	6	3
11-20 anni	27	27
> 20 anni	10	10

<b>N. dipendenti</b>	<b>Profili</b>
68	Totale dipendenti
2	Direttrice/ore aziendale
2	Coordinatrice/ore di unità operativa e/o servizi complessi
7	Capo ufficio / Coordinatrice/ore
26	di cui educatori
22	di cui operatori socio-sanitari (OSS)
2	operai/e
1	autisti
0	assistente sociale
1	infermiere
2	istruttore tecnico
3	impiegato amministrativo

<b>Di cui dipendenti svantaggiati</b>	
0	Totale dipendenti

<b>N. Tirocini e stage</b>	
0	Totale tirocini e stage

**Livello di istruzione del personale occupato:**

<b>N. Lavoratori</b>	
0	Dottorato di ricerca
0	Master di II livello

19	Laurea Magistrale
0	Master di I livello
19	Laurea Triennale
19	Diploma di scuola superiore
8	Licenza media
0	Altro

***Tipologia lavoratori con svantaggio certificato e non:***

<b>N. totale</b>	<b>Tipologia svantaggio</b>
0	lavoratori con svantaggio soci della cooperativa
0	lavoratori dipendenti con svantaggio e con contratto a tempo indeterminato

***Volontari***

<b>N. volontari</b>	<b>Tipologia Volontari</b>
5	Totale volontari
4	di cui soci-volontari
1	di cui volontari in Servizio Civile

**Attività di formazione realizzate**

***Formazione professionale:***

<b>Ore totali</b>	<b>Tema formativo</b>	<b>N. partecipanti</b>	<b>Ore formazione pro-capite</b>	<b>Obbligatoria/ non obbligatoria</b>
616	Formazione educativa	111	5,55	No
203	Formazione sociale	65	3,12	No
3	Formazione amministrativo – contabile	1	3,00	No
94	Supervisione	47	2,00	No



**Formazione salute e sicurezza:**

Ore totali	Tema formativo	N. partecipanti	Ore formazione pro-capite	Obbligatoria / non obbligatoria
33	Anti-incendio	6	5,50	Sì
8	Formazione generale lavoratori	2	4,00	Sì
18	Formazione specifica lavoratori - rischio alto	2	9,00	Sì
50	Formazione specifica lavoratori - rischio medio	8	6,25	Sì
56	Primo soccorso	10	5,60	Sì
8	Formazione R.L.S.	1	8,00	Sì
8	Formazione preposto	1	8	Sì

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

N.	Tempo indeterminato	Full-time	Part-time
63	Totale dipendenti indeterminato	31	32
10	di cui maschi	5	5
53	di cui femmine	26	27

N.	Tempo determinato	Full-time	Part-time
5	Totale dipendenti determinato	1	4
0	di cui maschi	0	0
5	di cui femmine	1	4

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

N.	Autonomi
0	Totale lav. autonomi
0	di cui maschi
0	di cui femmine

## Natura delle attività svolte dai volontari

I soci volontari partecipano alla vita sociale della cooperativa e offrono un supporto nell'organizzazione di attività rivolte alla cittadinanza.

## 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"

	<b>Tipologia compenso</b>	<b>Totale Annuo Lordo</b>
Membri Cda	Indennità di carica	0,00
Organi di controllo	Indennità di carica	€ 5.350,00
Dirigenti	Non definito	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

€ 2.483,36/€ 1.254,59

	<b>RETRIB. LORDA MENSILE</b>	<b>RETRIB. LORDA ANNUA</b>
<b>RETRIBUZIONE MAX</b>	€ 2.483,36	€ 32.283,68
<b>RETRIBUZIONE MIN</b>	€ 1.254,59	€ 16.309,67
	<b>RAPPORTO</b>	1,97

Al fine di dare un'indicazione più rappresentativa del monte retribuzione di VERLATA S.C.S. si è utilizzato, come parametro di calcolo del differenziale retributivo, la retribuzione annua lorda normalizzata ad un tempo pieno equivalente, al netto degli scatti di anzianità. È stato utilizzato tale criterio vista l'alta percentuale di lavoratori aventi un contratto part-time.

## 6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ

### **Introduzione a cura del Coordinatore generale**

Il 2021 è stato un nuovo anno fortemente segnato dalla Pandemia di Covid-19, per quanto molto diverso dall'anno precedente, che ha portato con sé difficoltà educativo-progettuali ed economiche.

#### Criticità/Punti di debolezza

L'anno si è aperto il 2 di Gennaio con la novità del vaccino per gli operatori e gli educatori; una possibilità che ha aperto uno spiraglio verso il ritorno alla normalità ma che, dal punto di vista relazionale, è stato senz'altro il tema che più ha impegnato, non senza tensioni, cda e coordinamenti.

Legati alla pandemia, non sono mancati momenti particolarmente impegnativi da gestire, come il focolaio di positivi in Comunità Alloggio ad Ottobre, e alcune situazioni critiche che hanno coinvolto i nostri utenti.

E ancora oggi, anche se il clamore mediatico sul contagio si è un po' smorzato, sono ancora attivi protocolli per limitare la diffusione del virus che condizionano pesantemente la nostra operatività e, se da un lato ci rendiamo conto della loro importanza, dall'altro rischiano di risultare anacronistici alla luce delle riaperture generali a cui assistiamo ad ogni aggiornamento normativo.

Oltre alle fisiologiche tensioni relazionali che questo genera, non possiamo non rilevare che queste misure impoveriscono la proposta dei servizi, e a perderci sono soprattutto gli utenti, e contribuiscono ad aumentare i costi di gestione dato che, a differenza del 2020, sono finiti anche i contributi per sostenere le spese di sanificazione e per l'acquisto dei dispositivi di protezione.

Il tutto da inquadrare in un momento storico in cui gli aumenti dei costi sono sempre maggiori: dall'adeguamento del contratto delle Cooperative Sociali (più che legittimo, dopo anni di stipendi fermi) all'aumento dei costi che è purtroppo destinato a crescere anche nei prossimi mesi, a fronte di rette che sempre meno sono in grado di compensarli.

#### Punti di forza

Diventa emergente, quindi, lavorare ad una evoluzione dei servizi, che parta non solo dalla necessità di offrirsi al territorio con proposte che incontrino i progetti di vita delle persone con disabilità e delle loro famiglie, ma che trovi anche nuove strade di sostenibilità economica.

Il primo, più importante spunto ci deve arrivare dalla capacità di trovare sinergie tra i settori; molti progetti che sul territorio vengono percepiti come "più appetibili" si basano spesso sullo sviluppo di situazioni operative che potenzialmente noi abbiamo già presenti all'interno della Cooperativa.

La nostra "rete interna" di servizi, che comprende anche i settori produttivi, è una fonte continua di opportunità che, con una accurata pianificazione, potrebbe aprire orizzonti nuovi ai nostri utenti e al territorio.

In quest'ottica si è cercato, nel corso del 2021, di gettare le basi per due grandi "accorpamenti" che sono partiti dalla necessità di riorganizzare i servizi domiciliari ma che hanno avuto effetti sulla cooperativa in generale; il Progetto Sostegno alla Famiglia verrà coordinato dalla Casetta, mentre il Sostegno Autonomia Abitativa è entrato nell'orbita del Tutoraggio che, oltretutto, con l'accorpamento di Verlata e Verlata Lavoro, va ad ampliare il raggio d'azione del Coordinamento dei Servizi alla Persona

Questo secondo passaggio apre la possibilità (già in parte sperimentata) di allargare l'orizzonte operativo anche ad aree non afferenti al Servizio Disabilità o al SILAS poiché alcune situazioni vengono segnalate dal CSM o direttamente dai Comuni.

E proprio sul fronte della relazione con i Comuni stiamo interagendo sempre più spesso con il costituendo Ambito Territoriale Sociale che sarà, verosimilmente, un importante interlocutore per tutto il terzo settore negli anni a venire soprattutto per le progettualità che non si rifanno alle normative sull'Autorizzazione e Accreditamento istituzionale (che sono appannaggio della Regione e, di conseguenza, rimarranno in capo all'Ulss)

Allo stesso tempo è fondamentale continuare a presidiare, attraverso le nostre Centrali Cooperative, i movimenti che porteranno alle politiche regionali nel prossimo futuro; senza azioni mirate ad una maggiore sostenibilità, i Servizi alla Persona non potranno reggere a lungo.

Due sole cose dobbiamo fare: innovare e resistere.

*"- Se resisto, posso farcela". (Unbroken, 2014)*

Nel dettaglio:

Servizi Diurni: pur vincolati da severe misure anti-covid, i Centri Diurni sono riusciti a garantire tutti i giorni di apertura previsti dall'Accordo di Programma e la quasi totalità delle ore dello standard regionale pre-Covid-19. Sono confermati quindi i numeri: 30 utenti in CPL (massima capienza) e 20 utenti su 18 posti in Casetta. Nel 2022 sarà fondamentale rilanciare il percorso di "apertura" dei Centri verso l'esterno come avevamo iniziato a fare prima della pandemia implementando quindi le alternanze e le esperienze esterne ma anche valorizzando gli ambienti della Cooperativa: Negozio e Fattoria su tutti.

Servizi Residenziali: Anche la Comunità Alloggio e i Gruppi Appartamento sono riusciti a rilanciare le loro progettualità nel corso del 2021 riportando a pieno regime anche le accoglienze temporanee (in CA) e i progetti collegati alla legge 112 sul "Dopo di Noi" (GA). In particolare quest'ultima misura, sta rappresentando un volano di grande vitalità per gli appartamenti che, storicamente, sono sempre in difficoltà ad

intercettare i bisogni visto che si rivolgono a persone che “sfuggono” al monitoraggio dei servizi più classici per le persone con disabilità; 4 persone hanno usufruito dei percorsi previsti da questo nuovo progetto (che è stato rifinanziato anche per il prossimo triennio) e si aggiungono ai 6 utenti fissi presenti in Casa di Piero e Casa Castelletto. Ci sono poi altre 3 persone che hanno abitato gli appartamenti attraverso progetti che non rientrano nelle convenzioni attive e per i quali è stato stipulato un contratto direttamente con le famiglie.

In Comunità Alloggio, dove sono rimasti stabili gli 8 ospiti e si sono alternate 23 persone nei due posti di Accoglienza Temporanea (89% di occupazione), stiamo invece portando avanti un percorso di revisione organizzativa per capire quali misure mettere in atto per riportare in pareggio il bilancio economico, viste le difficoltà degli ultimi anni.

Servizi Domiciliari: dopo il picco di lavoro durante i momenti più difficili della Pandemia, si è continuato a lavorare su regimi orari maggiori rispetto al 2019. Abbiamo cercato di differenziare l’offerta, collaborando con alcune scuole a sostegno del corpo insegnanti per qualche caso difficile e allargato ai progetti del CSM il servizio Sostegno Autonomia Abitativa. L’esperienza dell’equipe diffusa tra i servizi, dove ogni operatore viene valorizzato per la sua specifica professionalità, ha portato a 20 il numero di persone coinvolte.

Di seguito i report di valutazione dei servizi gestiti, relativi al 2021.

**Nome del servizio: COMUNITA' ALLOGGIO "LISA"****Persone che hanno beneficiato del servizio:** n. 8 fisse + n. 23 che hanno usufruito della pronta accoglienza**Verifica generale del servizio**

<b>Attività generali</b>	<b>Indicatore/Valore target</b>	<b>Esito</b>
Revisione e aggiornamento del Progetto Individuale	La revisione e l'aggiornamento annuale del Progetto Personalizzato per tutti gli ospiti inseriti .	Raggiunto
Incontri individuali con le famiglie/tutori per condivisione, confronto e aggiornamento del PP	1 incontro individuale annuale per condivisione, confronto, aggiornamento PP per ogni ospite inserito.	Raggiunto.
Incontro assembleare con le famiglie/tutori per attività di informazione sull'andamento del servizio	1 incontro annuale	Non organizzato incontro a causa dell'emergenza sanitaria
Incontro di socializzazione per le famiglie degli ospiti inseriti	1 incontro a carattere ricreativo	Non organizzato un incontro a causa dell'emergenza sanitaria
Rilevazione della soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie	Effettuazione della rilevazione in modalità diretta durante gli incontri famiglia.	La rilevazione riferita al 2021 è stata effettuata durante gli incontri famiglia di verifica del progetto 2021 oppure tramite telefonate (a causa della difficoltà di fare incontri in presenza). Da questi incontri non sono emerse criticità.
Accompagnamento a visite mediche/specialistiche	Numero prestazioni richieste uguali al numero di accompagnamenti effettuati.	Sono stati effettuate 20 visite specialistiche. 19 hanno richiesto la presenza di un'operatore della comunità.
Incontri con la committenza per aggiornamento, condivisione PP, criticità	1 incontro annuale per condivisione, confronto, aggiornamento per tutti i PP.	Raggiunto.
	1 incontro annuale di presentazione del Report 2020 e Progetto del Servizio 2021.	Raggiunto.
	Criticità: numero incontri richiesti uguali al numero incontri effettuati.	1 = 1 Valutazione dell'emergenza dovuta al decesso della mamma di Claudia M. che rimane in accoglienza in comunità per diversi mesi.
	1 incontro per ogni nuovo utente che accede al servizio di accoglienza temporanea	4 = 4

Registro presenze utenti in accoglienza temporanea in comunità	Occupazione dei due posti di pronta accoglienza superiore al 75%	L'occupazione di pronta accoglienza al 31 dicembre è stata del 89% per un totale di 23 famiglie coinvolte.
Formazione del personale	Realizzazione del Piano Formativo	Parzialmente raggiunto
Supervisione di gruppo equipe operatori	Mantenimento della supervisione su dinamiche di gruppo di almeno 4 incontri annui	Durante il 2021 sono stati fatti 4 incontri di supervisione.

Supervisione: i 4 incontri di supervisione sono stati necessari ad aiutare il gruppo ad affrontare le difficoltà di lavoro date dal permanere della pandemia e per gestire le difficoltà emerse a seguito della positività al Covid-19 di alcuni utenti della comunità.

<b>Obiettivo specifico sull'utenza:</b>	<b>Criteri di valutazione sul raggiungimento dell'obiettivo/Indicatore/Valore target</b>	<b>ESITO</b>
Incrementare le attività di gruppo/individuali. Stimolare la propositività dell'utenza rispetto alle attività di gruppo/individuali.	Realizzare almeno 4 attività nuove. Di queste 4 almeno 2 proposte dagli utenti.	Sono state realizzate 3 nuove attività: cucina – lettura animata-musica. Nella seconda parte dell'anno abbiamo provato a coinvolgere gli utenti nel proporre nuove attività ma senza raggiungere l'obiettivo.
<b>Obiettivi specifico sul servizio</b>	<b>Criteri di valutazione sul raggiungimento dell'obiettivo</b>	
Aggiornare il funzionigramma per migliorare la qualità e l'efficienza del servizio.	Aggiungere nuovi incarichi nel funzionigramma. Verifica di efficacia a fine anno.	Aggiunto nuovi incarichi rispetto lo scorso anno. In particolare si è rivelato molto efficace aggiungere l'incarico accoglienze temporanee.
<p>Commento: Siamo riusciti, nonostante le restrizioni dovute alla pandemia, a proporre attività stimolanti e nuove. Abbiamo condiviso l'importanza di coinvolgere parte dell'utenza (che è in grado di esprimersi verbalmente) nelle proposte educative che si realizzano durante l'anno. Emerge la difficoltà di uscire dalla routine quotidiana e di proporre attività realizzabili in comunità. C'è sempre bisogno dell'intervento dell'operatore nel proporre le attività. Inoltre la gravità dell'utenza della comunità non permette a tutti di esprimersi in modo esplicito.</p> <p>La revisione degli incarichi e la decisione di aggiungerne alcuni già dai primi mesi ha sicuramente velocizzato alcune procedure e aiutato il servizio a lavorare in modo più efficiente.</p>		

## **Nome del servizio: GRUPPO APPARTAMENTO "CASA DI PIERO"**

**Persone che hanno beneficiato del servizio:** n. 3 fisse + n. 1 extra convenzione +  
n. 2 progetto L. 112/2016

### **Strumenti per il monitoraggio, la verifica e la valutazione.**

Per la gestione della Qualità e la rilevazione dell'efficacia delle attività generali, il Servizio si è dotato del sistema di gestione della Qualità ISO 9001:2015.

Tutte le fasi di analisi, verifica e di valutazione dei risultati vengono effettuate in sede di riunione d'equipe.

### **Verifica generale del servizio**

<b>Attività'</b>	<b>Indicatore/Valore target</b>	<b>Risultato</b>
Revisione e aggiornamento del Progetto Individuale	La revisione e l'aggiornamento annuale del Progetto Personalizzato per tutti gli ospiti inseriti .	100%
Incontri individuali con le famiglie/tutori per condivisione, confronto e aggiornamento del PP	2 incontri individuali annuali per condivisione, confronto, aggiornamento PP per ogni ospite inserito.	8 incontri per 4 ospiti
Incontro assembleare con le famiglie/tutori per attività di informazione e/o formazione	Almeno 1 incontro all'anno a carattere o informativo o formativo.	Causa covid non è stato possibile incontrare le famiglie, ma nel corso dell'anno i momenti di confronto telefonico, le comunicazioni via mail/ whatsapp e quantaltro per aggiornarsi circa le misure restrittive, i dpcm e confronti rispetto agli inquilini sono state varie e costanti.
Incontro di socializzazione per le famiglie degli ospiti inseriti	1 incontro assembleare annuale a carattere ricreativo	Causa Covid non è stato possibile organizzare nessun momento di convivialità.
Incontri con la committenza per aggiornamento, condivisione PP, criticità	1 incontro annuale per condivisione, confronto, aggiornamento per tutti i PP.	100,00%
	1 incontro annuale di presentazione del Report 2021 e Progetto del Servizio 2022.	100,00%
	Criticità: numero incontri richiesti uguali al numero incontri effettuati.	1
Accompagnamento a visite mediche/specialistiche	Numero prestazioni richieste uguali al numero di accompagnamenti effettuati.	18
Formazione del personale	Realizzazione del piano formativo	Vedere piano formativo



Rilevazione della soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie	Rilevazione della soddisfazione attraverso un questionario da somministrare agli inquilini.	100%*
Supervisione di gruppo equipe operatori	Mantenimento della supervisione su dinamiche di gruppo di almeno 4 incontri annui.	Realizzati sei incontri.

\*Abbiamo preferito rilevare la soddisfazione degli inquilini in modo informale, durante la riunione di appartamento o il colloquio operatore-inquilino per avere un dato che rispecchiasse maggiormente il loro reale pensiero. Alla luce di quanto emerso si conferma in generale gradita la struttura complessiva del Servizio; si sottolinea però una richiesta di riprendere alcune attività esterne (soggiorno, incontri con persone esterne) che a causa della pandemia sono state sospese o fortemente ridotte.

<b>Obiettivo specifico sull'utenza:</b>	<b>Criteri di valutazione sul raggiungimento dell'obiettivo /Indicatore/Valore target</b>	<b>Risultato</b>
1 Migliorare il dialogo reciproco partendo dalla condivisione della propria storia personale, delle emozioni e desideri reciproci.	1a) Garantire una volta al mese un'attività specifica (vedere scheda) in grado di favorire il dialogo e la reciprocità. b) Verifica a fine anno dell'impatto avuto sul gruppo, rispetto a capacità di tollerarsi, di dialogo, di relazioni più positive e meno conflittuali.	1 a) <b>Ob raggiunto.</b> 1b) <b>Ob raggiunto in parte.</b> Non sono diminuiti gli attriti e le dinamiche conflittuali fra gli inquilini ma c'è una maggiore consapevolezza delle proprie emozioni, capacità di autoriflessione che porta a riconoscere i propri errori e a superare il problema.
<b>Obiettivi specifici sul servizio</b>	<b>Criteri di valutazione sul raggiungimento dell'obiettivo</b>	<b>Risultato</b>
1 Copertura del 4 posto.	1 Inserimento in appartamento di un nuovo inquilino.	1 <b>Ob raggiunto</b> Da marzo è stata inserita in appartamento N.M. ad occupare il posto libero da agosto 2020. In giugno C.C. è stata trasferita in una struttura più idonea alle sue necessità ed è entrata al suo posto P.L.C.

#### **Attività in collaborazione con territorio, dettaglio**

<b>Numero e tipologia</b>	<b>Descrizione</b>
Soggiorno estivo interno	Causa covid-19 nel corso del 2021 sono state sospese molte attività. Siamo comunque riuscite ad organizzare un breve soggiorno interno in montagna

Attività ricreative	a luglio e verso la fine dell'anno il gruppo di volontariato "Non solo Noi" ha ripreso ad organizzare alcune iniziative a cui hanno partecipato gli inquilini. A.G. e M.S. hanno preso parte a qualche gita organizzata in giornata e ad una iniziativa culturale in fattoria Don Manfrin. R.D.C. ha ripreso ad andare in palestra.
Palestre del territorio	
Attività in fattoria	
Soggiorni estivi/invernali	

### **Prospettive per l'anno 2022**

La prima necessità è riprendere contatto con le associazioni e le realtà che operano nel territorio per dare la possibilità, alle persone con disabilità, di essere parte più attiva del contesto in cui vivono.

Un altro importante obiettivo è continuare la supervisione di equipe per rielaborare i vissuti personali rispetto al rapporto con gli inquilini e con le colleghe, tenuto conto del fatto che la pandemia ci ha pesantemente segnato e ci chiede quotidianamente di vivere nell'incertezza.

Su questo fronte, altrettanto necessaria è la collaborazione con professionisti che possano fornire letture e analisi più complete su alcuni utenti.

## **Nome del servizio: GRUPPO APPARTAMENTO "CASA CASTELLETTO"**

**Persone che hanno beneficiato del servizio:** n. 3 fisse + n. 2 extra convenzione +  
n. 2 progetto L. 112/2016

### **Strumenti per il monitoraggio, la verifica e la valutazione.**

Per la gestione della Qualità e la rilevazione dell'efficacia delle attività generali, il Servizio si è dotato del sistema di gestione della Qualità ISO 9001:2015.

Tutte le fasi di analisi, verifica e di valutazione dei risultati vengono effettuate in sede di riunione d'equipe.

### **Verifica generale del servizio**

<b>Attività'</b>	<b>Indicatore/Valore target</b>	<b>Risultato</b>
Revisione e aggiornamento del Progetto Individuale	La revisione e l'aggiornamento annuale del Progetto Personalizzato per tutti gli ospiti inseriti .	100%
Incontri individuali con le famiglie/tutori per condivisione, confronto e aggiornamento del PP	2 incontri individuali annuali per condivisione, confronto, aggiornamento PP per ogni ospite inserito.	10 incontri per 5 ospiti
Incontro assembleare con le famiglie/tutori per attività di informazione e/ o formazione	Almeno 1 incontro all'anno a carattere o informativo o formativo.	Causa covid non è stato possibile incontrare le famiglie, ma nel corso dell'anno i momenti di confronto telefonico, le comunicazioni via mail/whatsapp e quantaltro per aggiornarsi circa le misure restrittive, i dpcm e confronti rispetto agli inquilini sono state varie e costanti.
Incontro di socializzazione per le famiglie degli ospiti inseriti	1 incontro assembleare annuale a carattere ricreativo	Causa Covid non è stato possibile organizzare nessun momento di convivialità.
Incontri con la committenza per aggiornamento, condivisione PP, criticità	1 incontro annuale per condivisione, confronto, aggiornamento per tutti i PP.	100,00%
	1 incontro annuale di presentazione del Report 2021 e Progetto del Servizio 2022.	100,00%
	Criticità: numero incontri richiesti uguali al numero incontri effettuati.	100,00%
Accompagnamento a visite mediche/specialistiche	Numero prestazioni richieste uguali al numero di accompagnamenti effettuati.	7
Formazione del personale	Realizzazione del piano formativo	Vedere piano formativo
Rilevazione della soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie	Rilevazione della soddisfazione attraverso un questionario da somministrare agli inquilini.	100%*
Supervisione di gruppo equipe operatori	Mantenimento della supervisione su dinamiche di gruppo di almeno 4	Realizzati 5 incontri

	incontri annui.	
--	-----------------	--

\*Abbiamo preferito rilevare la soddisfazione degli inquilini in modo informale, durante la riunione di appartamento o il colloquio operatore-inquilino per avere un dato che rispecchiasse maggiormente il loro reale pensiero. Alla luce di quanto emerso si conferma in generale gradita la struttura complessiva del Servizio; si sottolinea però una richiesta di riprendere alcune attività esterne (soggiorno, gite, incontri con persone dentro e fuori l'appartamento) che a causa della pandemia sono state sospese o fortemente ridotte.

<b>Obiettivo specifico sull'utenza:</b>	<b>Criteri di valutazione sul raggiungimento dell'obiettivo /Indicatore/Valore target</b>	<b>Risultato</b>
1 Concludere il percorso in appartamento per A.F.	1a) Ricerca di una soluzione abitativa adeguata, con la collaborazione dell'ass. Sociale del comune di Breganze. b) Passaggio alla vita autonoma. c) Attivazione del SSAA per alcune ore settimanali. d) Attivazione di una rete di volontari in appoggio.	<b>Ob raggiunto.</b> Non si è attivata la rete di volontari in appoggio perché A.F. non ha voluto che procedessimo in tale direzione.
<b>Obiettivi specifico sul servizio</b>	<b>Criteri di valutazione sul raggiungimento dell'obiettivo</b>	<b>Risultato</b>
1 Copertura del 4 posto.	1 Inserimento in appartamento di un nuovo inquilino.	<b>Ob non raggiunto.</b> Il posto è rimasto libero e se ne è aggiunto un secondo dopo l'uscita di A.F.

#### **Attività in collaborazione col territorio, dettaglio.**

<b>Numero e tipologia</b>	<b>Descrizione</b>
Soggiorno estivo interno	Causa covid-19 nel corso del 2021 molte attività sono state sospese. È stato possibile organizzare un soggiorno interno di tre giorni in montagna in luglio. Nei mesi non soggetti alle restrizioni è proseguita l'attività di pattinaggio per A.F. e da ottobre tre persone partecipano all'attività ludicomotoria organizzata dall'associazione di volontariato Breganze solidale. A.M. ha anche preso parte a due iniziative culturali organizzate dalla Cooperativa in fattoria don Manfrin.
Attività ricreative	
Palestre del territorio	
Attività in fattoria	
Soggiorni estivi/invernali	

#### **Prospettive per l'anno 2022**

La prima necessità è quella di proseguire la collaborazione con professionisti che attraverso lo studio di caso ci aiutino a capire e a contenere alcuni comportamenti problema degli inquilini che stanno compromettendo il benessere dei singoli e il permanere di un buon clima relazionale all'interno dell'appartamento.

Sarebbe altresì importante riprendere contatto con le associazioni del territorio, che in questo periodo di pandemia hanno sospeso le loro attività, per dare la possibilità, alle persone con disabilità, di realizzarsi nel contesto che abitano.

Un altro importante obiettivo è continuare la supervisione di equipe per rielaborare i vissuti personali rispetto al rapporto con gli inquilini e con le colleghe, tenuto conto del fatto che la pandemia ci ha pesantemente segnato e ci chiede quotidianamente di vivere nell'incertezza.

## **Nome del servizio: CENTRO DIURNO "CASETTA"**

**Persone che hanno beneficiato del servizio:** n. 20

### **Strumenti per il monitoraggio, la verifica e la valutazione**

Per il monitoraggio, la verifica e la valutazione del Servizio abbiamo adottato dal 2011 il sistema di gestione della Qualità ISO 9001/2015.

Tutte le fasi di verifica e di valutazione dei risultati vengono effettuate in sede di riunione d'équipe.

### **Verifica generale del servizio**

<b>Attività generali</b>	<b>Indicatore/Valore target</b>	<b>Risultato</b>
Definizione, revisione ed aggiornamento dei Progetti Personalizzati (PP)	La definizione, la revisione e l'aggiornamento annuale del Progetto Personalizzato per tutte le persone accolte	Raggiunto al 100% n. 19 su 19
Incontri individuali con le famiglie/tutori per condivisione del PP	1 incontro individuale annuale per la sottoscrizione del PP per tutte le persone accolte	Raggiunto al 100% n. 31 su 19  (vista la situazione di emergenza con la limitazione agli incontri si è scelto di aggiungere anche un incontro per la condivisione della verifica intermedia del progetto così da offrire alle famiglie un momento ulteriore di confronto e aggiornamento).
Incontro assembleare con le famiglie/tutori per attività di informazione sull'andamento del Servizio	1 incontro annuale di aggiornamento del Progetto di Servizio e dei risultati ottenuti	Non Raggiunto n. 0 (non possibile per emergenza Covid 19, durante gli incontri per condivisione PPI c'è stato un aggiornamento)
Incontro di socializzazione per le persone accolte ed i loro familiari	1 incontro annuale a carattere ricreativo	Non Raggiunto n. 0 (non possibile per emergenza Covid 19)
Incontri con la committenza per aggiornamento, condivisione PP, criticità	1 incontro annuale per l'aggiornamento e la condivisione di tutti i PP	Raggiunto 100% n.1 incontro suddiviso in 2 giornate con Giovanna Frasson e Francesca Sbalchiero per condivisione PP
	n.° incontri richiesti = a n. incontri effettuati	Raggiunto 100% n.10 su 10 per SVAMDI n.5 su 5 per aumento frequenza n.1 su 1 per dimissione
	N° esigenze per pronte accoglienze intercettate= n° pronte accoglienze attivate	Raggiunto al 100% n. 2 su 2

Formazione del personale	Realizzazione del Piano Formativo	Non raggiunto 33%  n. 2 percorsi formativi su 6  Si è dovuto rimandare alcune date delle formazioni stabilite a causa di situazioni di contagio sia da parte dei formatori che dell'equipe. Pertanto, per mantenere e garantire l'efficacia della formazione si è deciso di rilanciare per il 2022
Supervisione di gruppo equipe operatori	Mantenimento della supervisione su dinamiche di gruppo di almeno 5 incontri annui	Raggiunto 100%  n.8 incontri
Collaborazione con soggetti del territorio	n° collaborazioni proposte per lo sviluppo del progetto di vita = n° di collaborazioni accettate	Raggiunto 100%  n.1 su 1 con corpo docente n. 2 su 2 con operatori delle strutture residenziali accoglienti n.1 su 1 con tecnico fisioterapista
Rilevazione soddisfazione delle famiglie delle persone accolte	Soddisfazione raccolta con modalità diretta (80% di soddisfazione)	Parzialmente Raggiunto  Soddisfazione raccolta con modalità diretta durante i colloqui di verifica finale P.E.I 2021 e condivisione del nuovo Progetto 2022 (settembre 2021). Vedi elaborazione dati  Ci si è soffermati su 3 aspetti: <b>organizzazione del Centro Diurno:</b> 77,26% <b>benessere della persona con disabilità:</b> 87,06% <b>coinvolgimento della famiglia:</b> 87,37%

#### Raggiungimento degli obiettivi specifici del Servizio Casetta

Obiettivo specifico del Servizio	Criteri di valutazione sul raggiungimento dell'obiettivo/Indicatore/Valore target	
Ridefinizione dell'assetto organizzativo Casetta alla luce degli aspetti positivi e di criticità emersi dall'assetto organizzativo dettato dai protocolli Covid	-incrementare la presenza in fattoria Don Manfrin con momenti di attività in campo (da aprile a ottobre): 4 utenti per 4 giorni	-Da aprile a ottobre: Presenza costante di 3-4 utenti accompagnati da 2 operatori svolgono 4 mattine su 5 di frequenza del Centro Diurno Da ottobre a dicembre, utilizzo della stanza al piano superiore della Fattoria Sociale don Manfrin per lavori, comunque collegati all'attività della fattoria (etichettatura barattoli, stampa di

	<p>-introduzione di una rotazione semestrale o annuale 2 operatori all'anno;</p> <p>-avvio di attività per periodi di tempo precisi:2 laboratori;</p>	<p>borsette...) 4 giorni su 5. Nel 5 °giorno l'attività presso la struttura della fattoria è stata sostituita da una mansione ad essa sempre collegata: la consegna della borsette di frutta e verdura.</p> <p><b>RAGGIUNTO</b></p> <p>-Posticipata causa mantenimento cluster per aumento contagi.</p> <p><b>NON RAGGIUNTO</b></p> <p>-2 laboratori su 2 (laboratorio di musica e letture)</p> <p><b>RAGGIUNTO</b></p>
Adeguare gli spazi fisici dell'ambiente Casetta in via A. De Gasperi 8	<p>-sistemazione della pavimentazione esterna</p> <p>-realizzazione di un'ulteriore stanza per attività</p> <p>-sistemazione impianto di riscaldamento</p>	<p>- Lavori effettuati.</p> <p><b>RAGGIUNTO</b></p> <p>- Sospeso.</p> <p>- presa in carico dal settore manutenzione</p> <p><b>IN FASE DI VALUTAZIONE</b></p>
<b>Obiettivo specifico dell'utenza</b>	<b>Criteri di valutazione sul raggiungimento dell'obiettivo/Indicatore/Valore target</b>	
Individuare strumenti adeguati per supportare utenti con autismo e non	<p>- incontri di progettazione operativa con la dott.ssa Sabrina Urbani (n° di incontri = N° di criticità)</p> <p>- formazione specifica di n°5 incontri con la dottoressa Sabrina Urbani</p>	<p>- 2 incontri operativi per la microequipe</p> <p>- 6 di formazione per l'intera equipe</p> <p><b>RAGGIUNTO</b></p>
Mantenere e sostenere in modo adeguato le manovre assistenziali per gli utenti con condizioni di salute precarie e fragili;	<p>- valutazione di acquisto di nuovi ausili (almeno 1)</p> <p>- formazioni specifiche con logopedista, fisiatra, formatore oss</p> <p>- utilizzo di schede di rilevazione di eventuali criticità giornaliere</p>	<p>- valutazione effettuata ma non ne è conseguito l'acquisto di ausilio per rifiuto da parte dell'utente. In fase di valutazione con la famiglia altri ausili</p> <p><b>RAGGIUNTO</b></p> <p>- iniziata osservazione con fisioterapista e predisposto calendario con logopedista</p> <p><b>PARZ. RAGGIUNTO</b></p> <p>- predisposte schede giornaliere più puntuali e precise per 4 utenti con particolari necessità assistenza su 5. (r\ PB\produzione\casetta\clienti\utenti inseriti)</p>



		<b>PARZIALMENTE RAGGIUNTO</b>
Focalizzare l'attenzione sulle situazioni di criticità e all'emergere di comportamenti problema.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- utilizzo di schede e strategie compensative per almeno 1 utente (rinforzi, storie sociali, timer, calendari visivi)</li> <li>- analisi di caso con esperto per almeno 1 utente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- utilizzo di schede ABC e di cartelli visivi, calendari, rinforzi, storie sociali per 3 utenti su 3 con comportamenti problema; <b>RAGGIUNTO</b></li> <li>- supervisione in microequipe (2 incontri) e osservazioni in presenza con logopedista (2 momenti, uno a dicembre 2021 e uno slittato a gennaio 2022) e fisioterapista (osservazione slittata a gennaio 2022) <b>RAGGIUNTO</b></li> <li>- supporto alle famiglie per situazioni sanitarie gravose (tamponi, prelievi, vaccinazione): 4 su 4 utenti con comportamenti problema hanno ridotto o eliminato i comportamenti problemi dando la possibilità di eseguire nella nostra struttura i tamponi e le vaccinazioni. Le famiglie hanno delegato agli operatori la gestione. <b>RAGGIUNTO</b></li> </ul>
<b>Obiettivo specifico sull'equipe</b>	<b>Criteri di valutazione sul raggiungimento dell'obiettivo/Indicatore/Valore target</b>	
Verificare le conoscenze di base in alcuni ambiti specifici (disfagia, movimentazione dei carichi, igiene).	- formazione specifica con logopedista, fisiatra e formatore oss	- iniziata osservazione con fisioterapista e presi contatti con logopedista. Predisposto calendario formativo <b>PARZIALMENTE RAGGIUNTO</b>
Elaborare le situazioni di stress dovute alla nuova organizzazione in cluster	<ul style="list-style-type: none"> <li>- n°8 incontri di supervisione da maggio a luglio</li> <li>- riunioni delle microequipe in presenza per confronto specifico (1 ogni 3 mesi)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 6 incontri su 8</li> <li>Lo slittamento dell'avvio del percorso di supervisione e il continuo cambiare delle priorità a causa dell'aumento dei contagi ha reso meno efficace il percorso. <b>PARZIALMENTE RAGGIUNTO</b></li> <li>8 riunioni microequipe su 27 equipe generale <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 per condivisione obiettivi PPI</li> <li>- 2 per comportamenti problema</li> <li>- 2 riorganizzative</li> <li>- 2 di monitoraggio microequipe</li> </ul> </li> <li>Non è stata seguita una tempistica di 1 volta ogni 3 mesi ma a bisogno) <b>RAGGIUNTO</b></li> </ul>

## **Prospettive del Servizio per il 2022**

Il 2021 si chiude con 9 progettazioni su 15 raggiunte, 4 parzialmente raggiunte e 2 non raggiunte.

E' stato un altro anno trascorso all'insegna delle misure preventive da garantire, sostenere e rispettare a tutela soprattutto delle persone accolte e della loro salute. Nonostante l'aumento dei contagi in alcuni momenti dell'anno, non è mai stato necessario chiudere il Centro Diurno, obiettivo principale per l'equipe. La scelta di mantenere una strutturazione strettamente legata ai cluster (al di sotto del range stabilito dalla Regione) unita al rispetto dei vari protocolli sanitari, ha dato i suoi risultati.

Grandi energie e risorse sono state, inoltre, convogliate nel supportare le famiglie nella gestione di adempimenti sanitari (obbligo tamponi, obbligo vaccinale). Garantire la gestione di questi momenti presso il nostro Centro Diurno ha sgravato molte famiglie: farlo in struttura ha semplificato l'organizzazione pratica e ha ridotto i comportamenti problema di molti utenti rispetto a pratiche sanitarie che generano paura, ansia, rifiuti e fughe.

Molto buona la progettualità legata alla fattoria: essa vede coinvolto un piccolo gruppo di utenti (3/4 accompagnati da 2 operatori) impegnati in piccole attività in campo alternate a passeggiate in spazi aperti. Il lavoro in commistione con un settore produttivo come la fattoria ha permesso la riscoperta di un ruolo adultizzante e stimolante che ha rimesso in gioco nuove potenzialità in un ambiente naturale, protetto e accogliente seppur adattato alla nostra utenza nei tempi e nei modi. Anche la consegna a domicilio delle borsette ha permesso di dare circolarità e finalità all'operatività di tanti utenti (stampa delle borsette come attività settimanale di un piccolo gruppo e come attività individuale di un utente).

Nonostante il prolungarsi della chiusura degli accessi alle strutture esterne per le attività, si sono sperimentati momenti di laboratorio interno interessanti (laboratorio musicale e di letture) L'orientamento per il futuro è quello di riscoprire alcune figure interne al nostro settore (musicoterapista e psicomotricista) per fare in modo che la loro presenza in almeno un giorno della settimana sia volta alla gestione di un'attività specifica e non convogliata nell'operatività assistenziale.

La formazione d'equipe e i vari momenti di confronto operativo con la dottoressa Urbani hanno permesso all'equipe di creare un bagaglio comune di conoscenze volto poi ad un'operatività maggiormente lineare e condivisa. Fondamentale per alcune persone accolte trovare negli operatori approcci educativi simili e ben strutturati. Gli spunti ottenuti dalla formazione si sono rivelati, inoltre, molto utili anche per il lavoro con persone non caratterizzate dallo spettro autistico. Per la microequipe di lavoro con utente affetto da spettro autistico il confronto con la dottoressa Urbani ha rafforzato strategie e competenze, che nel tempo si sono rivelati tali da avere una certa autonomia nella gestione di alcuni comportamenti problema.

Il lavoro di supervisione è stato sicuramente buono nei contenuti ma purtroppo "faticoso" nella realizzazione degli incontri: l'impossibilità, nella prima parte dell'anno, di poter svolgere le riunioni in presenza a causa dell'aumento dei contagi e il dover limitare i contatti con i formatori esterni ha fatto slittare le date degli incontri generando una situazione di poca costanza e linearità nel percorso. I contenuti stessi sono andati via via a modificarsi a causa delle situazioni emergenziali quotidiane.

Novità importante del 2021 è che l'equipe Casetta, ed in particolare il responsabile di Settore, verso la fine dell'anno si è trovata ad assorbire al suo interno una nuova progettualità legata al Progetto Sostegno alla Famiglia: fondamentale è stato conoscere in maniera più approfondita il nuovo progetto e orientarsi ad una maggiore presa in carico. Molti operatori del Centro Diurno sono stati coinvolti nella gestione di interventi domiciliari, mentre gli operatori del Progetto Sostegno alla famiglia sono stati definitivamente integrati nell'equipe Casetta.

### **Prospettive per il 2022 sono legate alle nuove progettualità:**

- consolidare strategicamente il Progetto Sostegno alla famiglia all'organizzazione del Centro Diurno Casetta;

-riivedere la nuova organizzazione prevedendo una forma di rotazione più consona alle esigenze del servizio garantendo due esigenze ritenute importanti: dare la possibilità agli operatori di variare, mantenere una certa stabilità per gli utenti;

- proseguire nell'utilizzo di schede di rilevazione di eventuali criticità giornaliere adattandole quanto più possibile ai bisogni dell'utenza;
- valutare l'utilizzo di un P.A.I. per gli utenti che necessitano di maggiori cure assistenziali;
- rivedere l'immagine e la strutturazione del Centro Diurno Casetta sia da un punto di vista interno (organizzazione interna sostenibile) che esterno nella commistione con il Centro Propedeutico al Lavoro e con le altre realtà del territorio;
- rispondere all'esigenza delle famiglie di un aumento di orario del Centro Diurno tornando all'organizzazione precedente al periodo pandemico;
- riportare il bilancio in pareggio.

Molto spazio sarà dato alla formazione cogente e specifica dell'equipe su alcuni aspetti critici per alcuni utenti accolti e l'evoluzione del loro stato di salute: l'alimentazione speciale e la movimentazione dei carichi umani. È previsto un ulteriore lavoro osservativo in presenza con due professionisti e una restituzione all'equipe con conseguente formazione generale.

**Nome del servizio: CENTRO DIURNO OCCUPAZIONALE E PROPEDEUTICO AL LAVORO (CPL/CO)**

**Persone che hanno beneficiato del servizio:** n. 30

**Strumenti per il monitoraggio, la verifica e la valutazione**

Per il monitoraggio, la verifica e la valutazione del servizio abbiamo adottato dal 2011 il sistema di gestione della qualità ISO 9001.

Tutte le fasi di verifica e di valutazione dei risultati vengono effettuate in sede di riunione d'équipe.

**Verifica generale del servizio**

<b>Attività generali</b>	<b>Indicatore/Valore target</b>	<b>Esito</b>
1-Definizione e revisione annuale dei Progetti Personalizzati	Definizione, revisione e aggiornamento annuale del Progetto Personalizzato per tutti gli ospiti inseriti.	Raggiunto 100%
2-Definizione e revisione annuale dei Progetti delle attività educative e relativi strumenti di monitoraggio	Definizione e revisione annuale dei Progetti delle attività educative e relativi strumenti di monitoraggio	Raggiunto 100%
3-Facilitare la comprensione delle informazioni utilizzando modalità specifiche appropriate al tipo di utenza	1 riunione bimestrale per gli utenti, diversificata per Progettualità. Compilazione di un calendario delle riunioni indicando il tema trattato.	Parzialmente raggiunto 50%
4-Incontri individuali con le famiglie/tutori per condivisione del PP	1 incontro individuale annuale per sottoscrizione PP per ogni ospite inserito.	Raggiunto 98%
	1 per verifica intermedia PP	Raggiunto 98%
5-Mantenimento della piccola riunione per la mini équipe occupazionale	Mantenimento della riunione mensile per la mini équipe occupazionale.	Parzialmente raggiunto 50%
6-Incontro assembleare con le famiglie per attività di informazione sull'andamento del Servizio	1 incontro annuale specifico per Progettualità (Cpl e Occupazionale)	Parzialmente raggiunto 65%
7-Incontri con la committenza per aggiornamento, condivisione PP, criticità	1 incontro annuale per aggiornamento e condivisione PP; n.incontri richiesti per criticità = a n. Incontri effettuati	Raggiunto 100%
8-Formazione del personale	a)Realizzazione delle attività previste dal piano formativo.	a) Parzialmente raggiunto 50%
	b)Mantenimento della supervisione dinamiche di gruppo con l'attuale supervisore di almeno 4 incontri nel corso dell'anno.	b) Raggiunto 100%
9-Rilevazione della	Rilevazione indiretta attraverso momenti	

soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie	di scambio formali e non con la famiglia. Somministrazione di questionari sul gradimento del servizio.	Raggiunto 100%
--	--	-------------------

### **Commento al risultato rispetto alle prestazioni del Servizio**

2-Buona parte dei Progetti delle Attività sono stati condivisi durante la riunione di equipe del 6/4/2021 (carta riciclata, ceramica, teatro, att. Creativa cpl, Att.Creativa occupazionale).

Il Progetto dell' attività Non solo parole è stato condiviso nella riunione d'equipe del 4/5/2021.

Altre attività rimangono sospese per le disposizioni legate all'emergenza sanitaria.

3- A causa di un orario ancora parziale di apertura del CD, sono state svolte poche riunioni per il gruppo occupazionale nel corso del 2021:

- 28/6 per condividere l'ampliamento dell'orario di apertura del centro e la riorganizzazione settimanale.

- a settembre per comunicare variazioni del gruppo operatori.

Per il gruppo CPL le occasioni sono state più numerose:

- 28/7 per cluster cpl1 e cpl2 per condividere l'ampliamento dell'orario di apertura del centro e la riorganizzazione settimanale.

Dal mese di agosto, con la ripresa a full time dopo le vacanze estive, si è ripresa la consueta riunione settimanale il mercoledì pomeriggio.

La verbalizzazione dei temi trattati è stata curata da un'utente che riporta gli argomenti in un apposito quaderno.

Durante l'anno si è maturata in equipe la consapevolezza della diversità dei bisogni dei due gruppi di utenza e anche il momento della riunione settimanale necessita di essere pensato alla luce di queste considerazioni.

La frequenza settimanale della riunione per l'utenza del gruppo cpl risulta adeguata alle necessità/capacità di tale utenza.

Per il gruppo occupazionale risulta invece più adeguata una cadenza delle riunioni meno strutturata con una convocazione ad hoc nei momenti in cui risultano necessarie particolari comunicazioni o aggiornamenti organizzativi sostanziali (cc. 3-4 riunioni nel corso dell'anno).

5- I cambiamenti organizzativi del servizio non hanno permesso di mantenere la frequenza mensile delle riunioni con mini equipe occupazionale. Nel corso dell'anno sono state 5 ed in corrispondenza di specifici bisogni che le rendessero particolarmente necessarie.

Si ritiene un momento molto utile ed importante che si vuole continuare a mantenere ma con una cadenza bimestrale essendo il limite sostenibile con la nuova organizzazione del Servizio.

Riconoscendo l'utilità del confronto in mini equipe, si cercherà di garantire la medesima opportunità anche al gruppo cpl.

6- Il 24/7/2021 è stata organizzata un'assemblea per le famiglie degli utenti del Progetto Propedeutico al lavoro per condividere l'ampliamento orario e la riorganizzazione CD al rientro dalle vacanze estive.

La proposta è stata rivolta solo ad una parte delle famiglie (18 su 30).

Per gli utenti del gruppo occupazionale non c'è stata la medesima necessità poiché l'aumento orario non ha stravolto l'impianto organizzativo del gruppo in questione.

E' stata considerata anche la maggior difficoltà delle famiglie di tali utenti alla partecipazione in presenza (età, rischio covid..).

7- I giorni 20 e 27 luglio e 31 agosto é stata effettuata la condivisione PP coi i referenti del DSS Aulss 7 (28 utenti su 30).

Si è proceduto con la condivisione con il referente dell'Aulss 8 rispetto al PP di S.D. invece non è stato possibile per il PP di G.L. per inconciliabilità di disponibilità dei soggetti implicati (CD, ADS, AS disabilità).

Ci sono stati comunque numerose comunicazioni telefoniche e via mail di aggiornamento con i diversi interlocutori che si occupano del caso.

8- Sono ripresi con regolarità gli incontri di supervisione con la dott.ssa Guerra.

17/2, 27/4, 21/4, 9/6, 7/7, 14/9, 30/11.

Sono stati portati a termine i percorsi formativi rimasti in sospeso dal piano formativo del 2020.

Si è intrapreso un percorso di formazione sull'identità di Settore che può lasciare spazio ad ulteriori approfondimenti nel corso del 2022.

E' stata ulteriormente rinviata al 2022 la formazione sugli strumenti social in uso alla persone con disabilità, così pure la formazione sulla comunicazione alternativa-aumentativa poichè si è dato spazio ad altri bisogni più imminenti.

Si sono altresì aggiunte brevi formazioni di carattere pratico (serigrafia- utilizzo attrezzature mezzi, haccp/scodellamento)

9- Vista l'assenza di reclami, e i ritorni positivi avuti durante gli incontri famiglia riteniamo ci sia un buon grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari.

Nel corso del 2021 sono state organizzate uvmd per una parte degli utenti inseriti e anche durante questi momenti di verifica con il Distretto e la famiglia, i riscontri sono stati sempre positivi.

Ad aprile 2021 sono stati somministrati questionari per la rilevazione diretta della soddisfazione delle famiglie

con un risultato complessivo di 4,6 in un punteggio da 0 a 5.

Vedi materiale specifico in cpl/sistemi di gestione/soddisfazione della clientela.

<b>Obiettivo specifico sull'utenza e sul servizio</b>	<b>Criteri di valutazione sul raggiungimento dell'obiettivo/Indicatore/Valore target</b>	<b>Valutazione</b>
11-Segnalazione al SILAS di 1 utente per l'uscita definitiva dal Servizio	Segnalazione per 1 utente	<b>Non Raggiunto</b>
12-Aumentare le opportunità di formazione lavorativa per i ragazzi del CPL	Avvio di almeno un percorso formativo esterno alla cooperativa.	Raggiunto
13-Aumentare i momenti di integrazione con il territorio e la comunità potenziando la collaborazione con l'attività del Negozio gustarti di Thiene e con il negozio della Fattoria Don Manfrin di Breganze.	Collaborare maggiormente in specifici momenti dell'anno o durante particolari iniziative (es. Natale)	Raggiunto
14-Dedicare un momento di riflessione sul Servizio e le specifiche progettualità che lo identificano. Delineare un Progetto educativo generale più attuale.	-Percorso di riflessione guidato sul Servizio -Avvio di eventuali revisioni dell'offerta educativa rispetto agli spunti emersi.	Raggiunto
15-Continuare a curare il tema della sicurezza all'interno del settore.	-Proseguire con la sorveglianza sul rispetto delle norme covid.	Raggiunto

	-Coinvolgere l'utenza sulla consapevolezza ed un adeguato comportamento in merito.	
--	--	--

11- Nel corso del 2021 non è stato segnalato nessun utente per l'uscita dal Centro Diurno poiché non sono ancora state prese in carico le persone segnalate negli anni precedenti a causa di stallo post covid.

Si ritiene che il momento storico attuale **non** permetta di **rilanciare tale obiettivo per il 2022**.

12- Nel corso del 2021 si è data continuità al rapporto di collaborazione con la Ditta Maistrello di Villaverla che ha dato la possibilità ad un utente (B.R.) di fare un tirocinio sociale presso il suo laboratorio di pasticceria.

Dal mese di settembre è stata attivata un'ulteriore esperienza di tirocinio sociale per N.EM. Presso la ditta Spiller snc di Villaverla.

Le esperienze esterne alla cooperativa rappresentano un'occasione importante per l'utenza che si intende continuare a perseguire sia per favorire la formazione lavorativa-occupazionale ma anche come esperienza temporanea motivante all'interno del percorso in CD.

13- Nel corso del 2021 si è consolidato il coinvolgimento di A.M. presso il negozio della fattoria Don Manfrin di Breganze.

E' proseguita con continuità anche l'attività agricola occupazionale rivolta ad un gruppo di utenti del CD.

Gli utenti hanno potuto sperimentarsi attività di coltura in campo, di successive mondature e preparazioni degli ortaggi di cura e abbellimento dell'ambiente con la possibilità di avere un riscontro immediato e concreto del proprio lavoro anche per la presenza, all'interno dello stesso contesto, del punto vendita dove trova completamento il ciclo produttivo.

Queste attività proposte all'utenza rientrano in un progetto più ampio e trasversale costruito e redatto nel corso del 2020 che crea le basi di un lavoro anche per gli anni successivi (vedi Progetto "InTerrAbile").

A dicembre si è collaborato con il servizio ristorazione nel confezionamento dei biscotti coinvolgendo un gruppo di ragazzi in attività di imballo.

Nel corso dell'anno si è sperimentata la presenza di alcuni utenti in attività di vendita e promozione delle attività della cooperativa nel territorio attraverso la partecipazione ad eventi in fattoria (portico culturale) o mercatini natalizi.

Si rilancia anche **per l'anno 2022** l'obiettivo di coinvolgere l'utenza in collaborazioni con il negozio Gustarti e con la Fattoria Don Manfrin per favorire la promozione della cooperativa e l'integrazione dell'utenza in attività che favoriscono l'apertura al territorio.

14- A febbraio e ad Aprile ci sono state due giornate di riflessione guidate dalla dott.ssa Radich che hanno fatto emergere diversi spunti.

In un secondo momento tali riflessioni sono state riprese ed elaborate da gruppi di lavoro tematici portando a microprogetti.

Il percorso è ancora aperto con la necessità di verificare i percorsi avviati e quelli ancora sospesi.

Auspicabile un ulteriore tempo di formazione e riflessione da programmare nel corso del 2022.

**Per l'anno 2022**, a partire da alcune riflessioni emerse dal percorso formativo, si lavorerà anche alla stesura di un Progetto di Servizio più attuale.

15- E' stato ben presidiato il tema della sicurezza rispetto alle regole per il contenimento del contagio da covid 19 attraverso il rinforzo di tali regole nella quotidianità ma anche con specifici momenti dedicate nella riunione settimanale per il gruppo cpl.

I comportamenti e le regole risultano per lo più acquisiti pertanto **non si ritiene opportuno il rilancio di tale obiettivo**.

## **Nome del servizio: SERVIZI DOMICILIARI**

**Persone che hanno beneficiato del servizio:** n. 27

### **Strumenti per il monitoraggio, la verifica e la valutazione**

Per il monitoraggio, la verifica e la valutazione del servizio è stato adottato dal 2011 il sistema di gestione della qualità ISO 9001.

Per la rilevazione e la valutazione dei risultati raggiunti sull'utenza, il servizio si è dotato di alcuni strumenti di monitoraggio, elaborati al proprio interno, secondo la propria specificità.

La verifica e la valutazione dei risultati vengono effettuate in sede di riunione d'Equipe. Detti risultati confluiscono nel Riesame della Direzione, elaborato in occasione dell'Assemblea di approvazione di Bilancio.

### **Verifica generale delle attività**

<b>Attività</b>	<b>Effettuato</b>	<b>Commento</b>
Utenti per cui è stato attivato un progetto di cui: Progetto Sostegno Famiglia Servizio Sost. Auton. Abitat. Privati CSM	27 15 6 4 2	
Progetti conclusi per passaggio ad altro servizio	1	<i>A.Z. passato in centro diurno</i>
Ore annuali effettuate dal servizio per il Progetto Sostegno alla Famiglia	2685,25	
Ore annuali effettuate dal servizio per il Servizio Sost. Auton. Abitat.	424,07	
Privati	211,83	
CSM	230	

### **Attività in collaborazione con soggetti istituzionali e non del territorio – dettaglio**

Nonostante l'attività svolta nell'ambito dei progetti a carattere domiciliare non sia strutturalmente vincolata alla cooperativa, il servizio ha sempre ritenuto importante proporre alle famiglie alcune iniziative organizzate dalla cooperativa stessa o in collaborazione con altri soggetti del territorio, per il forte legame esistente tra i servizi domiciliari e gli altri servizi della cooperativa. Inoltre, emerge da parte di molte famiglie il desiderio o la necessità di conoscere meglio la realtà della cooperativa, anche nella prospettiva di scelta di un percorso possibile per il proprio familiare disabile. In questo senso le iniziative che la cooperativa propone diventano un'opportunità di parziale conoscenza. A causa dell'emergenza covid però, nel 2021 non è stato possibile coinvolgere le famiglie in alcuna attività in presenza.

### **Verifica raggiungimento obiettivo annuale del servizio ed eventuale rilancio**

In riferimento agli obiettivi specifici individuati nel Progetto annuale del Servizio – anno 2021 la verifica degli obiettivi riportati è la seguente:



<b>Obiettivo del servizio per il 2021</b>	<b>Valutazione sul grado di raggiungimento dell'obiettivo</b>	<b>Esito</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Obiettivo rispetto l'utenza:</b> partecipazione di un percorso di formazione di almeno 4 ore sul tema dell'educazione finanziaria. <u>Criterio di valutazione:</u> Partecipazione ad un percorso formativo sull'educazione finanziaria di almeno 4 ore</li> </ul>		Obiettivo raggiunto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Obiettivo rispetto l'organizzazione del servizio:</b> semplificazione della modulistica <u>Criterio di valutazione:</u> verifica a fine anno con il responsabile della qualità.</li> </ul>	Nel corso dell'anno è stato deciso di non certificarsi più, in conseguenza di ciò non si è reso necessario rivedere la modulistica	Obiettivo sospeso
<p><b><u>Rilancio per il 2022</u></b></p> <p><b><u>Obiettivo rispetto l'organizzazione del servizio:</u></b></p> <p>consolidare la nuova strutturazione del servizio all'interno della coop.</p> <p><b>Criterio di valutazione:</b> verifica a fine 2022 con il coordinatore della coop.</p>		

## 7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

### Introduzione a cura del Responsabile dell'Area Amministrativa

Il 2021 è iniziato con la speranza di un ritorno alla normalità dopo un anno di pandemia e l'auspicio di poter riprendere le attività sospese nei primi mesi del 2020.

Nella realtà le cose sono andate diversamente e ancora oggi gli effetti della pandemia ci accompagnano con ripercussioni nell'organizzazione dei servizi.

Nel 2021 Verlata chiude il bilancio con un utile che si avvicina al pareggio.

Un utile che si riduce rispetto ai risultati degli ultimi anni anche senza considerare la donazione di Casa Mazzon nel 2020.

I fattori principali che hanno determinato questa riduzione sono stati:

- l'aumento del costo del lavoro dovuto rinnovo del CCNL delle cooperative sociali che ha visto da gennaio 2021 l'applicazione di tutti gli aumenti previsti;
- l'aumento di alcuni costi da attribuirsi alla pandemia (sanificazioni, dispositivi di protezione, carburanti,..) e alle incertezze derivanti dalla situazione internazionale (utenze energetiche).

### Stato Patrimoniale

**Immobilizzazioni:** non presentano variazioni significative. Nel corso dell'anno è stato sostituito un furgone.

**Attività finanziarie:** aumentano di circa 100 mila euro per un investimento di liquidità disponibile, presso Unicredit.

**Fondo TFR:** l'aumento a fine anno è di 27.657 euro. In realtà il costo annuale del TFR è molto più consistente, vale 116.144 euro. Bisogna infatti considerare che in corso d'anno ci sono stati dei prelievi dal fondo dovuti alle dimissioni di lavoratori o a richieste di anticipi. Una parte del TFR maturato è stato inoltre versato nei fondi pensione ai quali hanno aderito una parte dei lavoratori.

Da sottolineare che nel 2021 il coefficiente di rivalutazione del TFR è triplicato rispetto agli ultimi anni passando da 1,5% al 4,35%.

I **Debiti** si sono ridotti sia verso i fornitori sia verso l'Erario mentre sono aumentati i debiti verso gli Istituti previdenziali.

**Crediti:** diminuiscono grazie al rimborso del prestito soci di Verlata Lavoro.

### Conto Economico

L'anno 2020 per effetto della pandemia da Covid 19 è stato un anno molto particolare durante il quale le attività nei servizi si sono ridotte e per questo è poco confrontabile con quanto avvenuto nel 2021.

Al netto della donazione di Casa Mazzon (540.000 € nel 2020) i ricavi che contribuiscono a formare il valore della produzione aumentano poichè i servizi sono

tornati a funzionare a pieno, in termini di orario, anche se le attività proposte sono ancora ridotte.

Permangono contributi a fronte di spese sostenute nell'esercizio ma il loro valore diminuisce. L'aumento complessivo del valore di produzione di 76.379 euro ed equivale al 3,67%.

L'aumento dei costi è però più consistente, 6,24% ed è dovuto principalmente a:

- Aumento del costo del personale: come già accennato, il rinnovo del CCNL delle cooperative sociali si è applicato in 3 tranches tra il 2019 e il 2020. Ha comportato un aumento complessivo del costo del lavoro di circa il 6% con un impatto pesante sul bilancio del 2021. A questo si aggiunge anche l'aumento del tasso di rivalutazione del TFR che è triplicato rispetto agli ultimi anni.

- Aumento delle manutenzioni: il patrimonio accumulato che si traduce in fabbricati, automezzi, attrezzatura ha bisogno di una costante manutenzione che è cresciuta negli anni.

Nell'anno 2021 è stato fatto un intervento straordinario in Casetta con il rifacimento della pavimentazione esterna. In questa voce rientrano anche le spese per le pulizie dei locali che sono cresciute per esigenze legate alla pandemia.

- Negli ultimi mesi sono inoltre aumentate le spese per alcune utenze. L'impatto di tali aumenti sarà ancor più consistente nel 2022.

- Tra gli acquisti è da sottolineare l'incremento del costo carburanti dovuto all'aumento dei giri pulmino. Anche in questo caso l'effetto è dovuto alla pandemia.

Il conto economico di Verlata chiude il 2021 con un utile di 1.449 euro.

**VERLATA Società cooperativa Sociale a R.L.****Stato Patrimoniale****ATTIVO**

	<b>31/12/2021</b>	<b>31/12/2020</b>
<b>IMMOBILIZZAZIONI</b>		
IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI		
Spese su fabbricati di terzi	14.600	19.467
IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI		
Terreni e Fabbricati	985.847	1.019.901
Impianti e Macchinari	19.294	8.390
Attrezzature	4.141	6.644
Altri Beni	54.083	42.952
IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE		
Partecipazioni in altre imprese	8.150	8.150
<b>TOTALE IMMOBILIZZAZIONI</b>	<b>1.086.115</b>	<b>1.105.505</b>
<b>ATTIVO CIRCOLANTE</b>		
<b>RIMANENZE FINALI</b>	<b>2.447</b>	<b>2.006</b>
<b>CREDITI</b>		
Crediti verso Clienti	439.487	342.674
Fondo svalutazione Crediti	- 13.050 -	13.050
Altri Crediti	173.491	342.982
	<b>599.928</b>	<b>672.605</b>
<b>ATTIVITA' FINANZIARIE</b>		
Libretti di Risparmio vincolato		
Fondi Comuni	916.762	814.716
Obbligazioni	150.000	150.000
	<b>1.066.762</b>	<b>964.716</b>
<b>DISPONIBILITA' LIQUIDE</b>		
C/C Bancari	548.349	579.914
C/C Postale	17.045	31.484
Cassa	2.640	1.670
	<b>568.034</b>	<b>613.068</b>
<b>TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE</b>	<b>2.237.170</b>	<b>2.252.395</b>
<b>RATEI E RISCONTI</b>		
Ratei Attivi	1.036	1.018
Risconti Attivi	8.355	6.757
<b>TOTALE RATEI E RISCONTI</b>	<b>9.390</b>	<b>7.776</b>
<b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>3.332.676</b>	<b>3.365.676</b>

<b>STATO PATRIMONIALE P A S S I V O</b>		
	<b>31/12/2021</b>	<b>31/12/2020</b>
<b>PATRIMONIO NETTO</b>		
Capitale	20.250	20.375
Riserva Legale indivisibile	558.387	384.876
Riserva Statutaria	1.381.541	994.033
Altre Riserve	17.043	17.043
<b>UTILE D'ESERCIZIO</b>	<b>1.449</b>	<b>578.370</b>
<b>TOTALE PATRIMONIO NETTO</b>	<b>1.978.669</b>	<b>1.994.696</b>
<b>FONDO TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO</b>	<b>776.999</b>	<b>749.342</b>
<b>DEBITI</b>		
Debiti verso Fornitori	61.556	83.292
Debiti Tributarî	40.233	55.624
Debiti verso Istituti Previdenziali	82.142	75.406
Altri Debiti	198.493	197.455
<b>TOTALE DEBITI</b>	<b>382.424</b>	<b>411.778</b>
<b>RATEI E RISCONTI</b>		
Ratei Passivi		25
Risconti Passivi	194.584	209.835
<b>TOTALE RATEI E RISCONTI</b>	<b>194.584</b>	<b>209.860</b>
<b>TOTALE PASSIVO</b>	<b>3.332.676</b>	<b>3.365.676</b>

<b>CONTO ECONOMICO</b>			<b>31/12/2021</b>	<b>31/12/2020</b>
<b>VALORE DELLA PRODUZIONE</b>				
<b>RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI</b>			1.968.334	1.897.317
<b>ALTRI RICAVI</b>			188.153	722.791
<b>TOTALE A</b>			<b>2.156.487</b>	<b>2.620.107</b>
<b>COSTI DELLA PRODUZIONE</b>				
<b>MATERIE PRIME, SUSSIDIARIE DI CONSUMO E MERCI</b>	-	91.195	-	64.025
<b>SERVIZI</b>	-	358.367	-	359.091
<b>GODIMENTO BENI DI TERZI</b>			- -	697
<b>COSTI PER IL PERSONALE</b>	-	1.609.266	-	1.511.763
<b>AMMORTAMENTI e SVALUTAZIONI</b>	-	61.888	-	59.347
<b>VARIAZIONE DELLE RIMANENZE DI MATERIALI</b>		441	-	316
<b>ONERI DIVERSI DI GESTIONE</b>	-	38.586	-	36.847
<b>TOTALE B</b>	-	<b>2.158.861</b>	-	<b>2.032.087</b>
<b>DIFFERENZA TRA VALORE PRODUZIONE E COSTI</b>	-	<b>2.374</b>		<b>588.021</b>
<b>PROVENTI E ONERI FINANZIARI</b>				
<b>PROVENTI FINANZIARI</b>			3.593	15.579
<b>ONERI FINANZIARI</b>	-		0	
<b>TOTALE C</b>			<b>3.593</b>	<b>15.579</b>
<b>RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITA' E PASSIVITA' FINANZIARIE</b>				
<b>RIVALUTAZIONI</b>			2.046	175
<b>SVALUTAZIONI</b>			- -	4.433
<b>TOTALE D</b>			<b>2.046</b>	<b>4.257</b>
<b>RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE</b>			<b>3.264</b>	<b>599.343</b>
<b>IMPOSTE SUL REDDITO DELL'ESERCIZIO</b>	-		1.815	20.973
<b>UTILE D'ESERCIZIO</b>			<b>1.449</b>	<b>578.370</b>

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

### *Ricavi e provenienza:*

	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Contributi privati	32.225,00 €	575.899,00 €	34.145,00 €
Ricavi da Privati-Non Profit	14.454,00 €	23.085,00 €	24.398,00 €
Ricavi da Privati-Imprese	65,00 €	7.873,00 €	6.000,00 €
Ricavi da Privati-Cittadini inclusa quota cofinanziamento	245.547,00 €	228.972,00 €	246.053,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione di altre tipologie di servizi (manutenzione verde, pulizie, ...)	201,00 €	40.799,00 €	201,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	1.578.451,00 €	1.566.858,00 €	1.780,322,00€
Ricavi da Consorzi e/o altre Cooperative	113.841,00 €	29.730,00 €	54.014,00
Contributi pubblici	120.709,00 €	117.300,00 €	46.666,00 €
Ricavi da altri	41.259,00 €	47.352,00 €	51.190,00 €

### *Valore della produzione:*

	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Valore della produzione (Voce Totale A. del conto economico bilancio CEE)	2.143.158,00 €	2.622.114,00 €	2.231.340,00 €

### *Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione 2021:*

	<b>2021</b>	
Incidenza fonti pubbliche	1.699.361,00 €	79,16 %
Incidenza fonti private	447.391,00 €	20,84 %

## 8. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE

### **La fusione tra le cooperative Verlata e Verlata Lavoro**

In data 14/12/2021, con atto del Notaio Fabrizio Diliberto Repertorio n. 3.140 e Raccolta n. 2.404, è avvenuta la **fusione per incorporazione della cooperativa VERLATA LAVORO nella cooperativa VERLATA**.

Le due cooperative, nonostante la divisione formale, nel tempo avevano continuato a svilupparsi profondamente intrecciate in tutti gli aspetti lavorativi ed educativi; la condivisione di questi percorsi e di risorse, spazi e progettualità, ha portato a valutare la possibilità di diventare una realtà unica anche dal punto di vista giuridico.

E' stato avviato un percorso che ha coinvolto il Consiglio di Amministrazione, l'Assemblea dei soci, il Collegio Sindacale e dei consulenti esterni per le opportune analisi e valutazioni.

L'Assemblea dei soci, quindi, in data 14/12/2020, aveva deciso di avviare l'iter formale per la costituzione di una cooperativa a scopo plurimo; nel corso del 2021 sono stati quindi fatti i passaggi formali che hanno portato alla fusione con effetto giuridico dall'1/1/2022.

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

### **Introduzione a cura del Responsabile area Risorse Umane**

Le persone, Soci-Lavoratori, Dipendenti, Soci volontari, costituiscono il capitale sociale di Verlata; su di esso poggiano le fondamenta della cooperativa.

Lo sforzo comune è quello di affiancare alla propria professionalità l'essere socio e imprenditore e partecipare così in modo attivo ai processi decisionali e ai rischi d'impresa connessi.

Il 2021, come del resto l'anno precedente, è stato segnato dal passaggio forzato dalla dimensione reale a quella virtuale. Fra le tante possibili interpretazioni degli impatti della pandemia sulle risorse umane c'è la trasformazione di una quotidianità del lavoro che ha valicato i confini fisici, fatti di contatto diretto con i colleghi, per spostare il tutto oltre lo schermo, oltre la mascherina e spesso oltre il muro.

Questi mesi sono stati un banco di prova importante per saggiare le proprie capacità di so-stare a supporto del proprio settore/servizio e della cooperativa nel suo modo



di essere organizzata a rispondere al flusso di informazioni e richieste alle quali quotidianamente si è sottoposti.

Tutto ciò ha messo in luce le nostre fragilità, ha segnato la vita sociale in modo profondo. In particolare, il gruppo dei nuovi colleghi assunti, con fatica ha potuto cogliere ed entrare in quello che era stato presentato loro come lo stile della cooperativa.

Una vita sociale già scossa e provata che ora chiede di essere riorganizzata e nutrita con forme e modalità nuove, in grado di rispondere anche alla crescita nel numero dei soci e dei lavoratori, al bisogno e principio fondante dell'autogestione e partecipazione.

Il 2022 ci vedrà quindi impegnati a consolidare ulteriormente le collaborazioni tra la figura del Responsabile delle Risorse Umane e il Presidente, i Coordinatori, i responsabili di Settore, chi in amministrazione si occupa di personale e la commissione Cultura, che in questo periodo sta lavorando con uno "sguardo interno" alla cooperativa, curando in particolar modo lo sviluppo dei temi legati al senso dell'essere socio, alla comunicazione e alla partecipazione interna.

### **Verlata nel territorio**

Verlata vuole essere uno spazio aperto dove sperimentare stili di vita di condivisione e solidarietà, dove orientarsi verso scelte eque, sobrie e sostenibili per le persone e la comunità locale. È luogo di lavoro autogestito, è luogo educativo. Vuole essere spazio di cittadinanza e di partecipazione attraverso:

#### **- Volontariato**

Nei molteplici servizi il lavoro degli operatori è periodicamente arricchito dalla presenza di volontari che collaborano alla costruzione di una quotidianità inclusiva. La collaborazione riguarda sia i servizi socio-educativi che quelli produttivi. L'Associazione DoppiaVù, tramite i suoi volontari, collabora con Verlata nella gestione di alcune attività/progetti, in particolar modo:

- 1) nei servizi educativi, dove i volontari affiancano gli operatori a sostegno dell'impegno educativo e lavorativo dei ragazzi, rendendo anche possibile la gestione dei soggiorni estivi.
- 2) nel gruppo "Nonsolnoi", che propone alcune importanti iniziative che garantiscono una maggiore integrazione sociale delle persone con disabilità del territorio, molte delle quali accolte in Cooperativa, ed una migliore gestione del tempo libero.
- 3) nel Progetto Snorky, che si avvale di una rete di famiglie "aperte" che, volontariamente e coordinate dagli operatori della cooperativa, accolgono nel tempo

libero un minore in situazione di disabilità, promuovendo così la cultura della solidarietà presso la comunità territoriale.

### **- Servizio Civile**

I progetti di servizio civile offrono la possibilità ai giovani di svolgere un anno di volontariato in Cooperativa, affiancando le persone accolte e gli operatori nella gestione dei servizi educativi. Verlata ospita progetti di:

- Servizio Civile Regionale, in collaborazione con il Cnca Veneto
- Servizio Civile Internazionale, in collaborazione con l'Associazione InCo, per giovani tedeschi.

### **- Spazio Giovani**

Propone percorsi di condivisione e piccole esperienze di volontariato rivolte ai giovani del territorio, per approfondire tematiche relative ai diritti universali dell'uomo, alla cooperazione sociale, alla centralità della persona nell'intervento educativo e ai percorsi propedeutici al lavoro. Queste esperienze si concretizzano attraverso la condivisione della quotidianità con le persone inserite nei diversi servizi, lavorando insieme, favorendo incontri e nuove relazioni.

Durante il periodo estivo sono proposti ai giovani delle scuole superiori anche dei percorsi a tema.

La cooperativa inoltre è ente accreditato per l'Alternanza Scuola Lavoro.

### **- Spazio Scuola**

È attiva da anni una collaborazione con alcuni Istituti professionali, Enti di formazione ed Università, che permette ai futuri educatori/operatori di sperimentarsi attraverso tirocini nel contesto della cooperazione sociale.

Con i vari istituti scolastici (scuole primarie e secondarie) inoltre, si organizzano percorsi per promuovere e sensibilizzare alla cittadinanza attiva e responsabile, con particolare riferimento al mondo del disagio e della disabilità. Per questo ogni anno si risponde alla richiesta di visite guidate alla cooperativa, con una particolare attenzione alle scuole del paese.

### **- Proposte culturali**

L'impegno di formazione e di approfondimento, anche in ambiti non strettamente inerenti la vita della cooperativa, sono un'opportunità offerta ai soci, ai volontari e alla cittadinanza per crescere in consapevolezza e cittadinanza. Si propongono a questo scopo incontri e percorsi su varie tematiche, consapevoli che la cultura è vitale per il "benessere" sociale. L'emergenza sanitaria legata al Covid-19 ha limitato anche nel 2021 le attività rivolte

all'esterno o che prevedevano il coinvolgimento di soggetti esterni alla cooperativa.

Questi i **dati relativi alle attività di collaborazione con il territorio svolte nel 2021:**

#### **Volontariato:**

- n° 30 volontari coinvolti nei servizi della cooperativa
- n° 21 volontari coinvolti nell'organizzazione di attività ricreative e del tempo libero (gruppo Nonsolono)
- n° 10 famiglie coinvolte nell'accoglienza di minori con disabilità (Rete Snorky)

#### **Spazio scuola:**

- n° 1 incontro (modalità videoconferenza) a maggio 2021 con 2 classi di un istituto superiore

#### **Spazio giovani:**

- collaborazione con la cooperativa Veritata Lavoro per n. 2 progetti di PCTO - Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento

#### **Proposte culturali :**

- n° 2 incontri per soci e lavoratori
  - 26/04/2021: *Impetuosi venti immobili*, con prof. Andrea Pase (videoconferenza)
  - 12/07/2021: *"... per una frattura instauratrice"*, con Marco Vincenzi
- n° 1 incontro per le famiglie della Rete Snorky con la dott.ssa Irene Auletta dal titolo *"Equilibristi dei giorni nostri"* (29/04/2021 - videoconferenza)
- n° 2 serate culturali aperte alla cittadinanza nell'ambito dell'iniziativa *"Portico cult(R)urale"* il 09/07/2021 e il 23/07/2021, presso la Fattoria sociale "Don Manfrin" a Breganze
- *Inaugurazione degli stabili ristrutturati della Fattoria sociale "Don Manfrin"* a Breganze il 11/09/2021
- *"Elogio al caco"*, pomeriggio culturale organizzato il 04/12/2021 sempre presso la Fattoria sociale "Don Manfrin" a Breganze in collaborazione con il circolo ARCI "La Ciacola" di Breganze
- partecipazione al percorso laboratoriale *"Libro libera tutti"* con alcuni ospiti dei Centri Diurni (percorso organizzato dalla Biblioteca Civica di Thiene, nell'ambito del progetto "Città che legge")

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

### 1) Consiglio di Amministrazione:

- Numero annuo di incontri del CdA: 9
- Partecipazione media: 100%

I Consiglieri, inoltre, si riuniscono informalmente, con cadenza regolare, per approfondire argomenti relativi alla gestione del bilancio sociale come di seguito riportato.

Principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni:

- Affidamento incarichi interni
- Aggiornamento progetti/attività
- Approvazione piani operatività
- Definizione assetto giuridico
- Definizione assetto organizzativo
- Definizione politiche socio-sanitarie della cooperativa
- Deliberazioni relative ad acquisti/investimenti straordinari superiori a € 1.000,00
- Elaborazione proposte di politica salariale
- Monitoraggio e verifica delle attività
- Monitoraggio clima interno della base societaria
- Preparazione assemblee soci e incontri con il Consiglio Allargato
- Predisposizione dati economici - bozze di bilancio
- Definizione rapporti con il territorio
- Definizione rapporti istituzionali

### 2) Assemblea dei soci:

- Numero annuo di incontri: 2
- Partecipazione media: 68,5%

I soci, inoltre, si riuniscono informalmente, con cadenza mensile; questo appuntamento diventa occasione di informazione, confronto tra soci, raccolta di contributi a supporto delle decisioni su questioni strategiche.

Principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni:

- Aggiornamento andamento attività di settori/servizi/progetti
- Aggiornamento politiche socio-sanitarie del territorio
- Politiche salariali
- Approfondimento situazione economica della cooperativa
- Approfondimenti sull'assetto giuridico e societario in vista della fusione tra la cooperativa Verlata e la cooperativa Verlata Lavoro
- Approfondimento sull'assetto organizzativo interno
- Proposte formative.

## **Informazioni sulle certificazioni in possesso dell'Ente**

La Cooperativa:

- ✓ ha adottato il **modello della L. 231/2001**
- ✓ ha acquisito **il Rating di legalità**
- ✓ ha acquisito **certificazioni di qualità UNI EN ISO 9001:2015** per:
  1. Progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali ed educativi, in regime diurno a favore di persone con disabilità con diversi profili di autosufficienza;
  2. Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare.

Il Legale rappresentante

Marini Maria Elisa

Villaverla, 31/03/2022

La sottoscritta Marini Maria Elisa, nata a Thiene (VI) il 03/12/1968, dichiara, consapevole delle responsabilità penali previste ex art. 76 D.P.R. 445/2000 in caso di falsa o mendace dichiarazione resa ai sensi dell' art. 47 del medesimo decreto, che il presente documento è stato prodotto mediante scansione ottica dell' originale analogico e che ha effettuato con esito positivo il raffronto tra lo stesso e il documento originale ai sensi dell' art. 4 del D.P.C.M. 13 novembre 2014.