



COOPERATIVA SOCIALE  
VILLA MARIA

# BILANCIO SOCIALE **2020**



BILANCIO  
SOCIALE  
**2020**

Raccontare per **creare valore**

*Editor:* Cooperativa Sociale Villa Maria  
*Elaborazione contenuti:* Bacigalupi dott.ssa Ilaria  
*Comunicazione e impaginazione:* Vitamina Studio

Copyright © 2020 Cooperativa Sociale Villa Maria  
Via Castelbeseno 8 - 38060 Calliano (TN)  
Tel 0464 387800  
[www.coopvillamaria.org](http://www.coopvillamaria.org)

Bilancio Sociale 2020  
Finito di stampare nel giugno 2021

La Cooperativa Sociale Villa Maria intende contribuire alla costruzione di comunità accoglienti, dove i cittadini con disabilità possano essere parte attiva, protagonisti di una società fatta di diritti e doveri, abitando il territorio con il miglior livello di autonomia, indipendenza ed autodeterminazione consentiti dalla propria condizione di salute.



## IL 2020 IN NUMERI

# 117 utenti

Numero di utenti accolti nei diversi Servizi

# 14

I servizi dedicati

# 46.582

Giornate totali

Giornate di presenza all'interno delle unità abitative

# 461

Giornate di sollievo

Giornate di presenza di utenti in regime di sollievo

# 9.545

Ore di attività educative e riabilitative

Rivolte agli utenti dei servizi residenziali

# 273

dipendenti

# 226

Donne

Sono 233 le donne che trovano occupazione presso la Cooperativa Sociale Villa Maria

# 97

 soci della cooperativa

# 97

 soci lavoratori

# 5

 soci sovventori

# 22

 soci familiari

# 6

 soci enti giuridici

# 115

Volontari

del Servizio Macramé

# 10.098

Circa le ore lavoro del servizio Macramé

# 43%

Percentuale delle ore in volontariato e tirocinio

# 92

Utenti iscritti al Servizio Macramé

# 17

Tirocinanti accolti nei vari servizi della cooperativa

## INDICE RAPIDO

**1 LA COOPERATIVA SI PRESENTA**

**2 I SERVIZI AL PERSONALE**

**3 GLI STAKEHOLDER**

**4 RELAZIONE SOCIALE**

**5 I SERVIZI RESIDENZIALI**

**6 AREA DEI SERVIZI SEMI RESIDENZIALI**

**7 AREA DEI SERVIZI TRASVERSALI**

**8 INIZIATIVE ED EVENTI**

**9 SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA**

**10 ANALISI ECONOMICO FINANZIARIA**

**11 IL BILANCIO A VALORE AGGIUNTO**

# INDICE

<b>1</b>	<b>LA COOPERATIVA SI PRESENTA</b>	<b>1</b>
	Identità.....	2
	Scopo.....	2
	Valori.....	2
	La carta di identità della Cooperativa.....	3
	La Governance.....	4
	Il Consiglio di Amministrazione.....	5
	L'Assemblea dei Soci.....	6
	La Base Sociale.....	6
	La Presidenza.....	8
	La Struttura di Governo.....	9
<b>2</b>	<b>I SERVIZI AL PERSONALE</b>	<b>10</b>
	Comunicazione e cura delle informazioni.....	12
	Servizio formazione e aggiornamento del personale.....	13
	Obiettivi generali della formazione.....	13
	Attività di formazione.....	14
	La tutela della privacy.....	16
<b>3</b>	<b>GLI STAKEHOLDER</b>	<b>18</b>
	Gli Utenti.....	21
	Le famiglie.....	23
	Il personale.....	24
	Il Servizio Macramé.....	30
	Il Servizio civile.....	41
	Le Istituzioni Pubbliche.....	43
	L'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.....	43
	Le Aziende Sanitarie / Usl.....	43
	Le realtà del privato sociale.....	43
	I fornitori.....	44
	Convenzioni con Enti e Università per lo svolgimento di tirocini.....	45
<b>4</b>	<b>RELAZIONE SOCIALE</b>	<b>46</b>
	Servizio di assistenza medica.....	48
	Servizio assistenziale, infermieristico e riabilitativo.....	49
	Servizio di consulenza psicologica e psicopedagogica.....	51

<b>5</b>	<b>I SERVIZI RESIDENZIALI</b> .....	<b>52</b>
	<b>Il Centro Residenziale di Calliano</b> .....	<b>54</b>
	La carta di identità .....	54
	Come raggiungere il Centro Residenziale di Calliano .....	56
	<b>Il Centro Residenziale Vannetti</b> .....	<b>57</b>
	La carta di identità .....	57
	Come raggiungere il Centro Residenziale Vannetti .....	58
	Input - output – outcome .....	59
	<b>I Servizi Residenziali Socio Assistenziali</b> .....	<b>68</b>
	La carta di identità .....	68
	Input - output – outcome .....	69
	Dove ci trovate? .....	70
<b>6</b>	<b>AREA DEI SERVIZI SEMI RESIDENZIALI</b> .....	<b>72</b>
	<b>I percorsi per l'inclusione</b> .....	<b>74</b>
	La carta di identità .....	74
	Input - output – outcome .....	75
	Dove ci trovate? .....	76
<b>7</b>	<b>AREA DEI SERVIZI TRASVERSALI</b> .....	<b>75</b>
	Colonio .....	80
	I numeri del Colonio .....	81
	Assistenza Scolastica e StudioUP .....	82
	Centriamoci .....	83
	Mi coltivo .....	84
	Vivere a Colori .....	86
	Lavori di pubblica utilità .....	86
	Servizio "Sollievo" .....	90
<b>8</b>	<b>INIZIATIVE ED EVENTI</b> .....	<b>92</b>
	Iniziative ed Eventi .....	94
<b>9</b>	<b>SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA</b> .....	<b>96</b>
	Clienti .....	98
	Costi .....	99
	Ricavi .....	99
<b>10</b>	<b>ANALISI ECONOMICO FINANZIARIA</b> .....	<b>100</b>
	Dati economici .....	102
	Dati finanziari .....	103
	Situazione patrimoniale e finanziaria .....	104
	Indici di bilancio .....	105
<b>11</b>	<b>IL BILANCIO A VALORE AGGIUNTO</b> .....	<b>108</b>

## INDICE DEI GRAFICI

---

Grafico 1 Classi di età al 31/12/2020.....	21
Grafico 2 Distribuzione Utenti al 31/12/2020 .....	22
Grafico 3 Provenienza territoriale degli Utenti nel 2020.....	22
Grafico 4 Tipologia di contratti di assunzione nel corso del 2020.....	33
Grafico 5 Sviluppo del servizio nel corso degli anni.....	37
Grafico 6 Percentuale risorse in riferimento alle USL/ASL di provenienza al 31/12/2020 .....	43
Grafico 7 Tipologia di fornitori al 31/12/2020 .....	44
Grafico 8 Distribuzione operazioni contabili al 31/12/2020.....	44
Grafico 9 I numeri del Centro Estivo Colonia 2020.....	81
Grafico 10 Comuni di provenienza del Colonia 2020 .....	81
Grafico 11 I numeri del Servizio Sollievo - ambito socio assistenziale nel 2020.....	90
Grafico 12 I numeri del Servizio Sollievo - ambito socio sanitario nel 2020.....	90
Grafico 13 La percentuale di incidenza fra Utenti provinciali ed extra provinciali .....	98
Grafico 14 Percentuale di incidenza del fatturato fra Utenti provinciali ed extra provinciali.....	98
Grafico 15 Incidenza percentuale del costo del personale nell'ultimo triennio .....	99
Grafico 16 Valore della produzione aree principali: area socio - sanitaria e area socio - assistenziale.....	92
Grafico 17 Andamento dell'indici di liquidità rif. 2018-2020 .....	93
Grafico 18 Andamento dell'indice di indipendenza finanziaria rif. 2018-2020 .....	93
Grafico 19 Andamento del rapporto di indebitamento rif. 2018-2020.....	99
Grafico 20 Distribuzione della ricchezza tra gli stakeholders per l'anno 2020.....	99

## INDICE TABELLE

---

Tabella 1 La carta di identità della Cooperativa.....	3
Tabella 2 La composizione del CDA al 31/12/2020 .....	5
Tabella 3 Tipologia di soci nell'evolversi degli anni rif. 2018-2020.....	7
Tabella 4 Distinzione dei soci per sesso rif. 2018-2020.....	7
Tabella 5 Soci persone fisiche per tipologia rif. 2018-2020 .....	7
Tabella 6 Dati relativi alla formazione nel 2020.....	15
Tabella 7 Numero totale annuo Utenti in carico.....	21
Tabella 8 Totale numero giornate di presenza nei Servizi nel 2020 .....	19
Tabella 9 I riferimenti interni per i familiari.....	24
Tabella 10 L'evoluzione nel tempo del personale dipendente all'interno della Cooperativa al 31/12 di ogni anno.....	25
Tabella 11 Numero medio personale occupato nel corso dell'esercizio rif. 2018-2020.....	26

Tabella 12 Forza lavoro complessiva distinta per sesso rif. 2018-2020.....	25
Tabella 13 Tabella lavoratori distinti per sesso ed ore contrattuali.....	26
Tabella 14 Gestione dei rapporti di lavoro con i dipendenti e collaboratori nel 2020.....	28
Tabella 15 Utenti coinvolti nel Servizio Macramè suddivisi per fascia di età e provenienza.....	30
Tabella 16 Utenti, presenze e ore suddivise per attività.....	35
Tabella 17 Volontari, presenze e ore suddivise per attività.....	36
Tabella 18 Ore annue svolte.....	37
Tabella 19 Numero ore di formazione generale aperta anche ai volontari delle altre cooperative.....	38
Tabella 20 Numero di ore di supervisione e coordinamento dei gruppi di volontari.....	39
Tabella 21 Input, output, outcome Servizio Macramè nel 2020.....	40
Tabella 22 Il numero di volontari di Servizio Civile inseriti nei contesti della Cooperativa.....	39
Tabella 23 Convenzioni con Enti, Scuole ed Università durante il 2020.....	45
Tabella 24 La Carta di identità del residenziale di Calliano.....	54
Tabella 25 Distribuzione Utenti nella struttura di Calliano per nucleo e sesso al 31/12/2020.....	55
Tabella 26 La Carta di identità del residenziale Vannetti.....	57
Tabella 27 Distribuzione Utenti per nucleo e per sesso al 31/12/2020.....	57
Tabella 28 Risorse al 31/12/2020.....	59
Tabella 29 Risorse al 31/12/2020.....	59
Tabella 30 Input output e outcome delle attività dei laboratori.....	60
Tabella 31 Output e outcome delle attività di animazione 2020.....	62
Tabella 32 Input output e outcome dell'attività motoria.....	64
Tabella 33 Input output e outcome delle attività del tecnico della riabilitazione psichiatrica.....	65
Tabella 34 Input output e outcome dell'attività artistica.....	66
Tabella 35 Inputo output e outcome dell'ambito della musicoterapia.....	66
Tabella 36 Inputo output e outcome dell'ambito della fisioterapia.....	67
Tabella 37 La Carta di identità delle Comunità Alloggio.....	68
Tabella 38 Distribuzioni Utenti nelle singole comunità al 31.12.2020.....	68
Tabella 39 Input, ouput e outcome comunità nel 2020.....	69
Tabella 40 La Carta di identità dei Centri Socio educativi.....	74
Tabella 41 Distribuzioni Utenti nei singoli Centri al 31/12/2020.....	74
Tabella 42 Input, Output e outcome CSE nel 2020.....	75
Tabella 43 Tabella indicatori di input, output e outcome del servizio di Assistenza Scolastica.....	82
Tabella 44 Tabella indicatori di input, output e outcome del servizio StudioUp nel 2020.....	83
Tabella 45 Input, output e outcome del servizio Centriamoci nel 2020.....	84
Tabella 46 Input, output e outcome del servizio Mi Coltivo nel 2020.....	86
Tabella 47 Input, output e outcome del progetto Vivere a Colori nel 2020.....	87
Tabella 48 I numeri dei Lavori di pubblica utilità svolti presso la Cooperativa rif. 2016-2020.....	89



## IL PRESIDENTE

*Dopo oltre diciotto mesi che mi trovo alla guida della nostra cooperativa, dapprima quale commissario ed in seguito quale presidente pro-tempore, mi sembra doveroso ringraziare tutti coloro che vi operano per aver dato vita ad una realtà forte e consolidata nel territorio e nel sociale. Purtroppo le gravi ondate della pandemia COVID 19 che si sono succedute hanno portato spesso ad avere sott'occhio più l'emergenza e la necessità della difesa di noi tutti, ed in primis degli utenti, che si sono trovati in una situazione più disagiata che già nel passato. Villa Maria ha saputo tutta rispondere in maniera forte, determinata e coraggiosa alle difficoltà che si sono via via susseguite.*

*La cooperativa si è mossa in maniera univoca e compatta contro il nemico invisibile. Se in un primo momento si è trovata corrispondenza con aziende, fornitori, amici e cooperative, in seguito si è saputo trovare i corretti canali per agire in completa autosufficienza. Ringraziamo comunque tutti gli stakeholder che ci hanno permesso di superare i primi momenti molto difficili.*

*Ora Villa Maria non si arresta, siamo sempre in movimento per raggiungere gli obiettivi che ci siamo dati che sono quelli di essere e di crescere nella nostra essenza di cooperativa dedita alla realizzazione di una società che riesca a dare una vita "vera" a tutti i nostri utenti. Assieme diventeremo una cooperativa modello nell'assistenza e sviluppo sociale di persone che, in quanto svantaggiate, rischiano di rimanere ai margini della società.*

*Se la stanchezza e la delusione ogni tanto ci prende, sappiamo che non ci dobbiamo abbattere, ma reagire, da noi dipende la nostra realizzazione e quella della comunità della quale facciamo parte. La realizzazione di una comunità di accoglienza per persone disabili che possano, attraverso essa, diventare parte viva di una società nella quale cresca la loro indipendenza ed autonomia, coniugata con un controllo continuo sulla loro salute, è il fine che Villa Maria si pone e che intende perseguire. La necessità di allargare l'area di conoscenza e di informazione nei confronti di coloro che vi operano diventa l'obiettivo che ci si deve porre per realizzare, assieme ad una corretta formazione, una società cooperativa atta all'inserimento sociale di persone che non devono essere private dai loro diritti.*

*Il rapporto con le famiglie degli utenti, atto a creare un clima di fiducia e collaborazione reciproca, ci può portare a realizzare in maniera compiuta un gruppo coeso in cui operatori, utenti e famiglie e tutti gli stakeholder possano trovare la realizzazione di una buona società tesa al miglioramento continuo.*

***Tutti assieme, protesi a perseguire la strada dell'innovazione e del miglioramento, si può.***

Il Presidente  
Sergio Vigliotti

## IL DIRETTORE

---

*La realizzazione del Bilancio Sociale rappresenta per la nostra Cooperativa l'opportunità per un confronto più strutturato ed ampio con tutti i nostri stakeholders, rendendo ancor più accessibili le informazioni messe a disposizione. La logica che ci muove è sempre la stessa: la trasparenza delle azioni e la leggibilità dei comportamenti in un documento che sia chiaro e di facile interpretazione.*

*L'esercizio del quale andiamo a rappresentare il Bilancio Sociale è contraddistinto, nonostante l'emergenza COVID-19, da una buona operatività della nostra Cooperativa, che si conferma ancora una volta un alleato assai prezioso ed importante per i gli Utenti, per le loro famiglie e per tutto il territorio su cui operiamo. Al fine di offrire a tutti i nostri stakeholders maggiori informazioni e, allo stesso tempo, evidenziare con ancora maggiore risalto gli effetti di tutte le nostre iniziative ed attività sul territorio nel quale operiamo, abbiamo integrato il Bilancio Sociale con la cosiddetta Valutazione di impatto.*

*Si tratta di uno strumento fondamentale che permette di valutare e misurare gli elementi relativi alla qualità e quantità dei servizi che eroghiamo, alle ricadute nel breve termine e quindi più immediate e riconoscibili, ma anche agli effetti di medio-lungo periodo. Con questo nuovo strumento la Cooperativa Villa Maria punta a fornire una risposta sempre più efficiente ed efficace ai bisogni complessi ed articolati che costantemente emergono sul territorio e che richiedono modalità e strumenti nuovi per essere affrontati. Nell'ultimo anno, complice la necessità di contrastare e gestire i rischi connessi con la pandemia da COVID-19, anche la nostra Cooperativa ha affrontato momenti impegnativi, tuttavia non abbiamo mai perso di vista i nostri obiettivi e, seppure limitati e con grandi difficoltà, abbiamo cercato e voluto compiere la nostra opera al servizio degli Utenti e del Territorio con impegno e responsabilità.*

*Per noi si è trattato e si tratta di mettere in campo quotidianamente azioni in sintonia con la mission della nostra Cooperativa e con i principi che ne rappresentano l'essenza, con il fermo obiettivo di rispondere al meglio alle difficoltà e di proseguire nella definizione di un futuro che poggia solidamente su fondamenta costruite e consolidate nel tempo.*

*È dunque un lavoro prezioso e assai significativo, che riteniamo necessario proseguire e potenziare negli anni a venire, per migliorare e rispondere in maniera sempre più adeguata alle esigenze e alle ragionevoli aspettative dei nostri stakeholders.*

Il Direttore Generale  
Mauro Zortea

# **NOTA METODOLOGICA**

Il Bilancio Sociale è uno strumento fondamentale, utile per dare visibilità alle domande ed alla necessità di informazione e trasparenza del proprio pubblico di riferimento. E' un modello di rendicontazione sulle quantità e sulle qualità di relazione tra la nostra Cooperativa ed i gruppi di riferimento rappresentativi dell'intera collettività.

E' uno strumento straordinario, che definisce e certifica il profilo etico dell'organizzazione, legittimandone il ruolo di soggetto, non solo in termini strutturali ma soprattutto morali.

La realizzazione di un Bilancio Sociale permette di condividere informazioni e conoscenze, ma serve anche a sottolineare e valorizzare il legame della Cooperativa col suo territorio e con le realtà circostanti, perseguendo la finalità di migliorare la qualità della vita, non solo dei membri accolti al suo interno ma, più in generale, della società in cui la nostra organizzazione è inserita.

La Cooperativa Sociale Villa Maria desidera fortemente perseguire questi scopi, soprattutto valorizzando e condividendo le attività e le azioni che quotidianamente vengono realizzate da coloro che vivono e operano al suo interno. Il Bilancio Sociale diventa quindi non solo un mezzo di comunicazione utile per migliorare l'organizzazione interna, ma anche uno strumento necessario per elaborare una precisa strategia sociale, ed il mezzo per individuare e definire al meglio la propria mission.

L'obiettivo primario che ci poniamo, realizzando questo documento, è quello di offrire una maggiore visibilità rispetto le numerose attività svolte, in modo da condividere col più ampio numero possibile di soggetti esperienze, informazioni, obiettivi ed interventi. Il Bilancio Sociale è quindi lo strumento che garantisce trasparenza e permette di rendicontare le attività svolte e le ricadute delle stesse, in termini di utilità, legittimazione ed efficienza.

Le linee guida che abbiamo preso come riferimento per la sua redazione sono quelle elaborate dall' "Agenzia per le Organizzazioni Non Lucrative di Utilità Sociale". Quest'ultima ha fornito indicazioni preziose ed essenziali per realizzare e strutturare questo documento, nell'ottica di non limitarsi a spiegare solo l'attività istituzionale, ma piuttosto evidenziando l'impatto della stessa su tutti gli stakeholder interessati e coinvolti col nostro Ente.

Questo elaborato, che rappresenta la sintesi di un percorso che ha visto coinvolte in maniera significativa le diverse figure presenti all'interno dell'organizzazione, è stato realizzato nel rispetto dei principi di trasparenza, coerenza, completezza e veridicità, e vuole essere uno strumento che qualifica e definisce il lavoro della nostra Cooperativa.

Il presente bilancio verrà diffuso attraverso i seguenti canali: l'Assemblea dei Soci e la pubblicazione sul sito internet [www.coopvillamaria.org](http://www.coopvillamaria.org)

Il Coordinatore di Rete  
*Ilaria Bacigalupi*

# 1

## LA COOPERATIVA SI PRESENTA

- 1.1 IDENTITÀ
- 1.2 SCOPO
- 1.3 VALORI
- 1.4 LA CARTA DI IDENTITÀ DELLA COOPERATIVA
- 1.5 LA GOVERNANCE
- 1.6 IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
- 1.7 L' ASSEMBLEA DEI SOCI
- 1.8 LA BASE SOCIALE
- 1.9 LA PRESIDENZA
- 1.10 LA STRUTTURA DI GOVERNO

# STUDIO PATRIZIA

# La Cooperativa si presenta

## 1.1 Identità

La Cooperativa Sociale Villa Maria è un organismo non lucrativo di utilità sociale, che opera ispirandosi ai principi di solidarietà e mutualità, per realizzare Servizi Socio-Sanitari, culturali ed educativi necessari per conseguire il benessere degli Utenti. Essa intende operare **valorizzando** la componente affettiva degli Utenti **promuovendo** l'integrazione sociale delle persone con disabilità, ponendo la massima attenzione alla continua evoluzione delle conoscenze tecnico - scientifiche ed operative che si raggiungono nel campo della disabilità psicofisica.

La Cooperativa si propone di migliorare il benessere psicofisico degli Utenti accolti e la loro dimensione sociale, valorizzando il loro essere in primo luogo persone con **bisogni, diritti e dignità** al pari di qualsiasi cittadino.

## 1.2 Scopo

La Cooperativa Sociale Villa Maria **intende** contribuire alla costruzione di Comunità accoglienti, dove i cittadini con disabilità possano essere parte attiva, protagonisti di una socialità fatta di diritti e doveri, abitando il territorio con il miglior livello di autonomia, indipendenza ed autodeterminazione consentiti dalla propria condizione di salute.

La Cooperativa basa il suo operare non solo su un principio di semplice accoglienza, ma sullo sviluppo dell'individuo secondo principi ben definiti quali:

**PRINCIPIO BIO-SOCIALE:** integra la valutazione della menomazione della persona disabile con un'ottica di contesto, di validità delle relazioni, di costruzione interpersonale dell'identità e delle competenze di ogni Utente, promuovendone in particolare l'autonomia sociale.

**PRINCIPIO EVOLUTIVO:** fonda l'intervento su un'ottica abilitativa e riabilitativa delle competenze, delle conoscenze e dell'utilizzo delle stesse, favorendo gli aspetti maturazionali possibili in ogni età.

**PRINCIPIO MULTIDISCIPLINARE:** integra le competenze dei diversi settori di intervento in un sistema d'équipe allargata a visione multidimensionale, che prevede la compartecipazione di diversi specialisti.

**PRINCIPIO RELAZIONALE:** valorizza gli aspetti psico - affettivi e interpersonali ponendoli come elementi centrali dello sviluppo psichico, dell'organizzazione cognitiva, della strutturazione dell'identità.

## 1.3 Valori

I principi fondamentali sono quelli dell'equità, dell'uguaglianza, della continuità, dell'umanità, dell'efficienza e dell'efficacia in rapporto ai costi.

**Equità:** significa che tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli Utenti.

**Uguaglianza:** significa che a parità di esigenze i Servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli Utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.

**Continuità:** significa che il Servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.

**Umanità:** significa che l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

**Efficienza ed efficacia:** significa che le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere degli Utenti e di gratificazione del personale.

A garanzia del rispetto di tali principi fondamentali, ispirati ai documenti internazionali promulgati dall'Organizzazione Mondiale della Sanità come strumento per realizzare concretamente la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, coerenti al valore della partecipazione e trasparenza, la Cooperativa Sociale Villa Maria si impegna a garantire:

- l'**accesso** ai propri Servizi a tutti coloro che ne hanno bisogno tenendo come vincolo i livelli di ricettività sostenibili;
- l'**informazione** sulle modalità di erogazione dei Servizi;
- la **disponibilità della documentazione** relativa alle prestazioni ricevute;
- la **riservatezza** e il **rispetto** della dignità della persona per qualsiasi servizio che venga erogato;
- la **personalizzazione dell'assistenza** in rapporto alle esigenze del singolo individuo;
- la **verifica del gradimento** dei Servizi da parte degli Utenti attraverso il confronto diretto e gli strumenti dedicati a questo obiettivo (ad esempio i questionari del bilancio qualità).

## 1.4 La carta di identità della Cooperativa

DENOMINAZIONE	COOPERATIVA SOCIALE VILLA MARIA
Indirizzo sede legale	Via Castelbeseno, 8 Calliano (TN)
Indirizzo sede operative	Centro Residenziale - Via Castelbeseno, 8 - 38060 Calliano (TN) Centro residenziale - via Vannetti, 6 - 38060 Rovereto (TN) Cà Bella - Via Pasqui, 61 - Int. 9/11, Rovereto (TN) Sole/Arcobaleno - Via Udine 41, Fabbr. B, Rovereto (TN) Sorgente - Via S. Rocco 27/27 Lizzana - Rovereto (TN) Ulisse/Penelope/Mimosa - Via Unione 2, Rovereto (TN) Melograno/Arancio/Stanza Violetta/La Terra - Via della Terra 15, Rovereto (TN) Viaggio di Primavera/Macramè - Via Salenghi 7, Volano (TN)
Forma giuridica e modello di riferimento	Cooperativa Sociale Onlus
Tipologia	Cooperativa Sociale
Data di costituzione	10 giugno 1994
Codice Fiscale e Partita IVA	01456720224
N° iscrizione Albo Nazionale società cooperative	A157832
Iscrizione Albo Provinciale e Coop. Sociali, Sezione B	SI
Codice Ateco	873000
Tel. - Fax	0464 387 800 - 0464 387 899
e-mail	segreteria@coopvillamaria.org
Qualificazione impresa sociale	Cooperative di gestione servizi socio - sanitari, culturali ed educativi
Appartenenza a reti associative	Federazione delle Cooperative

Tabella 1 La carta di identità della Cooperativa

## 1.5 La Governance

La Cooperativa Villa Maria, così come dall'art. 4 dello Statuto, "si propone di realizzare il benessere psicofisico dei soggetti disabili e la loro dimensione sociale, valorizzando il loro essere in primo luogo persone con uguali bisogni, diritti e dignità di qualsiasi altro cittadino".

La Cooperativa intende operare valorizzando la componente affettiva dei soggetti, sviluppando la **centralità** degli affetti e ponendo la massima attenzione alla continua evoluzione delle conoscenze tecnico - scientifico - operative nel campo della disabilità, organizzando di conseguenza i Servizi offerti, sviluppando e curando il **rapporto con le famiglie e l'integrazione sociale** dei soggetti.

Ai fini di cui sopra la Cooperativa intende svolgere le seguenti attività:

- Gestione di Centri Residenziali e Semi Residenziali, di Centri Socio Educativi, di iniziative e Servizi di accoglienza e simili, nelle forme e nei modi ritenuti utili al raggiungimento dello scopo sociale; erogazione di Servizi a privati, imprese e non, ed in particolare ad enti pubblici quali comuni, province e regioni.
- La Cooperativa potrà partecipare a gare di appalto, stipulare convenzioni e compiere tutte le operazioni necessarie per l'acquisizione e l'erogazione dei Servizi; produzione, lavorazione, commercializzazione di manufatti in genere, sia in proprio che in conto terzi, nonché prodotti derivati da attività lavorative dei partecipanti all'attività sociale ottenute in appositi centri di lavoro sia di carattere artigianale che non.

Tali attività si intendono finalizzate unicamente ai fini riabilitativi; promozione e gestione di corsi di formazione intesi a dare ai partecipanti all'iniziativa o all'attività sociale strumenti idonei al reinserimento sociale ed alla qualificazione professionale nonché alla formazione cooperativistica anche con il contributo degli enti pubblici e privati in genere e/o singoli.

Per il perseguimento degli scopi sociali la società potrà realizzare altre iniziative utili al raggiungimento degli stessi, ricercando in modo particolare una collaborazione positiva con Enti pubblici e privati, con particolare riguardo alle cooperative sociali del territorio, alle associazioni di volontariato, ed a quanti altri abbiano comunanza di obiettivi con gli scopi sociali della Cooperativa; per lo svolgimento della propria attività la Cooperativa può dotarsi di tutte le attrezzature, macchine mobili ed immobili utili e necessari. A tale scopo potrà compiere tutte le operazioni mobiliari, ed immobiliari e finanziarie ritenute necessarie dagli organi sociali per il miglior perseguimento dello scopo sociale. Può anche stipulare accordi, convenzioni, contratti o realizzare altre forme di collegamento con soggetti pubblici e privati che possano facilitare l'esercizio dell'attività sociale".

Tutte le attività promosse dalla Cooperativa Villa Maria vengono esercitate in coerenza con le indicazioni del Consiglio di Amministrazione.

Il sistema di governo della Cooperativa si articola in 4 organi:

- L'Assemblea dei Soci;
- Il Presidente;
- Il Consiglio di Amministrazione;
- Il Comitato di controllo della gestione

## 1.6 Il Consiglio di Amministrazione

La Società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da nove a undici consiglieri eletti a maggioranza relativa di voti. Del Consiglio di Amministrazione fanno parte almeno un rappresentante dei prestatori di lavoro, almeno un rappresentante dei soci famigliari e almeno un rappresentante dei soci persone giuridiche, oltreché il Presidente e il Vicepresidente. Gli amministratori vengono eletti ogni tre anni e sono rieleggibili. Il Consiglio ha tutte le facoltà ed i poteri necessari per il conseguimento dei fini della Cooperativa e per la gestione ordinaria e straordinaria della Cooperativa stessa che non siano dalla legge o dallo Statuto espressamente riservati all'Assemblea.

L'Organo amministrativo è convocato dal Presidente, di norma con cadenza mensile, ed è validamente costituito con la maggioranza degli Amministratori in carica.

Le delibere sono prese a maggioranza assoluta dei voti.

CARICA SOCIALE	RIFERIMENTO	TIPOLOGIA
PRESIDENTE	Vigliotti Sergio	
VICE PRESIDENTE	Rossi Elena	Socia lavoratrice
CONSIGLIERE	Murdaca Elisabetta	Socia lavoratrice
CONSIGLIERE	Festini Brosa Raffaella	Socia lavoratrice
CONSIGLIERE	Marzullo Felice	Socio famigliare
CONSIGLIERE	Galvagni Ivano	Socio famigliare
CONSIGLIERE	Ghersini Guido	Socio Ente Giuridico
PRESIDENTE COMITATO DI CONTROLLO	Maistri Luciano	
VICEPRESIDENTE COMITATO DI CONTROLLO	Viesi Mauro	

Tabella 2 La composizione del CDA al 31/12/2020

## **1.7 L'Assemblea dei Soci**

Lo Statuto della Cooperativa stabilisce che le Assemblee dei Soci possono essere ordinarie e straordinarie.

L'Assemblea è convocata tramite raccomandata almeno 8 giorni prima contenente l'ordine del giorno, il luogo, la data e l'ora della prima e della seconda convocazione.

L'Assemblea ordinaria è convocata almeno una volta all'anno, di solito a maggio, per l'approvazione del bilancio, per deliberare su eventuali istanze di ammissione proposta da aspiranti soci, per procedere alla nomina e revoca degli Amministratori, per procedere all'eventuale nomina dei Sindaci, per determinare la misura dei compensi da corrispondere agli Amministratori, ai Sindaci e al soggetto deputato al controllo contabile.

L'Assemblea straordinaria, invece, delibera sulle modifiche statutarie, sullo scioglimento della Cooperativa e nomina dei liquidatori e la determinazione dei relativi poteri.

## **1.8 La Base Sociale**

La Base Sociale è composta dai Soci della Cooperativa Sociale Villa Maria che si distinguono in Familiari-Utenti, lavoratori, volontari e sovventori. Essi apportano risorse e sensibilità differenti, legate al contributo specifico in base al ruolo ed alle proprie esperienze (famigliari, professionali, di Servizio volontario, finanziarie). Si differenziano in:

**Soci Lavoratori:** persone fisiche che prestano attività di lavoro remunerato. Essi perseguono lo scopo di ottenere continuità di occupazione e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali. Le modalità di svolgimento delle prestazioni lavorative dei soci sono disciplinate da un apposito regolamento.

**Soci Familiari:** sono i parenti degli Utenti interessati all'attività della Cooperativa in quanto beneficiari.

**Soci Enti giuridici:** persone giuridiche pubbliche o private nei cui statuti sia previsto il finanziamento e lo sviluppo delle attività delle cooperative sociali.

**Soci Sovventori:** coloro che sono in grado di concorrere, anche parzialmente, al raggiungimento degli scopi sociali ed economici della Cooperativa.

**Soci Volontari:** persone fisiche che prestano attività di lavoro a titolo di volontariato, nel limite del 50% del numero complessivo dei soci, spontaneamente ed esclusivamente per fini di solidarietà.

**Al 31 dicembre 2020 la Cooperativa conta 97 soci.**

DESCRIZIONE	2018	2019	2020
Soci Lavoratori	69	63	64
Soci Familiari Utenti	25	26	22
Soci Enti giuridici	6	6	6
Soci Sovventori	8	7	5
Soci Volontari	-	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>108</b>	<b>102</b>	<b>97</b>

Tabella 3 Tipologia di soci nell'evolversi degli anni rif. 2018-2020

DESCRIZIONE	2018	2019	2020
Soci maschi	27	23	19
Soci femmine	75	73	72
Soci persone giuridiche	6	6	6
<b>TOTALE</b>	<b>108</b>	<b>102</b>	<b>97</b>

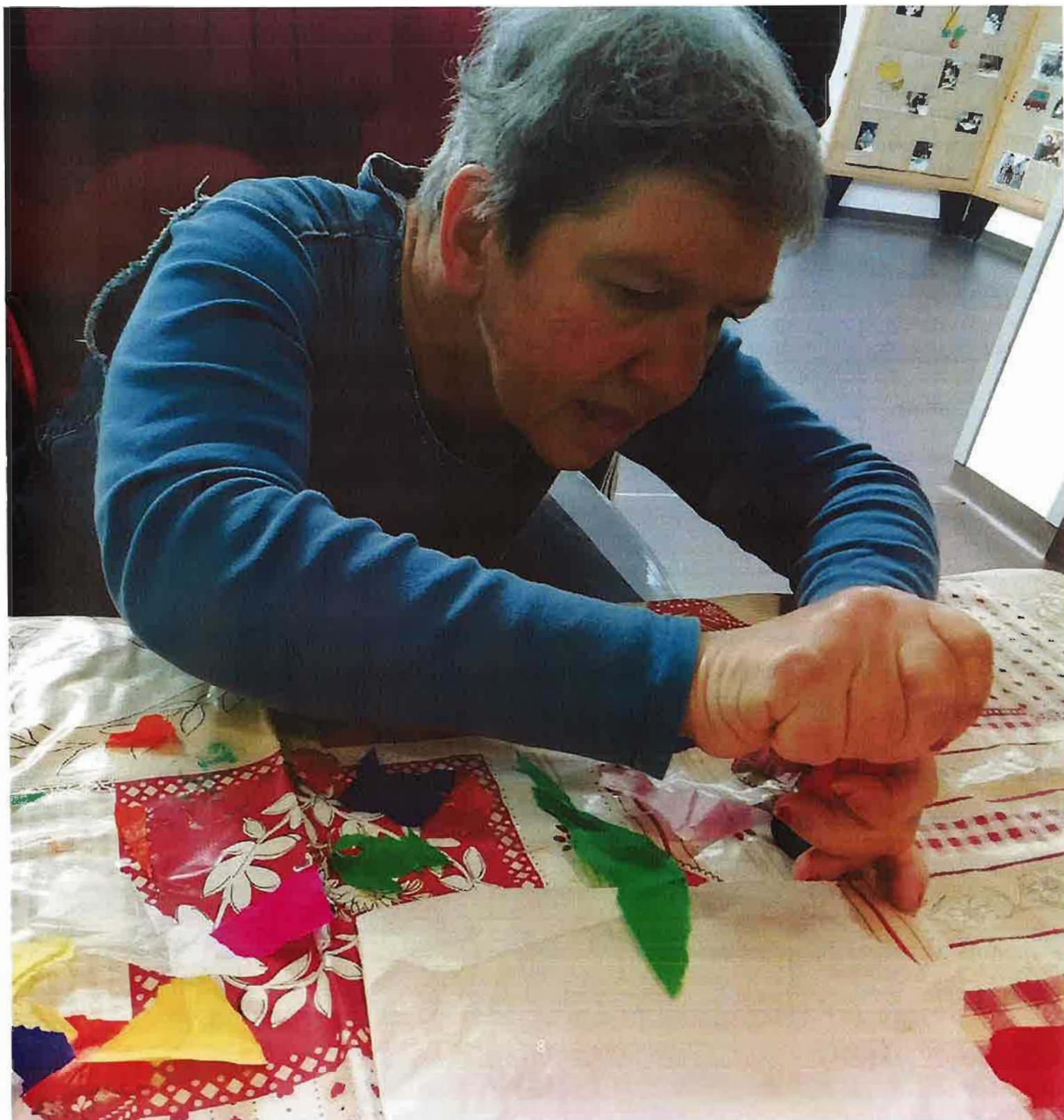
Tabella 4 Distinzione dei soci per sesso rif. 2018-2020

DESCRIZIONE	2018			2019			2020		
	MASCHI	FEMMINE	TOT.	MASCHI	FEMMINE	TOT.	MASCHI	FEMMINE	TOT.
Soci									
Lavoratori ordinari	10	59	<b>69</b>	8	55	<b>63</b>	7	57	<b>64</b>
Volontari	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Familiari	11	14	<b>25</b>	10	16	<b>26</b>	9	13	<b>22</b>
Sovventori	11	14	<b>25</b>	10	16	<b>26</b>	9	13	<b>22</b>
<b>TOTALE</b>	<b>27</b>	<b>75</b>	<b>102</b>	<b>23</b>	<b>73</b>	<b>96</b>	<b>19</b>	<b>72</b>	<b>91</b>

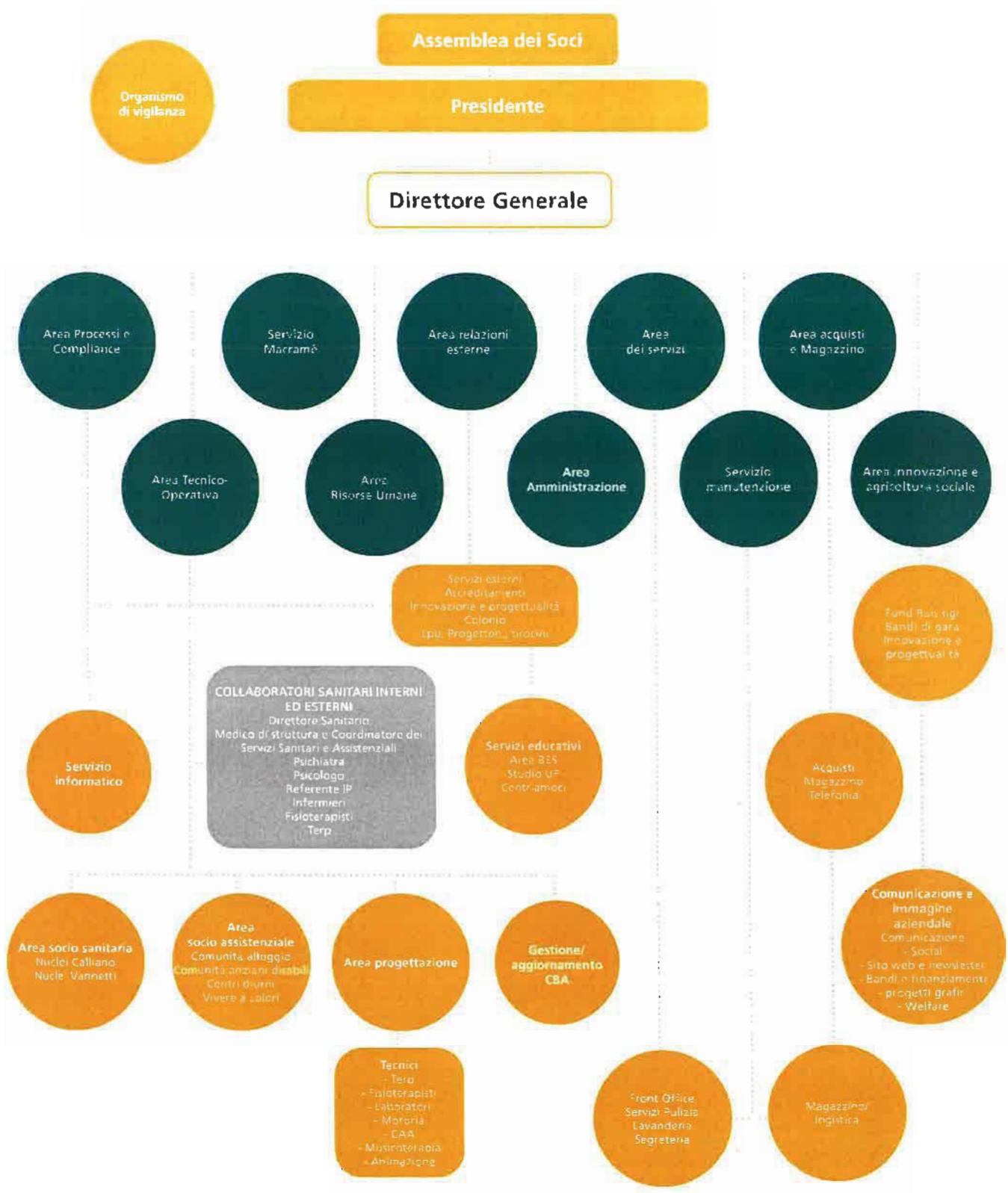
Tabella 5 Soci persone fisiche per tipologia rif. 2018-2020

## 1.9 La Presidenza

Il Presidente ha la rappresentanza della Cooperativa di fronte ai terzi e in giudizio, convoca e conduce le riunioni dell'Assemblea dei Soci e del Consiglio di Amministrazione. E' eletto dal Consiglio di Amministrazione ogni tre anni. Può conferire speciali procure per singoli atti o categorie di atti.



## 1.10 La Struttura di Governo

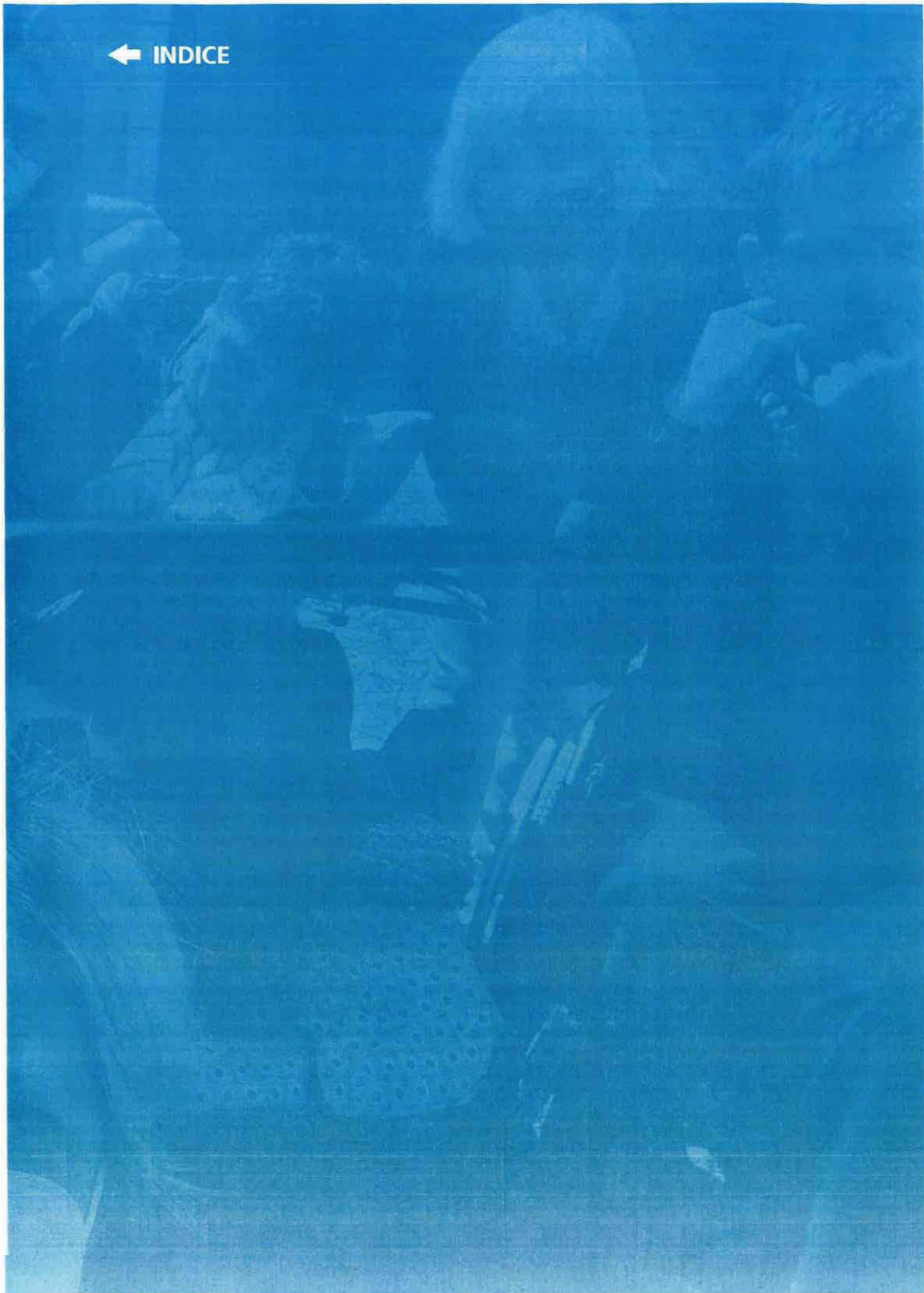


# 2

## I SERVIZI AL PERSONALE

- 2.1 COMUNICAZIONE E CURA DELLE INFORMAZIONI
- 2.2 SERVIZIO FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE
- 2.3 OBIETTIVI GENERALI DELLA FORMAZIONE
- 2.4 ATTIVITÀ DI FORMAZIONE
- 2.5 LA TUTELA DELLA PRIVACY

← INDICE



## I Servizi al Personale

L'ufficio Servizio al Personale si impegna a fornire una serie di Servizi che permettano di operare in un contesto valorizzante all'interno di un clima lavorativo favorevole. Vengono riservati spazio ed ascolto alle varie richieste e, compatibilmente con le esigenze organizzative, vengono ricercate le possibili soluzioni per soddisfarle. Attraverso la partecipazione periodica alle équipe, il personale di quest'area cerca di garantire un costante confronto e supporto rispetto ad eventuali problematiche inerenti i Servizi al Personale. Al fine di operare con la massima professionalità, al personale di quest'area sono garantiti un costante aggiornamento ed approfondimento delle materie relative alla gestione del Personale. È offerta, inoltre, la possibilità di avvalersi della consulenza di un ufficio esterno e dei Servizi promossi dalla Federazione delle Cooperative della Provincia di Trento, se necessario anche attraverso approfondimenti di carattere giuridico-legale. Allo scopo di assicurare la massima tutela dell'operatore, l'area Servizi al Personale, rispetta tutti gli obblighi previsti dal Decreto Legislativo 81/2008 – “Testo unico sulla sicurezza sul lavoro” - organizzando le visite mediche periodiche, fornendo ai dipendenti i dispositivi personali per la sicurezza, in seguito alla valutazione dei rischi di ogni contesto operativo e garantendo eventuali altri accorgimenti che si rendano necessari. L'ufficio Servizi al Personale cura anche tutti i contatti e gli adempimenti burocratici relativi all'attivazione di tirocini formativi e di collaborazioni coordinate e continuative. In collaborazione con i Responsabili dei vari Servizi, il Responsabile del Personale periodicamente rileva il fabbisogno di nuove risorse in relazione alla gestione delle turnistiche e nei limiti della pianta organica approvata dal CDA. Alla luce dei bisogni specifici, viene delineata la figura professionale ricercata: a questo punto viene attivata la ricerca e selezionati i curricula corrispondenti ai fabbisogni; i candidati prescelti vengono convocati dalla commissione esaminatrice e sottoposti ad un colloquio conoscitivo ed attitudinale. L'Ufficio esegue successivamente tutte le pratiche amministrative relative all'assunzione, mentre il Responsabile del Servizio di destinazione si prende in carico l'accompagnamento e l'inserimento nel contesto lavorativo. L'area Servizi al Personale opera nel rispetto dei diritti e dei doveri posti dal contratto di lavoro per le Residenze Sanitarie Assistenziali e i Centri di Riabilitazione sottoscritto in data 05.12.2012 e rispetta l'obiettivo previsto dall'art. 6, ovvero “contemperare l'esigenza di miglioramento delle condizioni di lavoro e di crescita professionale dei dipendenti con l'interesse a mantenere alta l'efficacia, l'efficienza e la qualità dei Servizi erogati agli Utenti”. A tale scopo ed a tutela dei dipendenti lo staff dell'area Servizi al personale, in collaborazione con la Direzione, dialoga e si confronta costantemente con le rappresentanze sindacali.

### 2.1 Comunicazione e cura delle informazioni

L'ufficio Servizi al Personale pone particolare attenzione alla comunicazione ed alla cura dei rapporti con i singoli dipendenti, cercando di valorizzare la conciliazione “lavoro/famiglia”, accogliendo e soddisfacendo le singole richieste appena se ne crei l'opportunità. Gli addetti dell'ufficio Servizi al Personale sono sempre disponibili ad ascoltare e a dedicare tempo anche per colloqui individualizzati a chi ne faccia richiesta, cercando costantemente nuovi strumenti e modalità comunicative che possano arrivare a tutte le persone che vivono e lavorano assieme nei vari contesti della Cooperativa. Nel corso del 2015 ha adottato un nuovo sistema on line di rendicontazione individuale del proprio “cartellino di lavoro”. Questo sistema è stato ulteriormente implementato durante l'arco del 2016. Il dipendente, attraverso sistema verifica le proprie timbrature, giustifica le proprie assenze e chiede anticipatamente le varie autorizzazioni al proprio responsabile, senza dover ricorrere all'utilizzo del cartaceo ed ottimizzando i tempi di risposta. In collaborazione con l'ITC della Cooperativa, è stato implementato sul portale “La Bussola”, un sistema di turnistiche on line visualizzabile da tutti i dipendenti ed aggiornato in tempo reale dalle Responsabili di Servizio, attraverso il quale è anche possibile gestire una richiesta di cambio turno. Lo stesso strumento viene utilizzato anche per mantenere costante il contatto con il personale attraverso la divulgazione di comunicati e/o altre informative di interesse generale e per il caricamento della documentazione informativa rivolta ai nuovi assunti.

## 2.2 Servizio formazione e aggiornamento del personale

La Cooperativa Sociale Villa Maria si inserisce in una complessità sociale e professionale elevata che richiede operatori con grandi capacità tecnico-operative, grande flessibilità ed ecletticità, in grado di affrontare l'evoluzione repentina del mondo del lavoro. È in quest'ottica che la Cooperativa intende avvalersi della realizzazione di azioni di formazione continua, operando e promuovendo il concetto di formazione permanente. La necessità di un investimento elevato nella formazione nasce, quindi, dal fatto che Villa Maria è un'organizzazione in forte evoluzione, sensibile alle nuove possibilità di servizio per le fasce sociali deboli. Lo dimostra l'espansione costante dei servizi per permettere di fornire ai bisogni dell'utenza una risposta sempre più articolata, diversificata e puntuale, cosa che porta quasi sempre alla necessità di rimodellare il suo assetto organizzativo. La Cooperativa si impegna, pertanto, nella promozione del settore della formazione e della divulgazione delle esperienze, considerando la necessità di affiancare all'operatività quotidiana nell'erogazione dei servizi, degli spazi di riflessione e di documentazione della stessa. La rilevazione dei fabbisogni formativi, insieme con le politiche di struttura e gli obblighi formativi previsti dalla normativa vigente, sono gli elementi cardine per la costruzione del piano triennale della formazione.

Il Responsabile della Formazione si occupa di raccogliere le esigenze di formazione e addestramento, nonché di elaborare i piani formativi, che vengono sottoposti all'approvazione del CdA. In tale funzione è affiancata dal Coordinatore di Rete, dal Responsabile delle Risorse Umane e dalle altre figure che, a diverso titolo, gestiscono e coordinano le differenti aree operative della Cooperativa. Spetta al Responsabile della Formazione il monitoraggio dei dati relativi alle ore formative frequentate e/o ai crediti ECM conseguiti per le figure per cui è previsto tale obbligo. La Cooperativa, compatibilmente con l'evoluzione della crisi pandemica da Covid-19, dispone di alcuni spazi interni che possono essere adibiti ed attrezzati per realizzare la formazione in presenza, mentre in alternativa propone percorsi da realizzarsi anche a distanza utilizzando le piattaforme quali Meet, Zoom, etc. Nella creazione di momenti formativi si tendono a privilegiare metodologie attive, in cui si alternino interventi teorici a momenti interattivi e partecipati, che realizzano l'obiettivo di creare "comunità di conoscenza". Dei momenti formativi interni attivati, siano essi di base o specialistici, la Cooperativa prevede anche un sistema di monitoraggio attraverso la somministrazione di un questionario di valutazione e di un questionario di qualità dell'intervento formativo che, attraverso vari items, verifica: l'interesse, la partecipazione e l'efficacia/spendibilità del momento formativo, dei contenuti trattati, della durata e delle metodologie utilizzate.

## 2.3 Obiettivi generali della formazione

Gli interventi di formazione intendono sviluppare due livelli di competenze:

- **Implementare** le capacità di agire in un contesto complesso che richiede un costante potenziamento delle capacità organizzative e gestionali;
- **Elevare** le conoscenze e le abilità tecnico-operative specifiche per le diverse figure professionali, tenendo contemporaneamente presente la necessità di sviluppare il lavoro di équipe multidisciplinare.

Ecco che alla formazione permanente Villa Maria affianca una formazione multidisciplinare, in cui vengono integrate competenze di diversi settori di intervento in un sistema di équipe allargata, con la presenza di diversi specialisti, per la condivisione dei saperi e delle specifiche professionalità, ma anche per la creazione di un linguaggio condiviso, necessari in una realtà complessa in cui non ci può essere una segmentazione delle conoscenze. Formazione mirata, quindi, all'incremento di conoscenze, competenze e abilità specifiche degli operatori, ma anche al consolidamento dei legami, delle relazioni e delle capacità di interagire ed interconnettere il proprio lavoro con quello degli altri, all'interno dell'organizzazione.

## **2.4 Attività di formazione**

Un elemento determinante per la Cooperativa è la promozione dello sviluppo personale e professionale di tutti i collaboratori, attraverso percorsi di formazione ed aggiornamento continui. Annualmente viene stilato il **“Piano della formazione del personale”** a seguito di un'analisi dei singoli contesti, condotta mediante la rilevazione dei fabbisogni formativi, la normativa in vigore, nonché le direttive in materia di formazione del personale.

La Cooperativa realizza percorsi formativi su diversi temi tra i quali, ad esempio, la gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro (ex d.lgs. 81/2008). In questo caso esistono diverse figure professionali che insieme, confrontandosi attraverso un processo supervisionato e coordinato operativamente dalla Responsabile della Formazione, creano il ciclo della sicurezza, strumento attraverso il quale costruire un ambiente sicuro e confortevole, nel quale l'Utente possa muoversi con la maggiore autonomia possibile e con la migliore qualità di vita raggiungibile. La formazione comprende tutti quei momenti formali nei quali le conoscenze vengono condivise, approfondite e scambiate, ed è possibile suddividerla in alcune grandi aree:

### **Area della Formazione sul campo (training on the job)**

Nella quale si raggruppano tutti quei momenti strutturati come équipe e supervisioni di casi, training individuali, che generalmente non prevedono la presenza di esperti esterni e che offrono la possibilità di avere un incremento di conoscenza e di competenza dallo scambio anche orizzontale tra le diverse figure professionali.

### **Area della Formazione organizzata all'interno della struttura**

In questa area si colloca la formazione strutturata che generalmente vede il coinvolgimento di esperti esterni, o professionisti interni, dedicata ad approfondimenti particolari e mirati. In genere nasce da un bisogno formativo percepito dagli stessi operatori o intuito dalle figure di responsabilità della struttura.

### **Area della Formazione organizzata all'esterno della struttura**

Rientrano in questa area tutti i corsi, i seminari, le giornate di formazione, i convegni, i congressi o altro, organizzati da soggetti terzi. Nel caso di momenti formativi interessanti e compatibili con le funzioni o la possibile crescita professionale degli operatori viene fatta una valutazione ed eventualmente facilitata, in vari modi e forme, la possibilità di parteciparvi.

### **Area della Formazione strutturata erogata all'esterno o a soggetti terzi**

Tale formazione è quella che la Cooperativa, avendo un'esperienza pluriennale e collaboratori con delle competenze specifiche, eroga ad altri servizi. Tali servizi, che richiedono interventi sia formativi sia di consulenza, possono essere di natura sociale o di natura scolastica. Rientrano, quindi, in questa area anche gli affiancamenti formativi ai tirocinanti che vengono inviati da varie realtà esterne e che si fermano in struttura per periodi più o meno lunghi.

### **Area della Formazione a distanza**

L'emergenza Coronavirus sta rivoluzionando in modo repentino la vita sociale, affettiva e lavorativa della collettività, rappresentando, di fatto, una sfida di carattere epocale. Tutti i settori strategici, da quello economico a quello scolastico e della formazione professionale, fanno i conti con le conseguenze dovute alla rapida diffusione di quello che è stato ribattezzato dai media un nemico invisibile. In un mondo in cui si è abituati a ritmi frenetici, che quasi non ci lasciano il tempo di pensare, in cui basta fare un semplice click per reperire qualsiasi tipo di informazione, quanto è importante la formazione e quali strategie si possono utilizzare per renderla fruibile? Indubbiamente, in un momento critico come quello che stiamo vivendo, un valido aiuto arriva dallo sviluppo delle nuove tecnologie che hanno consentito l'evoluzione della formazione a distanza. Quest'ultima, meglio conosciuta con l'acronimo FAD, rappresenta quindi una risposta efficace alle nuove esigenze che emergono dal mondo del lavoro e più in generale dai nuovi meccanismi istruttivo-formativi innescati dal processo di digitalizzazione. Questa metodologia sfrutta gli strumenti tecnologici, al fine di trasferire le conoscenze in un contesto più dinamico, incidendo al contempo sulla qualità dell'apprendimento. La Cooperativa in questi mesi si è adeguata, proponendo anche per

suoi dipendenti corsi con metodologia FAD, garantendo così il permanere della formazione nonostante la situazione di forte difficoltà e di grandi limitazioni. La formazione proposta nell'anno appena trascorso ha riguardato non solo l'ambito della sicurezza, ma anche quello relativo alla comunicazione, ai rapporti tra colleghi/e alla gestione efficace delle dinamiche di gruppo, etc., cercando di incrementare la "motivazione individuale" e, parallelamente, cercando di sostenere i/e dipendenti durante tutto questo periodo difficile.

Di seguito viene riportata una tabella riepilogativa con l'elenco dei corsi svolti, il monte ore totale del corso ed il numero dei partecipanti nell'anno 2020.

TITOLO CORSO	MONTE ORE CORSO	NR. PARTECIPANTI
Le contenzioni	1	21
La relazione con la persona anziana e la relazione nella disabilità	2	16
Formazione BES 2° modulo: "Difficoltà di attenzione uditiva, difficoltà di memoria e comprensione. Il linguaggio ricettivo"	5	15
CBA	1	1
Test e documentazione	1	1
Token Economy	1,5	13
Come insegnare a leggere e come insegnare a scrivere	4	15
Aritmetica, spazialità, funzioni esecutive e memoria di lavoro	3	11
Aggiornamento antincendio - rischio medio	5	39
Addetti antincendio - rischio medio	5	16
Aggiornamento primo soccorso	5	14
Aggiornamento antincendio - rischio elevato	8	69
Referente aziendale Covid-19	4	2
Formazione CBA	2	4
Formazione sicurezza	8	15
Crowdfunding base	1	16
Strategie comunicative e approfondimenti con RSPP Covid-19	3	8
CAA e problemi di comportamento	1	4
Le opportunità di finanziamento per le associazioni trentine	2	1
I nuovi schemi di bilancio per gli enti del terzo settore	2	1
Uno sguardo ai confini della presenza	3	1
Intelligenza numerica e prerequisiti del conteggio	4	1
Lo sviluppo psicologico e psico-motorio del bambino (0-6)	8	1
<b>TOTALE</b>	<b>79,5</b>	<b>285</b>

Tabella 6 Dati relativi alla formazione nel 2020

## 2.5 La tutela della privacy

*“Chiunque ha diritto alla protezione dei dati che lo riguardano.”*

La Cooperativa Sociale Villa Maria garantisce il diritto alla protezione dei dati personali secondo le prescrizioni contenute nel Regolamento UE 2016/79 “Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati” (GDPR). I dati personali vengono trattati nel rispetto dei principi fissati all’articolo 5 del GDPR che qui si ricordano brevemente: liceità, correttezza, trasparenza, limitazione della finalità, minimizzazione, esattezza, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza.

Per il prossimo anno si prevede un intervento consulenziale di analisi, revisione e diffusione del sistema privacy con l’obiettivo di procedere alla sistematizzazione delle prassi in uso e alla revisione della documentazione utilizzata, in modo da renderle conformi alla normativa applicabile e rispondenti alle ulteriori necessità della Cooperativa.

Verranno altresì programmati dei momenti di informazione e formazione del personale al fine di renderlo consapevole circa l’importanza della corretta gestione dei dati personali e delle implicazioni (anche in termini sanzionatori per la Cooperativa) di una cattiva gestione e per fare in modo che le disposizioni previste dal sistema di gestione della privacy siano effettivamente applicate in modo efficace.





# 3

## GLI STAKEHOLDER

- 3.1 GLI UTENTI
- 3.2 LE FAMIGLIE
- 3.3 IL PERSONALE
- 3.4 IL SERVIZIO MACRAMÈ
- 3.5 IL SERVIZIO CIVILE
  
- 3.6 LE ISTITUZIONI PUBBLICHE
- 3.7 L'AZIENDA PROVINCIALE PER I SERVIZI SANITARI
- 3.8 LE AZIENDE SANITARIE / USL
- 3.9 LE REALTÀ DEL PRIVATO SOCIALE
- 3.10 I FORNITORI
- 3.11 CONVENZIONI CON ENTI E UNIVERSITÀ PER LO SVOLGIMENTO DI TIROCINI



## Gli Stakeholder

La Cooperativa Sociale Villa Maria ha un approccio tipicamente rivolto a più portatori d'interesse, i cosiddetti "stakeholder". Questi rappresentano una molteplicità complessa e variegata con la quale la Cooperativa si confronta ed interagisce in maniera sistematica. Essi possono essere rappresentati da persone singole o gruppi organizzati che portano valori, bisogni, interessi ed aspettative nei confronti dell'organizzazione. La Cooperativa Villa Maria ha da sempre individuato negli stakeholder figure preziose e fondamentali che, a diverso titolo, hanno condiviso durante gli anni i percorsi, lo sviluppo e la crescita del servizio.



**Figura 1** Mappatura degli stakeholder

*Nella rappresentazione grafica è riportata la rete degli stakeholder rientranti nei confini istituzionali della Cooperativa (interni) e gli stakeholder facenti parte della rete ambientale e territoriale della Cooperativa (esterni).*

## Gli Stakeholder interni

Gli stakeholder interni sono considerati i portatori di interesse che rientrano nei confini istituzionali della Cooperativa e sono rappresentati da: **Utenti, Famiglie, Personale, Servizio Macramè, Servizio Civile**

### 3.1 Gli Utenti

**Le persone con disabilità**, sono i principali fruitori dei Servizi e i loro bisogni sono al "centro" del nostro operare quotidiano; essi rappresentano il punto di partenza di ogni progettualità della Cooperativa.

DATA	2017	2018	2019	2020
Numero Utenti	119	126	129	117

Tabella 7 Numero totale annuo Utenti in carico

UNITÀ ABITATIVE	GIORNATE DI PRESENZA
Centro Residenziale (n. 2)	20.071
Comunità Alloggio/Comunità anziani (n. 8)	21.008
Comunità Alloggio Alta Autonomia (n. 1)	713
C.S.E. (n. 3 – uno chiuso il 31/03/19)	4.790
<b>TOTALE</b>	<b>46.582</b>

Tabella 8 Totale numero giornate di presenza nei Servizi nel 2020

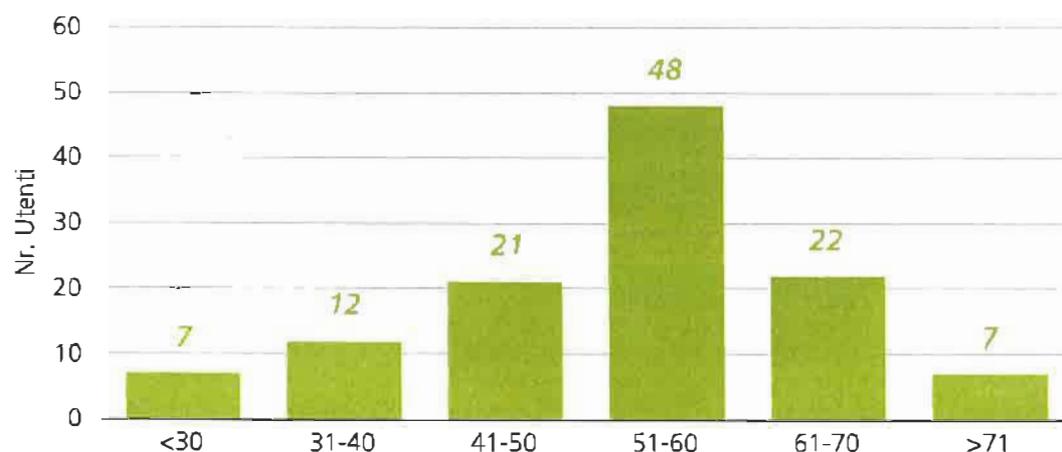
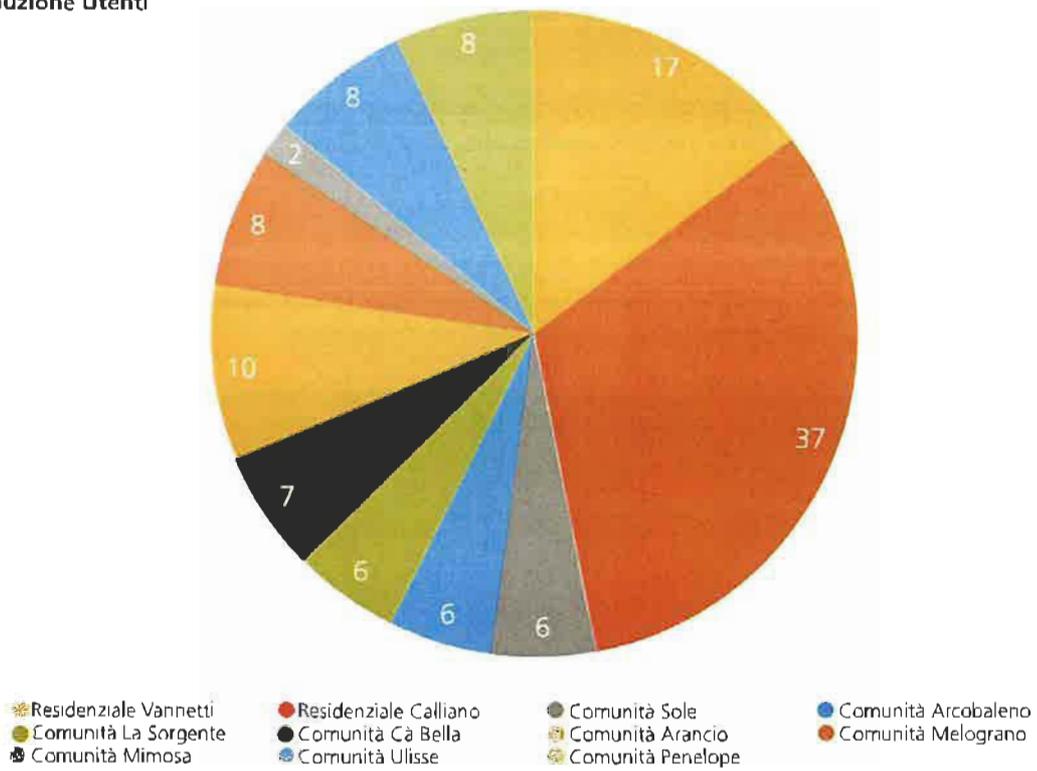


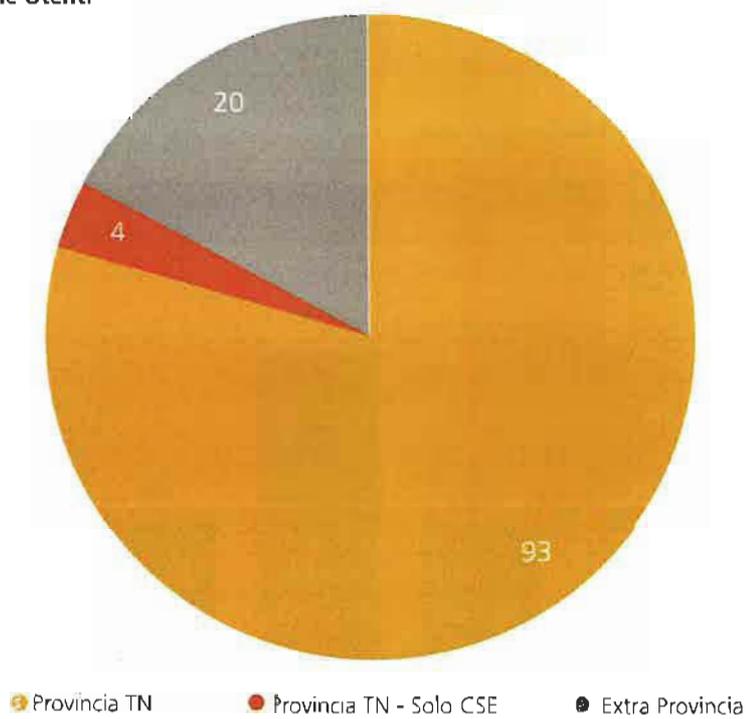
Grafico 1 Classi di età al 31/12/2020

**Distribuzione Utenti**



*Grafico 2 Distribuzione Utenti al 31/12/2020*

**Provenienza territoriale Utenti**



*Grafico 3 Provenienza territoriale degli Utenti nel 2020*

## 3.2 Le famiglie

I **famigliari** degli Utenti (tutori o amministratori di sostegno) sono gli interlocutori privilegiati con cui condividere il nostro operare. La Cooperativa promuove azioni di coinvolgimento continuativo per quanto riguarda i progetti relativi al proprio familiare, anche attraverso l'utilizzo degli strumenti necessari alla raccolta della soddisfazione complessiva dei Servizi.

I famigliari possono diventare protagonisti nei processi decisionali riguardanti la gestione della Cooperativa nella misura in cui sono **soci** della stessa.

La ricerca di un'alleanza di lavoro con le famiglie è parte integrante del progetto di presa in carico individuale della Persona, nel riconoscimento delle sue origini famigliari, sociali e culturali. La programmazione degli interventi cerca, quindi, di garantire il fondamentale obiettivo riguardo al **mantenimento del legame affettivo primario**.

Per raggiungere questo obiettivo è necessario mantenere aperta nel tempo una reciproca disponibilità agli scambi comunicativi attraverso la realizzazione di:

- **colloqui** con i famigliari per una reciproca conoscenza;
- **visite** alle strutture accoglienti;
- **l'analisi dei bisogni** integrata con la raccolta delle aspettative e delle richieste dei famigliari (inserimento residenziale, ospitalità nei periodi estivi o altri periodi di accoglienza a tempo determinato).

Secondo le caratteristiche dell'intervento, è nostro impegno coinvolgere i famigliari:

- **organizzando** colloqui e verifiche periodiche con il gruppo di referenti del progetto individuale;
- **forndo** una documentazione dei percorsi educativi, riabilitativi e sanitari;
- **attivando** un programma concordato riguardante le visite dei famigliari presso le strutture accoglienti e dell'utente presso la famiglia;
- **coinvolgendo** i famigliari in particolari momenti della vita dell'utente: compleanno, pranzi in nucleo, feste, gite, vacanze estive al mare o in montagna.

È nostro impegno, inoltre, **informare** i famigliari:

- quando avvengono particolari cambiamenti nella programmazione della vita quotidiana;
- quando dall'équipe multidisciplinare emergono contenuti rilevanti, relativi al singolo utente;
- ogni qual volta sorga la necessità di organizzare visite mediche specialistiche e/o indagini clinico-strumentali (e garantendo su richiesta direttamente la comunicazione degli esiti);
- tutte le volte che vi siano eventi rilevanti.

Oltre al coinvolgimento diretto dei famigliari, da parte della Cooperativa vi sono molteplici occasioni in cui il familiare (tutore/amministratore di sostegno) ha la necessità (in taluni casi l'urgenza) di dover contattare il nostro Servizio. Vista la complessità e l'articolazione organizzativa della Cooperativa, per poter rispondere adeguatamente e tempestivamente, intendiamo esplicitare alcune semplici indicazioni che favoriscono il buon funzionamento della nostra organizzazione. Di seguito, quindi, riportiamo una semplice tabella che permette di individuare il giusto riferimento da contattare in relazione alla tipologia di informazioni da dare o da ricevere.

LA QUOTIDIANITÀ DEI SERVIZI IN AMBITO SOCIO – EDUCATIVO	RESPONSABILI DEI SERVIZI/ RESPONSABILE AREA TECNICO-OPERATIVA
LA QUOTIDIANITÀ DEI SERVIZI IN AMBITO SANITARIO	RESPONSABILI DEI SERVIZI SOCIO SANITARI/ RESPONSABILE AREA TECNICO OPERATIVA
LA PRESA IN CARICO COMPLESSIVA DEL PROPRIO FAMILIARE	RESPONSABILE AREA TECNICO OPERATIVA
L'ORGANIZZAZIONE GENERALE DEL PERSONALE	RESPONSABILE DELLE RISORSE UMANE
RAPPORTI COL TERRITORIO E ENTI INVIANTI	COORDINATORE DI RETE

Tabella 9 I riferimenti interni per i familiari

### 3.3 Il Personale

L'elemento determinante per il funzionamento della nostra realtà è sicuramente la **motivazione**, ovvero il desiderio di perseguire gli scopi sociali previsti dallo statuto della Cooperativa, con consapevolezza dei propri mezzi e con la giusta tensione verso gli obiettivi. L'organizzazione si impegna costantemente a promuovere un clima di collaborazione orientato al raggiungimento di obiettivi comuni e finalizzato ad offrire ad ogni singolo lavoratore una serie di Servizi che permettano di lavorare in un contesto positivo e favorevole. La scelta di **coinvolgere e motivare** dipende certamente dall'ambiente in cui si è inseriti e con il quale ci si deve confrontare costantemente, ma non dimentichiamo che l'ambiente è comunque sempre influenzato da ognuno di noi attraverso il nostro operare quotidiano.

QUALIFICA	2018	2019	2020
Direttore	1	1	1
Vice Direttore	1	0	0
Coordinatore ufficio amministrativo	1	1	1
Coordinatore Socio Educativo	0	0	0
Coordinatore di Rete	1	1	1
Coordinatore psico pedagogico	1	1	0
Responsabile della progettazione	1	1	1
Responsabile area tecnico operativa	0	0	1

Risk manager e responsabile qualità	1	0	0
Responsabile processi e compliance	0	0	1
Responsabile comunicazione e marketing sociale	1	0	1
Ufficio amministrazione	0	0	2
Ufficio commerciale	1	3	1
Responsabile ufficio personale	0	1	1
Ufficio del personale	2	3	3
Segreteria	2	2	2
Segretaria Direzione	0	0	1
Infermieri dipendenti	0	0	1
Manutentori	3	4	4
Magazzino	0	0	2
Lavanderia	3	4	3
Servizi generali	6	6	4
Assistenti Educatori – O.S.S. - O.S.A. – Ausiliari	232	242	211
Macramè	5	5	4
Nuclei Territoriali (Co. Co. Pro.)	2	0	0
Agricoltura sociale	0	0	3
Educatori area BES	0	0	14
Equipé ALT	0	0	6
Tecnico attività motorie	2	1	0
Fisioterapisti	2	2	2
Co. Co. Co. (att. Motorie - welfare)	0	2	2
<b>TOTALE</b>	<b>268</b>	<b>280</b>	<b>273</b>

Tabella 10 L'evoluzione nel tempo del personale dipendente all'interno della Cooperativa al 31/12 di ogni anno.

Il totale di personale si riferisce al numero di lavoratori dipendenti e assimilati a prescindere dal tipo di contratto (full-time o part-time) e comprende il personale assente per maternità e/o aspettativa.

	2018	2019	2020
Media personale occupato (dipendenti e assimilati)	263	268	275

Tabella 11 Numero medio personale occupato nel corso dell'esercizio rif. 2018-2020

	2018	2019	2020
Dipendenti maschi	48	45	45
Dipendenti femmine	218	233	226
Lav. assimilati (CO.CO.CO.) maschi	1	1	2
Lav. assimilati (CO.CO.CO.) femmine	1	1	0
<b>TOTALE</b>	<b>268</b>	<b>280</b>	<b>273</b>

Tabella 12 Forza lavoro complessiva distinta per sesso rif. 2018-2020

	2020		
	MASCHI	FEMMINE	TOTALE
Soci lavoratori dipendenti e assimilati full time	7	30	<b>37</b>
Soci lavoratori dipendenti e assimilati part time	0	26	<b>26</b>
Non soci dipendenti e assimilati full time	27	66	<b>93</b>
Non soci dipendenti e assimilati part time	13	104	<b>117</b>
<b>TOTALE</b>	<b>47</b>	<b>226</b>	<b>273</b>

Tabella 13 Tabella lavoratori distinti per sesso ed ore contrattuali

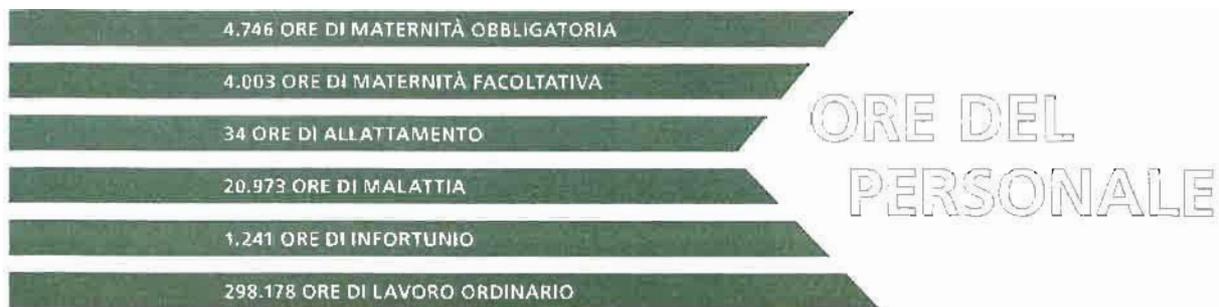
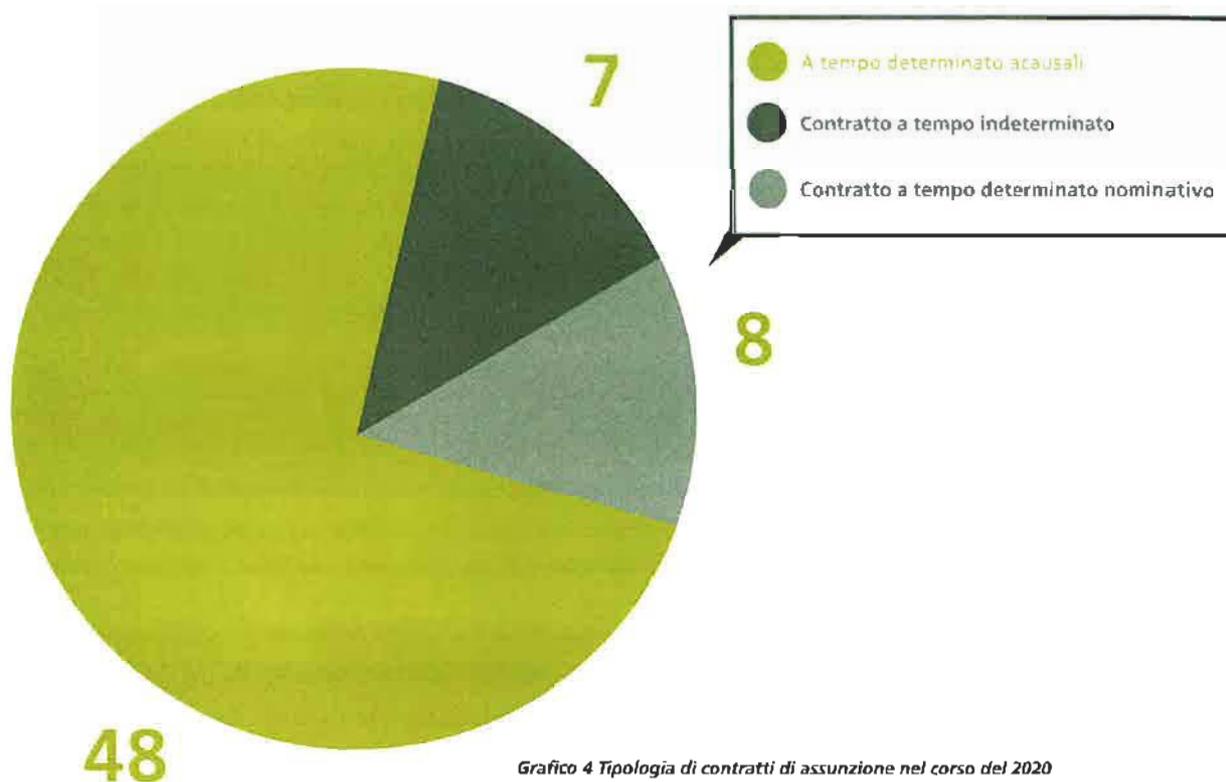


Figura 2 I numeri "in ore" del personale al 31/12/2020



**Nel corso dell'anno 2020 sono state stipulate 81 assunzioni di cui:**

- 7 a tempo indeterminato;
- 1 stabilizzati a tempo indeterminato;
- 48 a tempo determinato acausale;
- 8 a tempo determinato nominativo;
- 18 le stabilizzazioni a tempo indeterminato di personale assunto negli anni precedenti.

**Nel corso dell'anno 2020 si registrano 78 cessazioni di cui:**

- 2 per raggiunti limiti di età;
- 74 per dimissioni volontarie o termine di contratti a tempo determinato legati alla normativa vigente.
- 2 per licenziamento

Di seguito si riportano i dati riassuntivi dell'attività svolta dall'ufficio personale nell'anno 2020

Gestione dei rapporti di lavoro con i dipendenti e collaboratori nel 2020

<b>Assunzioni</b>	67 dipendenti di cui 1 stabilizzato a tempo indeterminato (in aggiunta alle 18 stabilizzazioni di personale assunto negli anni precedenti)	Le assunzioni sono state motivate dalla necessità di far fronte alla gestione delle turnistiche e garantire un servizio assistenziale ed educativo che rispetti e mantenga elevati gli standard della qualità; nello specifico le assunzioni sono servite per sostituzioni di personale assente a vario titolo, per ulteriori nuovi servizi aperti dalla cooperativa, per sostituzioni di personale che ha raggiunto i limiti previsti dalla legge per i contratti a tempo determinato; le assunzioni di personale temporaneo si sono concentrate nei periodi estivi per garantire il godimento a tutti gli operatori di almeno 15 giorni di ferie oppure per far fronte a picchi di malattie nel periodo invernale; l'anno 2020, caratterizzato dalla presenza della pandemia COVID-19, ha richiesto un numero aggiuntivo di assunzioni a termine proprio a copertura delle assenze diffuse nell'arco dell'anno a causa della pandemia stessa e per garantire la copertura immutata dei servizi.
<b>Cessazioni</b>	78 di cui 2 pensionamenti per raggiunti limiti di età	Per dimissioni volontarie o scadenza di contratti di lavoro
<b>Richieste variazioni orario di lavoro</b>	13	Delle quali 12 evase positivamente, 1 non soddisfatta per assenza di orario richiesto nella mansione indicata, ma tutt'ora all'attenzione dell'ufficio personale
<b>Richieste aspettative</b>	15	Congedi parentali ed aspettative previste per legge, gestite nella totalità secondo le richieste; aspettative non retribuite richieste per motivi di conciliazione lavoro famiglia o accudimento familiari, accolte per la quasi totalità salvo la necessità di rimodulare alcuni periodi coincidenti con il picco di ferie del personale
<b>Richieste variazione contesto lavorativo</b>	20	Delle quali 18 evase positivamente. 2 non evase per impossibilità ma tutt'ora all'attenzione dell'ufficio personale
<b>Permesso studio 150 ore</b>	0	Nel corso del 2020 non sono state presentate richieste ai sensi della normativa delle 150 ore; sono stati tuttavia favoriti quanto più possibile i lavoratori con percorsi formativi anche esterni all'azienda o che avessero necessità di permessi per sostenere esami per percorsi di qualificazione

Durante il 2020 si sono svolti diversi colloqui per la ricerca di personale (mediamente dedicate 8 ore settimanali solo per i colloqui) da adibire a nuovi progetti: Servizio di assistenza scolastica e StudioUp (11 persone dedicate), Vivere a Colori, che ha richiesto l'individuazione di tutto il personale dedicato, in quanto i precedenti dipendenti hanno lasciato il lavoro per dimissioni, Centriamoci, per il quale è stato identificato un educatore e per le sostituzioni e richieste di progetti individualizzati per utenti con bisogni educativi speciali. Nel mese di dicembre 2020 è stato realizzato e somministrato al personale dipendente che lavora presso la struttura di Calliano un questionario per la rilevazione e valutazione delle politiche conciliative in uso all'interno della cooperativa.



### 3.4 Il Servizio Macramé

Macramé nasce nel 2003 dalla volontà del Comprensorio C10 (ora Comunità di Valle della Vallagarina) e della Cooperativa Sociale Villa Maria, di attivarsi e di contribuire al coordinamento del volontariato della Vallagarina. Il Servizio rappresenta uno strumento di integrazione e di coordinamento delle risorse sul territorio, che lavora sinergicamente con attori pubblici e privati, nell'ottica di una progettualità di "rete" finalizzata al miglioramento dell'inclusione sociale dei soggetti coinvolti.

Macramé, mediante la costruzione di una forte rete volontaristica inserita nel contesto comunitario, fornisce supporto sia alla persona con disabilità intellettiva sia alla sua famiglia. Il Servizio vanta la presenza di un gruppo eterogeneo di attori, 115 volontari, 92 persone disabili a cui si aggiungono educatori e familiari, che operano in sinergia per sviluppare alcune dimensioni umane riscontrabili nel modello della Qualità della Vita. L'etimologia del termine rimanda ad un'antica tipologia di ricamo orientale, un intreccio raffinato e prezioso, metafora di relazioni che si cuciono tra persone disabili e volontari, famiglie e operatori, associazioni e territorio.

#### 3.4.1 Destinatari

Destinatari e fruitori del Servizio sono le persone con neuro-diversità, residenti nella Comunità della Vallagarina, iscritte al Servizio Macramé. Ad oggi, gli Utenti iscritti al Servizio sono 92, di cui, 47 fanno riferimento al Servizio Socio Assistenziale della Comunità della Vallagarina e 45 al Servizio Sociale del Comune di Rovereto

SERVIZI SOCIALI DI PROVENIENZA		COMUNE DI RESIDENZA	PERSONE COINVOLTE
Comunità Vallagarina	47	Rovereto	45
Comune di Rovereto	45	Mori	11
<b>Totale</b>	<b>92</b>	Avio	6
		Ala	4
		Villa Lagarina	5
		Besenello	4
		Isera	4
		Brentonico	2
		Calliano	3
		Nomi	2
		Nogaredo	1
		Trambileno	1
		Vallarsa	1
		Volano	3
		<b>Totale</b>	<b>92</b>

FASCIA D'ETÀ	PERSONE COINVOLTE
Tra 60 e 66 anni	4
Tra 50 e 59 anni	11
Tra 40 e 49 anni	17
Tra 30 e 39 anni	22
Tra 18 e 29 anni	38

SESSO	
Uomini	54
Donne	38

Tabella 15 Utenti coinvolti nel Servizio Macramé suddivisi per fascia di età e provenienza

### 3.4.2 Riferimento teorico: modello qualità della vita

Il Servizio Macramé fa riferimento al modello di Qualità della Vita che è diventato, nell'ultimo decennio, non solo cornice di riferimento teorico e strumento di sensibilizzazione per operatori dei Servizi alla disabilità e per gli attori sociali (dalle famiglie alle realtà istituzionali Socio-Sanitarie), ma un vero e proprio paradigma per orientare i processi gestionali e gli interventi pianificabili in relazione al miglioramento della qualità di vita delle persone con neuro-diversità (Schallock, Gardner, e Bradley, 2007)<sup>1</sup>.

#### Modello qualità della vita

##### Modello di sostegno che mira al miglioramento della vita della persona con neurodiversità

Il costruito dei sostegni viene indicato dalla ricerca scientifica come un modello utile e solido nel definire contenuti e strategie per concretizzare l'approccio centrato sulla persona verso il miglioramento del proprio funzionamento.

##### Questo modello individua 8 domini fondamentali:

1. Benessere emozionale
2. Relazioni interpersonali
3. Benessere materiale
4. Sviluppo personale
5. Benessere fisico
6. Autodeterminazione
7. Inclusione sociale
8. Diritti

Macramé offre sostegni attraverso le attività del tempo libero favorendo come da schema seguente, lo sviluppo di 5 dei domini sopra elencati.



<sup>1</sup> Schallock, R. L., Gardner, L., & Bradley, J. (2007). *Qualità di vita per persone con intelligenza limitata: linee guida per lo sviluppo di servizi*. Arlington, VA: Intellectual and Developmental Disabilities Organization, Center for Self-Determination. Washington, DC: American Association of Intellectual and Developmental Disabilities.

### 3.4.3 Obiettivi del Servizio Macramè



### 3.4.4 Attività del Servizio Macramè

Le principali attività del Servizio si possono suddividere tra:

1. Attività per il tempo libero
2. Formazione, coordinamento e ricerca di nuovi volontari
3. Sensibilizzazione del territorio
4. Promozione del lavoro di rete

Di seguito analizzeremo le specifiche delle singole.

## Attività per il tempo libero

Macramé realizza sul territorio della Vallagarina **attività per il tempo libero** ad alto livello di integrazione e pianificate da un'equipe specializzata. Le attività hanno una duplice valenza, da un lato la persona con disabilità può sperimentare contesti sociali e normalizzanti, mentre dall'altro la famiglia può fruire di momenti di distacco e sollievo.

Tali attività sono organizzate in fasce orarie specifiche e non coincidono con altri Servizi (tardo pomeriggio, sera e week end). Le attività sono suddivise per aree di intervento.



In questo anno particolare le attività hanno subito molti cambiamenti, nel periodo gennaio-febbraio si sono svolte regolarmente; da marzo a giugno il servizio è rimasto chiuso e si è riorganizzato con laboratori online e video chiamate, mantenendo il contatto con tutti gli iscritti. Nel periodo luglio-settembre il servizio ha ripreso gran parte delle attività con una programmazione specifica, condivisa con il servizio sociale.

Nel mese di ottobre le 11 attività settimanali hanno ripreso regolarmente ma a fine mese viste le chiusure si sono riadattate in passeggiate all'aria aperta o in attività di piccoli gruppi presso il centro diurno di Volano.

Durante i cicli scolastici l'orario di copertura è 17.00-19.00 (7 attività) e 20.00-22.30 (4 attività). Durante il periodo estivo è attivato, invece, un **progetto diurno specifico** di due giornate settimanali di 7 ore, per utenti a casa da scuola, parzialmente inseriti nei Servizi diurni o momentaneamente scoperti.

Anche gli orari in quest'anno complesso hanno subito delle variazioni, ma mantenendo comunque la linea di non sovrapporsi agli altri servizi, inoltre su richiesta del servizio sociale si è da inizio anche ad un progetto sul mattino per rispondere al bisogno di utenti scoperti che causa pandemia non hanno potuto essere inseriti in tirocini o altro.

Alcuni utenti in quest'anno hanno preferito sospendere, ma sono stati coinvolti in laboratori online che abbiamo attivato nei periodi febbraio-giugno, ottobre-dicembre, i quali andavano ad integrare la programmazione a diretto contatto con gli iscritti.

Il soggiorno marino organizzato da Macramé, solitamente ha una delibera ed un finanziamento a parte rispetto alla Convenzione ma nel corso del 2019 non è stata deliberata causa pandemia

**Dal mese di novembre, si è dato vita ad un nuovo progetto: Macramé 2.0 - #(R)Esistiamo!**

## Analisi e definizione del problema

La pandemia generata dal SARS-CoV-2 ha portato un notevole cambiamento in molte sfaccettature della vita di ogni individuo, provocando paura per la propria incolumità e forti limitazioni. Ogni persona è stata obbligata ad adattarsi in relazione alle nuove situazioni che si sono create, progettando forti mutamenti all'interno della propria routine quotidiana e stile di vita. Il virus non ha colpito esclusivamente solo le persone, ma anche tutto ciò che ruota attorno a loro come le relazioni e i contesti lavorativi.

In relazione ai decreti del Presidente del Consiglio dei ministri emanati dal Governo Italiano, ogni servizio ha dovuto modificare il proprio assetto e modalità operative. Anche Macramé si è dovuto evolvere per adattarsi alla realtà, cercando sempre di rimanere presente per rispondere ai bisogni delle persone con disabilità psicofisica e delle loro famiglie all'interno del territorio della Vallagarina. Gli aspetti principali a cui il servizio dà la massima priorità è quella di promuovere l'inclusione sociale ed il volontariato, ma in una situazione di pandemia mondiale è molto difficile riuscire a preservare e tutelare la salute di tutti gli attori coinvolti. Per questo motivo l'equipe educativa ha deciso di modificare o sospendere temporaneamente le attività di tipo ricreativo, ludico e sportivo, cercando di riadattarle in relazione ai bisogni degli utenti e alla disponibilità dei volontari. Molte delle attività precedenti già presenti nel contesto sono state cambiate in passeggiate (es. da piscina a passeggiata del lunedì), mentre alcune (come la cucina) anziché realizzarla in presenza all'interno di una stanza, viene svolta online tramite una piattaforma. In aggiunta sono state ideate altre attività di tipo ludico ricreative, come la "lettura animata" e "Macramé sul sofà". Per quanto riguarda i gruppi dei centri diurni delle altre cooperative, l'equipe ha deciso di creare dei gruppi di utenti provenienti dallo stesso servizio per poter limitare i contatti con altre persone disabili di altri enti coinvolte nelle attività. In relazione alle disponibilità dei volontari, per le attività in presenza verranno creati determinati gruppi con un numero limitato per evitare assembramenti.

"**Macramé 2.0 - #(R)Esistiamo!**" è un progetto di evoluzione del servizio che ha come finalità principale garantire un sostegno concreto agli utenti e alle famiglie inserite nel servizio. Il titolo del progetto è suddiviso in due parti:

"Macramé 2.0" simboleggia il rinnovo e la trasformazione del servizio, il quale è in costante miglioramento per riuscire a promuovere gli interventi per le persone con disabilità psicofisica;

"#(R)Esistiamo!" simboleggia la resilienza e la forza generata dalle relazioni che ci permettono di resistere alle difficoltà della vita e di escogitare strategie per superare gli ostacoli. È stato inserito l'hashtag (#) per la promozione di un messaggio positivo di speranza sui social network verso la cittadinanza. Ad ogni attività verranno fatte delle foto che poi saranno raccolte in unico video che verrà pubblicato sulla pagina Facebook ufficiale del servizio Macramé.

### Tabella utenti, presenze e ore suddivise per attività

La tabella riporta i numeri relativi alle diverse attività, che rispetto agli anni scorsi causa pandemia sono ridotti ma riportano pienamente come si è riusciti a rispondere al bisogno di socialità degli iscritti attraverso continue riprogrammazioni e svariate proposte

	UTENTI COINVOLTI	PRESENZE UTENTE	ORE PRESTATE
Cucina lunedì	9	78	154
Piscina lunedì	7	38	76
Piscina giovedì	8	49	98
Serale martedì 1	10	139	278

Serale martedì 2	9	119	238
Coro mercoledì	14	153	306
Serale mercoledì	11	138	201,5
Arte mercoledì	4	20	40
Crea-attivo giovedì (danze)	10	89	178
Get Moving giovedì	11	106	212
Mi-Sperimento mattino	9	43	129
Serale del giovedì	8	125	250
Gite del weekend	76	202	1603,5
Gruppo outdoor estivo	11	87	385
Passeggiate estive	6	24	48
Gr. sportivo lunedì	5	20	40
Gr. sportivo martedì	8	23	46
Passeggiata lunedì 1	6	24	48
Passeggiata lunedì 2	3	20	40
Passeggiata martedì 1	3	18	36
Passeggiata martedì 2	4	12	24
Passeggiata giovedì 1	4	22	44
Passeggiata nel fine settimana	35	35	105
Lab online di giochi	7	70	70
Lab online di cucina	8	80	80
Lab online lettura	8	80	80
Lab online sportivo	8	20	20
Lab online nel fine settimana	40	40	40
Videochiamate gruppo coro	14	88	88
Videochiamate gruppo serale	8	56	56
Videochiamate (telefonate)	92	736	736
Lab online Marzo-Maggio	45	720	720
Lab online Marzo-Giugno	45	720	720
<b>TOTALI</b>	<b>497</b>	<b>3474</b>	<b>6470</b>

Tabella 16 Utenti, presenze e ore suddivise per attività

Di seguito, si riportano i dati delle presenze volontari, che anche queste sono ridotte rispetto agli anni passati ma rappresentano una fotografia del Servizio in un anno di pandemia.

	VOLONTARI COINVOLTI	PRESENZE VOLONTARI	ORE PRESTATE
Cucina lunedì	6	40	80
Piscina lunedì	6	30	60
Piscina giovedì	4	29	58
Serale martedì 1	6	86	172
Serale martedì 2	7	78	156
Coro mercoledì	11	85	170
Serale mercoledì	10	80	160
Crea-attivo giovedì(danze)	6	45	90
Get Moving giovedì	13	66	132
Mi Sperimento mattino	2	16	48
Serale del giovedì	8	87	174
Gite del weekend	40	89	712
Gruppo outdoor estivo	6	40	240
Passeggiate estive	4	12	24
Gr.sportivo lunedì	3	12	24
Gr.sportivo martedì	6	18	36
Passeggiata del lunedì 1	3	21	42
Passeggiata del lunedì 2	3	21	42
Passeggiata del martedì 1	3	18	36
Passeggiata del martedì 2	3	18	36
Passeggiata del giovedì 1	3	21	42
Passeggiate nel fine settimana	25	25	75
Lab online di giochi	2	30	30
Lab online di cucina	2	26	26
Lab online lettura	2	28	28
Lab online sportivo	2	16	16
Lab. online nel fine settimana	10	20	20
Videochiamate gr. coro	10	70	70
Videochiamate gr. serale martedì	5	35	35
Videochiamate (telefonate)	10	160	160
Lab online marzo-giugno	2	32	32
Individualizzati	5	23	49
<b>TOTALI</b>	<b>231</b>	<b>1377</b>	<b>3075</b>

Tabella 17 Volontari, presenze e ore suddivise per attività

## Sviluppo del servizio nel corso degli anni

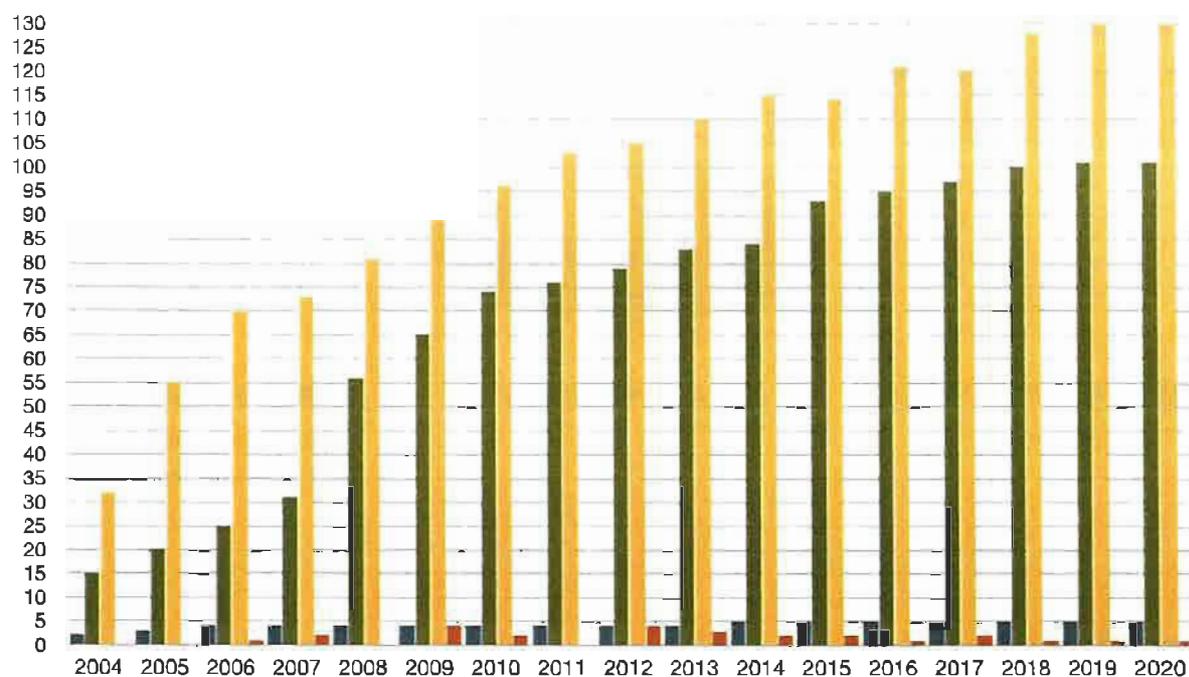


Grafico 5 Sviluppo del servizio nel corso degli anni

Come si può notare dal grafico utenti e volontari sono notevolmente aumentati, mentre le figure professionale dal 2006 sono rimaste invariate, per un totale settimanale di 126 ore settimanali suddiviso fra 4 educatori e 1 responsabile del Servizio.

	Anno 2020				
	N° persone	Ore annue		%	
Operatori	5	6048	6048	Ore retribuite	57%
Volontari	120	3170		Ore	
Cittadinanza attiva	49	400	4050	volontariato e	43%
Tirocinanti	2	480		tirocinanti	
Valore economico generat dal volontariato			45000 €		
Totale	176	10098			

Tabella 18 Ore annue svolte

### Ore anno 2020



## Ricerca di nuovi volontari, formazione e coordinamento

Macramé si occupa della ricerca di nuovi volontari, della formazione e del coordinamento per le attività, favorisce, inoltre, momenti di confronto e di condivisione. I volontari, ad ora 110, vengono inseriti in diversi contesti, cooperative ed associazioni che operano nel campo della disabilità.



## Formazione Generale

ARGOMENTI	ORE DI FORMAZIONE	PRESENZE
AFFETTIVITÀ E SESSUALITÀ Secondo modulo	3	35
ZOMM E METT "Come fare lab e incontri online"	2	20
Utilizzo dei presidi di protezione ANTI COVID	6	30
IL DISTANZIAMENTO: "Fisico o sociale?"	2	20
<b>Totali</b>	<b>9</b>	<b>105</b>

Tabella 19 Numero ore di formazione generale aperta anche ai volontari delle altre cooperative

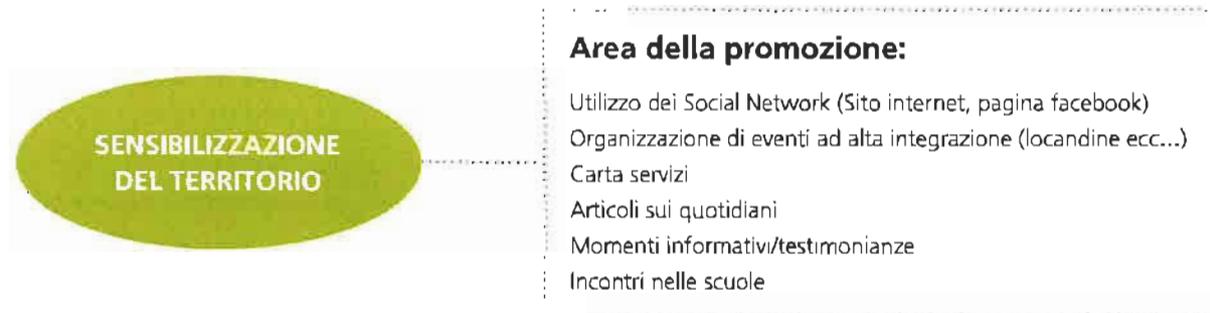
	SUPERVISIONE E COORDINAMENTO DEI GRUPPI	NUMERO DI VOLONTARI COINVOLTI
Cucina lunedì	4	7
Piscina lunedì	4	4
Piscina giovedì	4	4
Serale martedì 1	4	6
Serale martedì 2	4	6
Coro mercoledì	4	10
Serale mercoledì	4	9

Arte del mercoledì	2	2
Crea – attivo giovedì (danze)	2	5
Get Moving giovedì	2	7
Mi – Sperimento mattino	2	2
Serale del giovedì	2	5
Gite del weekend	2	20
Gruppo outdoor estivo	2	4
Passeggiata del lunedì 1	2	2
Passeggiata del lunedì 2	2	3
Passeggiata del martedì 1	2	3
Passeggiata del martedì 2	2	2
Passeggiata del giovedì 1	2	2
Passeggiate nel fine settimana	2	2
Lab online di giochi	1	2
Lab online di cucina	1	2
Lab online lettura	1	2
Lab online sportivo	1	2
Individualizzati	2	5
<b>TOTALE</b>	<b>60</b>	<b>118</b>

Tabella 20 Numero di ore di supervisione e coordinamento dei gruppi di volontari

## Sensibilizzazione del territorio

Macramé si fa carico di **sensibilizzare il territorio** ai temi della disabilità e **dell'integrazione**, mirando alla promozione di iniziative ad alto impatto sociale: interventi nelle scuole, organizzazioni di eventi a scopo informativo, incontri di formazione specifica per i volontari.



Le iniziative proposte in quest'ambito sono riconducibili a tre tipologie di gruppi coinvolti:

- I piccoli gruppi stabili delle attività del tempo libero infra-settimanali;
- Dall'altro gli eventi specifici di grande gruppo proposte nel week end;
- Interventi di carattere informativo- formativo a gruppi.

## Promozione del lavoro di rete

Macramé promuove il lavoro di rete, inteso come lo sviluppo di sinergie con le diverse realtà che si occupano di disabilità, attraverso la realizzazione di progetti e iniziative comuni. Di seguito si riporta la tabella con le iniziative specifiche di sensibilizzazione effettuate nel corso 2020 che causa pandemia sono state molto ridotte.

PROMUOVERE IL LAVORO DI RETE	Area della comunicazione:	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Individuazione delle realtà disposte a collaborare (enti che operano in ogni ambito di intervento)</li> <li>- Individuazione degli individui comuni</li> <li>- Definizione delle attività/eventi (risorse e competenze)</li> <li>- Creazione di gruppi di lavoro</li> <li>- Mantenere e consolidare i rapporti costruiti con realtà</li> </ul>	
INPUT	OUTPUT	OUTCOME
INPUT	<b>Il numero totale delle persone coinvolte nel servizio Macramè è pari a 219, di cui:</b>	
	92 Utenti	
	120 Volontari	
	5 Operatori	
	2 Tirocinanti	
OUTPUT	<b>Il numero delle attività realizzate in sinergia con le associazioni locali è pari a 7. Tali attività hanno coinvolto in totale 157 Utenti e 95 Volontari. Nello specifico:</b>	
	Coro Macramè. Utenti coinvolti: 14. Volontari: 15	
	Festa di Carnevale. Utenti coinvolti: 30. Volontari: 15	
	S.A.T. Utenti coinvolti: 24. Volontari: 10	
	Coop. Archè. Utenti coinvolti: 20. Volontari: 8	
	Giornata Auto D'epoca. Utenti coinvolti: 15. Volontari: 7	
	Coro Sant'Ilario. Utenti coinvolti: 14. Volontari: 10	
Video di Natale. Utenti coinvolti: 40. Volontari 30		
OUTCOME	Inclusione e integrazione	
	Valorizzazione risorse umane	
	Miglioramento benessere psicofisico	
	Partecipazione alla vita comunitaria	
	Sviluppo reti sociali	
Potenziare l'autonomia e l'autodeterminazione		

Tabella 21 Input, output, outcome Servizio Macramè nel 2020

### 3.4.5 Come si entra in contatto con il Servizio

#### Le modalità di contatto con Macramè sono due:

- La famiglia/amministratore di sostegno/tutore ecc. può contattare direttamente il Servizio, che raccoglierà i dati necessari per l'accesso e contatterà il Servizio sociale di riferimento per l'avvio delle opportune collaborazioni progettuali,
- Tramite Servizio sociale, il quale invia la domanda d'iscrizione al Servizio Macramè.

#### Come diventare volontario:

- Chi desidera condividere il proprio tempo libero a favore di attività con persone affette da disabilità intellettiva può accedere a Macramè con pochi semplici passi:
- Un primo colloquio di selezione e di conoscenza
- Individuazione di un'attività e un periodo di prova con tre presenze in affiancamento ad operatori qualificati.

L'attività più idonea al volontario verrà individuata collegialmente in base alle caratteristiche, agli interessi personali e alla disponibilità di tempo.

## 3.5 Il servizio civile

Il Servizio Civile nasce con la riforma sulla leva militare obbligatoria come obiezione di coscienza e, nel corso degli anni, si è modificato negli obiettivi trasformandosi in Servizio Civile Volontario, inteso come iniziativa di educazione alla cittadinanza attiva.

I profondi cambiamenti culturali ed economici che hanno caratterizzato la storia del nostro Paese, hanno sollecitato il Servizio Civile a trasformarsi ed evolversi fino a diventare, oggi, un'importante opportunità rivolta ai giovani (maschi e femmine) dai 18 ai 28 anni, che si propone di promuovere, accanto al valore sociale e di cittadinanza attiva, anche le potenzialità formative e di avvicinamento al mondo del lavoro.

Il Servizio Civile consente al giovane di:

- diventare cittadino attivo favorendo la realizzazione dei principi costituzionali di solidarietà sociale;
- riscoprire come le proprie attività e il proprio Servizio creino valore e beneficio per se stessi, ma anche per singoli individui o per la collettività intera;
- avvicinarsi al mondo del lavoro attraverso un'esperienza pratica e concreta in differenti contesti organizzativi pubblici, non profit e aziendali, accrescendo il proprio bagaglio personale di conoscenze e competenze, anche professionali;
- sperimentarsi entro un'ampia varietà di progetti, attività ed enti esercitando la capacità di autodeterminarsi, di scegliere e di impegnarsi in progetti, dalla durata variabile (minimo 3 mesi, massimo 1 anno);
- apprendere con il supporto di un professionista, chiamato "Operatore Locale di Progetto" (OLP) che, in qualità di tutor, lo accompagna nel proprio percorso di crescita formativa, personale e professionale;
- acquisire un'ampia formazione che riceverà in parte dall'ente presso cui svolge il Servizio, finalizzata all'acquisizione delle informazioni e delle conoscenze tecnico-professionali necessarie all'espletamento delle attività previste dallo specifico progetto, in parte dall'ente competente (l'Ufficio Servizio civile), finalizzata all'acquisizione delle competenze "trasversali" utili e spendibili in ogni contesto di vita, personale, civica e professionale;
- garantirsi una minima autonomia economica.

L'impegno orario richiesto è variabile per un totale di 1440 ore annue. La durata del progetto va da un minimo di 3 ad un massimo di 12 mesi (che possono essere svolti continuativamente su un unico progetto o su più progetti non contemporaneamente e sempre per un periodo massimo di 1 anno).

Nel corso dell'anno 2020, la situazione pandemica e le chiusure imposte nei contesti socio sanitario e socio assistenziale hanno condizionato le nuove proposte progettuali che sono state inferiori per numero rispetto agli anni precedenti. Abbiamo ritenuto importante mantenere attivi i progetti in essere garantendo loro il proseguo del loro servizio, apportando, dove necessario, delle minime modifiche progettuali nel rispetto delle norme di sicurezza per la riduzione del rischio contagio per tutte le parti coinvolte.

ANNO	N.VOLONTARI	N. PROGETTI PRESENTATI	MASCHIO	FEMMINA	N. ORE SERVIZIO
2014	4	1	1	3	5.760
2015	12	5	6	6	17.280
2016	9	4	4	5	12.960
2017	7	3	3	4	9.240
2018	9	4	4	5	12.700
2019	9	5	3	6	12.700
2020	7	6	5	2	9.800
<b>Totale</b>	<b>57</b>	<b>28</b>	<b>26</b>	<b>31</b>	<b>80.740</b>

**Tabella 22 Il numero di volontari di Servizio Civile inseriti nei contesti della Cooperativa**

I vantaggi di partecipare al Servizio Civile riguardano:

- l'occasione di avvicinarsi ad una realtà organizzativa;
- l'acquisizione di competenze specifiche (educative, pedagogiche ...);
- l'acquisizione di competenze trasversali (Team work, organizzazione, pianificazione, programmazione ...)
- la crescita personale e professionale;
- la formazione generale sul Servizio civile e specifica dell'esperienza di lavoro
- la retribuzione mensile pari a 600 euro.

I requisiti richiesti sono:

- età compresa tra i 18 e i 28 anni;
- cittadinanza italiana;
- essere incensurati.

## Gli Stakeholder esterni

Gli stakeholder esterni appartengono al network ambientale e territoriale, e intrattengono con la Cooperativa rapporti privilegiati ma che hanno autonomia e indipendenza istituzionale, organizzativa e gestionale.

### 3.6 Le Istituzioni Pubbliche

Le Istituzioni Pubbliche, le amministrazioni comunali, provinciali, regionali, in quanto organi rappresentativi e di governo delle Comunità, sono gli interlocutori con cui la Cooperativa si confronta per elaborare progetti ed azioni per migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali dei territori in cui opera. Con esse viene realizzato un costante lavoro di rete e di scambio per condividere obiettivi, progetti e nuove opportunità.

### 3.7 L'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari

Con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari ha un accordo specifico per la gestione dei Centri Residenziali, in ambito socio sanitario, oltre che essere il principale riferimento per le prestazioni sanitarie erogate all'utenza in carico alla Cooperativa.

### 3.8 Le Aziende Sanitarie / Usl

La Cooperativa intrattiene relazioni anche con Aziende Sanitarie/Unità Sanitarie Locali della provincia di Bolzano e extra-provinciali per quanto riguarda la presa in carico degli Utenti.

### 3.9 Le realtà del privato sociale

Le realtà di privato sociale che collaborano e realizzano interventi e Servizi con la Cooperativa sono principalmente rappresentate da associazioni, cooperative sociali, consorzi e agenzie di formazione. Risulta essenziale tessere, con queste realtà, una rete di collaborazioni e scambi, finalizzata alla realizzazione di progetti e Servizi adatti a soddisfare le esigenze degli Utenti accolti.

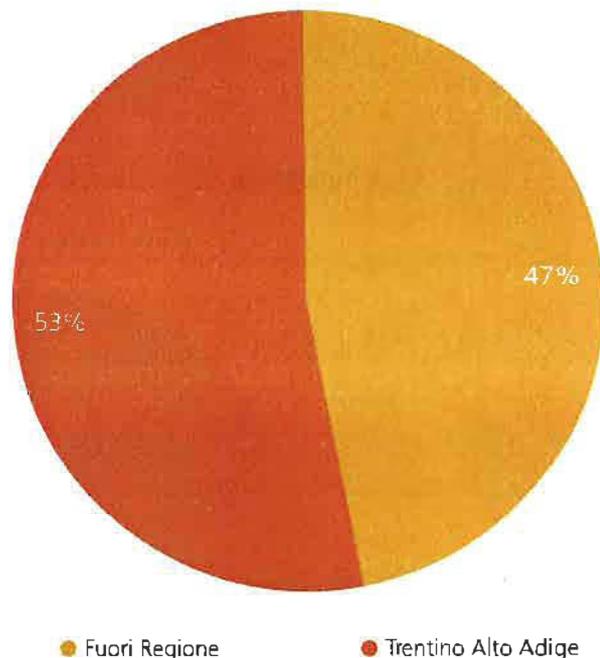
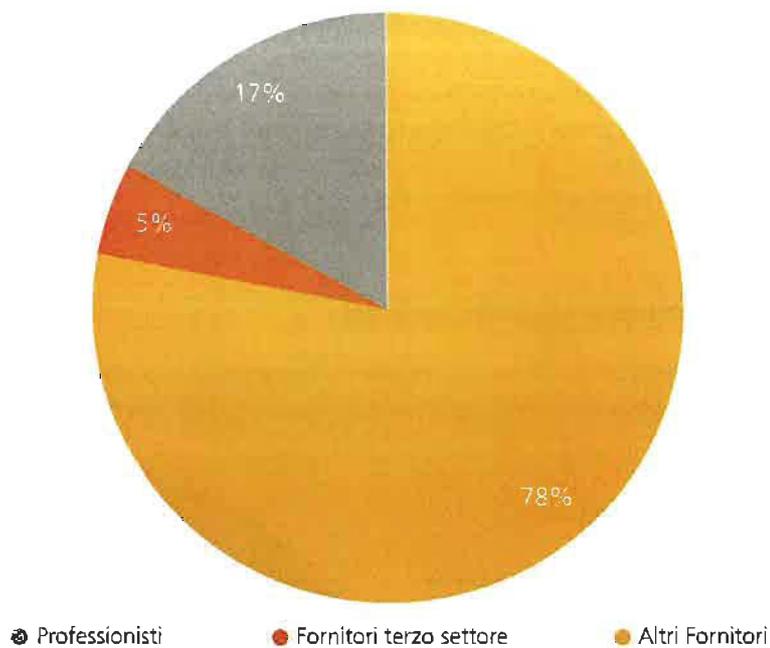


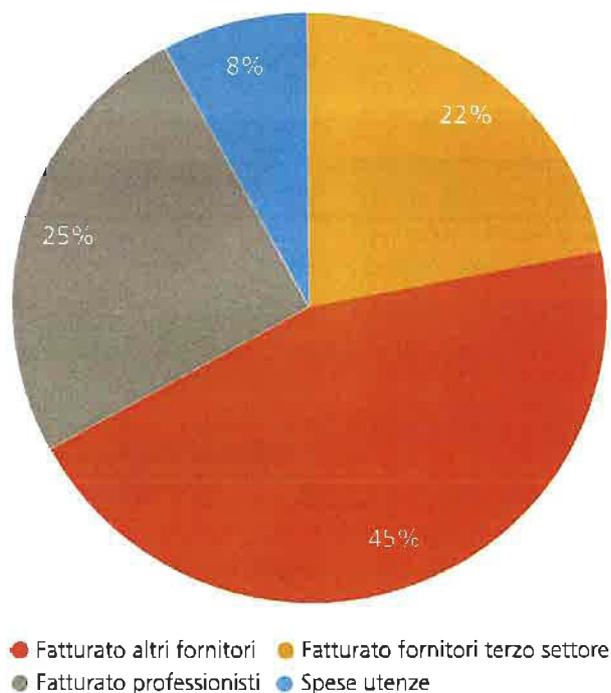
Grafico 6 Percentuale risorse in riferimento alle USL/ASL di provenienza al 31/12/2020

### 3.10 I fornitori

I fornitori di prodotti-Servizi sono tutti quegli interlocutori ai quali, la Cooperativa, si riferisce per acquisire prodotti e/o Servizi necessari al funzionamento di una complessa realtà organizzativa come quella di Villa Maria. Particolare importanza risultano avere i fornitori del terzo settore e i professionisti esterni.



**Grafico 7 Tipologia di fornitori al 31/12/2020**



**Grafico 8 Distribuzione operazioni contabili al 31/12/2020**

### 3.11 Convenzioni con Enti e Università per lo svolgimento di tirocini

La Cooperativa Sociale Villa Maria è da sempre attiva nell'offrire percorsi di stage e tirocini professionalizzanti attraverso la realizzazione di convenzioni con diversi Enti e Agenzie educative quali Istituti Superiori, Università, Scuole di formazione post laurea, Istituti Professionali, ma anche Agenzie del Lavoro e Centri per l'impiego. In particolare con quest'ultimi sono stati attivati dei percorsi specifici previsti dalla politica chiamata "**Garanzia Giovani**" la quale si sviluppa attraverso un insieme di provvedimenti, promossi a livello europeo a partire dal 2013, atti a favorire l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro e finalizzati alla realizzazione di esperienze di tirocinio, di Servizio Civile e di formazione professionalizzante.

Queste convenzioni offrono la possibilità di svolgere un percorso specifico, indirizzato sia ad entrare in contatto, conoscere e farsi conoscere da realtà presenti ed integrate sul territorio, sia a prepararsi al meglio per entrare nel mondo del lavoro.

Le aree di attività di queste convenzioni sono diverse e riguardano ambiti quali: gli interventi sanitari-assistenziali, le attività psico-educative, attività riabilitative e attività motoria, attività animative e di volontariato.

L'obiettivo di queste esperienze è lo scambio e la conoscenza reciproca, che diventa uno strumento prezioso ed essenziale poiché risponde a due fondamentali bisogni.

- di formazione e acquisizione di specifiche competenze professionali da parte di possibili figure da collocare all'interno del proprio contesto lavorativo;
- di rispondere ai bisogni formativi presenti su tutto il territorio provinciale.

SCUOLE/UNIVERSITÀ/ENTI	NR TIROCINANTI ACCOLTI NEL 2020
OPERA ARMIDA BARELLI – ROVERETO (TN)	6 TIROCINANTI
ISTITUTO DON MILANI - ROVERETO (TN)	1 TIROCINANTE
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI VERONA - SCIENZE DELLA FORMAZIONE	4 TIROCINANTI
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI VERONA – SCIENZE MOTORIE	1 TIROCINANTE
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI FERRARA- EDUCAZIONE PROFESSIONALE	2 TIROCINANTI
UNIVERSITA' LA SAPIENZA- ROMA	1 TIROCINANTE
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PALERMO	1 TIROCINANTE
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PADOVA	1 TIROCINANTE
TOTALE DEI TIROCINANTI PRESENTI NEL 2020	17 TIROCINANTI

Tabella 23 Convenzioni con Enti, Scuole ed Università durante il 2020

# 4

## RELAZIONE SOCIALE

4.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA MEDICA

4.2 SERVIZIO ASSISTENZIALE, INFERMIERISTICO E RIABILITATIVO

4.3 SERVIZIO DI CONSULENZA PSICOLOGICA E PSICOPEDAGOGICA



## Relazione Sociale

La Cooperativa Villa Maria offre un servizio residenziale e di assistenza continuativa, 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno, a tutti gli/le Utenti dei Centri Residenziali socio-sanitari e socio-assistenziali, delle Comunità Alloggio, e dei Centri Diurni, accolti/e in forma residenziale, semi-residenziale e in regime di sollievo. I servizi offerti sono diversi ma vanno intesi come un unico processo circolare che parte dall'Utente e dall'espressione dei suoi bisogni sanitari, educativi e riabilitativi, e torna all'Utente, con la garanzia degli impegni assunti e la soddisfazione delle sue aspettative. L'Utente è al centro di tutta l'attività e ogni figura presente nell'organizzazione si impegna quotidianamente per offrire un servizio personalizzato e rispettoso della persona, ispirandosi ai seguenti valori:

- **la salute**, intesa come massimo stato di benessere raggiungibile in rapporto alle condizioni di autonomia esistenti, rispetto alle esigenze fisiche, psichiche e relazionali;
- **l'assistenza e la cura per l'Utente**, al/alla quale è garantito l'ausilio di personale qualificato per ricevere le migliori cure possibili, attraverso i più aggiornati accertamenti e trattamenti sanitari interdisciplinari integrati che la struttura può mettere a disposizione. Gli stessi sono necessari al recupero dello stato di salute, intesa come massimo stato di benessere raggiungibile, in rapporto alle condizioni di autonomia esistenti e rispetto alle esigenze fisiche, psichiche e relazionali. Inoltre si assicura l'attenzione e l'ascolto dell'Utente e dei famigliari garantendo un servizio il più possibile personalizzato;
- **il diritto di scelta**, così come prevede la legge 219/2017, che sancisce il diritto di ogni persona a gestire responsabilmente la propria storia personale, compreso un eventuale percorso di cura, ogni Utente ha il diritto di ricevere e di essere aiutato/a a capire tutte le informazioni medico-sanitarie necessarie e tutte le proposte terapeutiche che hanno un senso clinico, insieme al diritto di essere accompagnati a decidere quali accettare o meno, disegnando e programmando il proprio percorso terapeutico in accordo con il proprio progetto di vita. Qualora l'Utente, a causa della propria condizione psico-fisica, non potesse esprimere a riguardo il suo parere può farlo attraverso le scelte realizzate dal proprio tutore o AdS;
- **la dignità**, rispettando la volontà dell'individuo, la privacy e l'intimità;
- **la partecipazione** degli/delle Utenti, famigliari/tutori e operatori/trici per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, garantendo il diritto di accesso ai documenti amministrativi ed alle informazioni che riguardano l'Utente, favorendo l'esplicitazione di osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio stesso, acquisendo periodicamente la valutazione dell'Utente/famigliare/tutore circa la qualità del servizio reso;
- **la riservatezza** dei propri dati personali, ivi compresi quelli idonei a rivelare lo stato di salute. L'informativa all'Utente o al tutore e la richiesta di esprimere il suo consenso all'utilizzazione dei propri dati personali è disciplinata dalla Cooperativa in conformità alle disposizioni del GDPR 2016/679 ( Regolamento generale per la protezione dei dati personali ) e successive integrazioni e modificazioni;
- **le risorse**, valorizzando e ottimizzando le risorse professionali ed economiche in modo da realizzare Servizi di qualità senza disperdere ricchezze preziose.

### 4.1 Servizio di assistenza medica

La Cooperativa offre a tutti gli/le Utenti accolti/e in ambito residenziale socio sanitario servizi di assistenza medica specialistica, garantendo la presenza di professionisti per alcune ore settimanali. In particolare sono garantite le seguenti figure professionali:

- **1 medico specialista** in medicina interna e geriatria per effettuare visite agli ospiti su segnalazione del personale infermieristico, mantenere i contatti medici di base e comitati di accoglienza per la valutazione dell'inserimento di nuovi Utenti;
- **1 medico psichiatra** per visite su segnalazione degli infermieri, partecipazione all'équipe multidisciplinare ed a comitati di valutazione di nuovi ingressi;
- **1 neurologo**: presente in struttura per visite specialistiche;
- **1 fisiatra** in consulenza.

La struttura, inoltre, si appoggia ad un **dietista** sia per la predisposizione dei corretti menu per gli/le Utenti e delle diete personalizzate sia per interventi formativi rivolti agli operatori. A disposizione di tutti gli /le Utenti accolti in ambito residenziale socio-sanitario c'è inoltre un medico di medicina generale che collabora con la Cooperativa. Per gli Utenti accolti in forma semi-residenziale e di sollievo il **medico di medicina generale** è quello scelto dalla famiglia di residenza. Per le altre visite specialistiche (esami diagnostici, etc.) gli/le Utenti vengono inviati alle strutture sanitarie dell'A.P.S.S. e/o a cliniche private convenzionate. Per gli/le Utenti accolti/e in ambito socio assistenziale residenziale, semi residenziale e in sollievo la struttura fa riferimento ai medici di medicina generale del territorio, ai servizi presenti quali il servizio di cure primarie e alle strutture sanitarie alle quali accedono come un qualsiasi cittadino.

## 4.2 Servizio assistenziale, infermieristico e riabilitativo

### Il Direttore Sanitario

La Cooperativa Sociale Villa Maria ha inserito al proprio interno la figura del direttore sanitario, che coordina i servizi sanitari e garantisce la guida, la supervisione e la qualità della struttura.

### Il Medico di Struttura

È la figura che si occupa di garantire e monitorare la presa in carico sanitaria degli/delle Utenti accolti/e in forma residenziale nel servizio socio-sanitario raccogliendone l'anamnesi, valutando la storia medica e clinica (le patologie di cui ha sofferto, le terapie seguite, le medicine assunte, gli interventi subiti). Oltre a ciò visita il paziente e, se necessario, prescrive esami da effettuare presso strutture sanitarie, allo scopo di avere un quadro clinico più accurato. Il medico poi analizza e interpreta i risultati della visita e degli esami per diagnosticare le condizioni del paziente.

### Il Servizio Infermieristico

La Cooperativa offre un servizio di assistenza infermieristica, grazie alla presenza di:

**Un referente infermieristico**, che costituisce il perno centrale del team infermieristico per la motivazione del gruppo nell'ambito dell'assistenza infermieristica, attraverso la pianificazione, l'organizzazione, la formazione, la direzione ed il controllo del lavoro.

**Il team infermieristico**, dei Centri Residenziali, che offre un'assistenza 24 ore su 24 con la presenza di un infermiere per l'assistenza agli Utenti dei Nuclei. L'assistenza infermieristica si propone di stendere un piano di assistenza individualizzato corrispondente ai problemi/bisogni pianificati attraverso una valutazione multidimensionale che viene effettuata anche con l'utilizzo di strumenti validati dei problemi/bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali dell'Utente al momento dell'ammissione e periodicamente.

**Il Servizio Assistenziale ed Educativo**, garantito dagli operatori con qualifica di Ausiliario, Operatore Socio Assistenziale (O.S.A.), Operatore Socio Sanitario (O.S.S.) oppure assistente educatore. Le loro attività si rivolgono in maniera diretta alla persona ed al suo ambiente di vita e di cura, con l'obiettivo di valorizzarne le capacità residue. Considerato il grado di gravità che gli Utenti del Centro Residenziale presentano, a questi operatori sono richieste competenze in varie aree di intervento, da quella di assistenza diretta alla persona a quella di attenzione e valorizzazione della relazione con la persona disabile, con la sua famiglia e con l'équipe. Il lavoro dell'operatore consiste da un lato nell'affiancare ed accompagnare l'Utente nello svolgimento delle attività quotidiane, dall'altro nel supportarlo nella gestione degli spazi comuni e personali, intervenendo direttamente laddove necessario, mediando le relazioni e/o i conflitti, facilitando la comunicazione e garantendo a tutti un proprio spazio di espressione.

**Gli operatori** provenienti dalle liste di mobilità della Provincia Autonoma di Trento, che hanno scelto di lavorare presso Villa Maria ed hanno la funzione di affiancare gli operatori nelle attività quotidiane di presa in carico degli Utenti.

**La squadra "Jolly"**, composta da un gruppo di operatori che fornisce ai Gruppi Famiglia un supporto nelle situazioni di emergenza o per altre esigenze particolari (assenze per malattie, corsi di formazione, assistenza di Utenti in ospedale, etc.).

**Gli operatori dei servizi generali**, che si occupano delle pulizie degli spazi comuni al di fuori dei Gruppi Famiglia e seguono i progetti degli Utenti coinvolti in tali attività occupazionali a carattere lavorativo.

**Il gruppo dei tecnici**, denominato A.L.T., acronimo che indica il gruppo multidisciplinare di professionisti specialisti che si occupano, all'interno del contesto di Villa Maria, di Animazione, di Laboratori e di Tecniche (fisioterapiche, musicoterapiche, psicomotorie, pet-therapy). Il loro lavoro consiste principalmente nel garantire un servizio di attività diurne agli Utenti dei Centri Residenziali che non frequentano altre realtà esterne. Oltre che all'interno del loro gruppo, per programmare e condividere i singoli progetti pedagogici, i tecnici coordinano ed intersecano il loro lavoro anche con quello dei responsabili e con quello degli operatori.

**La Terp** (terapista della riabilitazione psichiatrica), che collabora con l'équipe multiprofessionale e collabora alla valutazione della disabilità psichica e delle potenzialità del soggetto, analizza bisogni e istanze evolutive e rileva le risorse del contesto familiare e socio-ambientale. Collabora all'identificazione degli obiettivi formativo-terapeutici e di riabilitazione psichiatrica nonché alla formulazione dello specifico programma di intervento mirato al recupero e allo sviluppo del soggetto in trattamento, attuando interventi volti all'abilitazione/riabilitazione dei soggetti alla cura di sé e alle relazioni interpersonali di varia complessità. Contribuisce infine alla valutazione degli esiti del programma di abilitazione e riabilitazione nei singoli soggetti, in relazione agli obiettivi prefissati.

**Fisiokinesiterapia** La struttura prevede la presenza di quattro fisioterapisti che seguono principalmente gli Utenti dei Centri Residenziale.

**I fisioterapisti** si occupano del recupero funzionale attraverso:

- riabilitazione neuromotoria;
- idrokinesiterapia. terapia basata sul movimento (kinesi) in acqua (idro). È l'insieme delle tecniche di trattamento eseguite in acqua riscaldata a fini terapeutici;
- consulenza e assistenza nella gestione degli ausili;
- partecipazione alle visite e alle consulenze medico – specialistiche.

Operano su richiesta medica con tempi di erogazione che vanno da un giorno, in caso di urgenze, a dieci/quindici giorni per interventi ordinari, che vengono ripetuti periodicamente più volte all'anno.

I fisioterapisti si occupano, inoltre, della formazione degli operatori per quel che riguarda ausili, posture, sicurezza sul lavoro secondo le direttive del Decreto Legislativo n. 81 del 9 aprile 2008 ("Materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro").

**Attività motoria e psicomotricità** Presso la Cooperativa Sociale Villa Maria è attivo un servizio che opera nell'ambito motorio e psicomotorio funzionale. L'esperienza motoria ha come scopo quello di generare motivazione e stimolare l'intenzionalità al fine di aiutare la persona a scoprire e ri-scoprire un modo di essere "nel mondo" efficace, con un'azione appropriata e adatta alle circostanze e all'ambiente. L'approccio psicomotorio ha come terreno specifico d'intervento il rapporto tra il corpo e i processi psichici nella costruzione dell'identità attraverso la via corporea, nonché il rapporto tra corpo ed espressività, qualunque sia il livello di funzionamento motorio.

### 4.3 Servizio di consulenza psicologica e psicopedagogica

Il servizio si articola su due diversi livelli di intervento: sul primo si collocano le riflessioni, l'analisi e la valutazione di carattere generale di ogni singolo/a Utente, individuandone l'andamento evolutivo, le condizioni psicoaffettive, i bisogni in termini di trattamento o interventi educativi.

Sul secondo livello si attua, invece, una valutazione a carattere più specificatamente metodologico, prendendo in esame l'andamento del progetto educativo o riabilitativo ed analizzandone la componente tecnica.

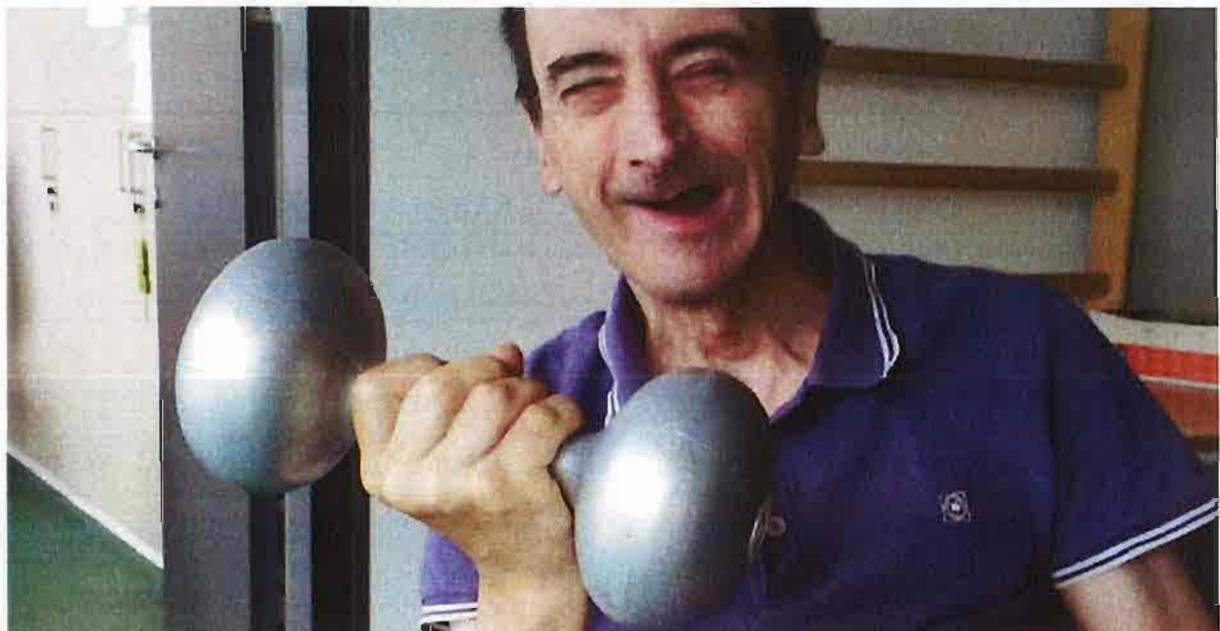
Per i due ambiti sono previste figure specifiche: del primo livello si occupa lo psicologo dell'area clinica, del secondo il responsabile dell'area educativa e di progetto.

#### Psicologa dell'area clinica:

- interviene prevalentemente in équipe multidisciplinare;
- esprime valutazioni psicodiagnostiche, neuropsicologiche ed evolutive;
- esprime orientamenti a carattere metodologico con una corretta individuazione degli interventi e ne verifica l'efficacia;
- incontra le famiglie ed il Servizio Sociale per i momenti di scambio;
- partecipa alla valutazione di nuove richieste di accoglienza.

#### Responsabile dell'area educativa e di progetto:

- stila, in condivisione con l'équipe multidisciplinare il PAI/PEI;
- rielabora l'obiettivo proposto in équipe per renderlo compatibile con la metodologia dell'intervento;
- verifica la coerenza nel passaggio dall'obiettivo generale al particolare;
- fornisce agli operatori dei Nuclei, e ai tecnici A.L.T., strumenti utili alla valutazione quantitativa e qualitativa dell'Utente, elaborando schede di valutazione e di analisi, indicatori di efficacia, parametri di performance, etc.;
- raccoglie i risultati di valutazione e li analizza con la psicologa di area clinica;
- incontra le famiglie ed il Servizio Sociale per i momenti di scambio;
- coordina i nuovi inserimenti degli ospiti sul piano dell'attivazione tempestiva delle modalità di presa in carico e dell'osservazione.

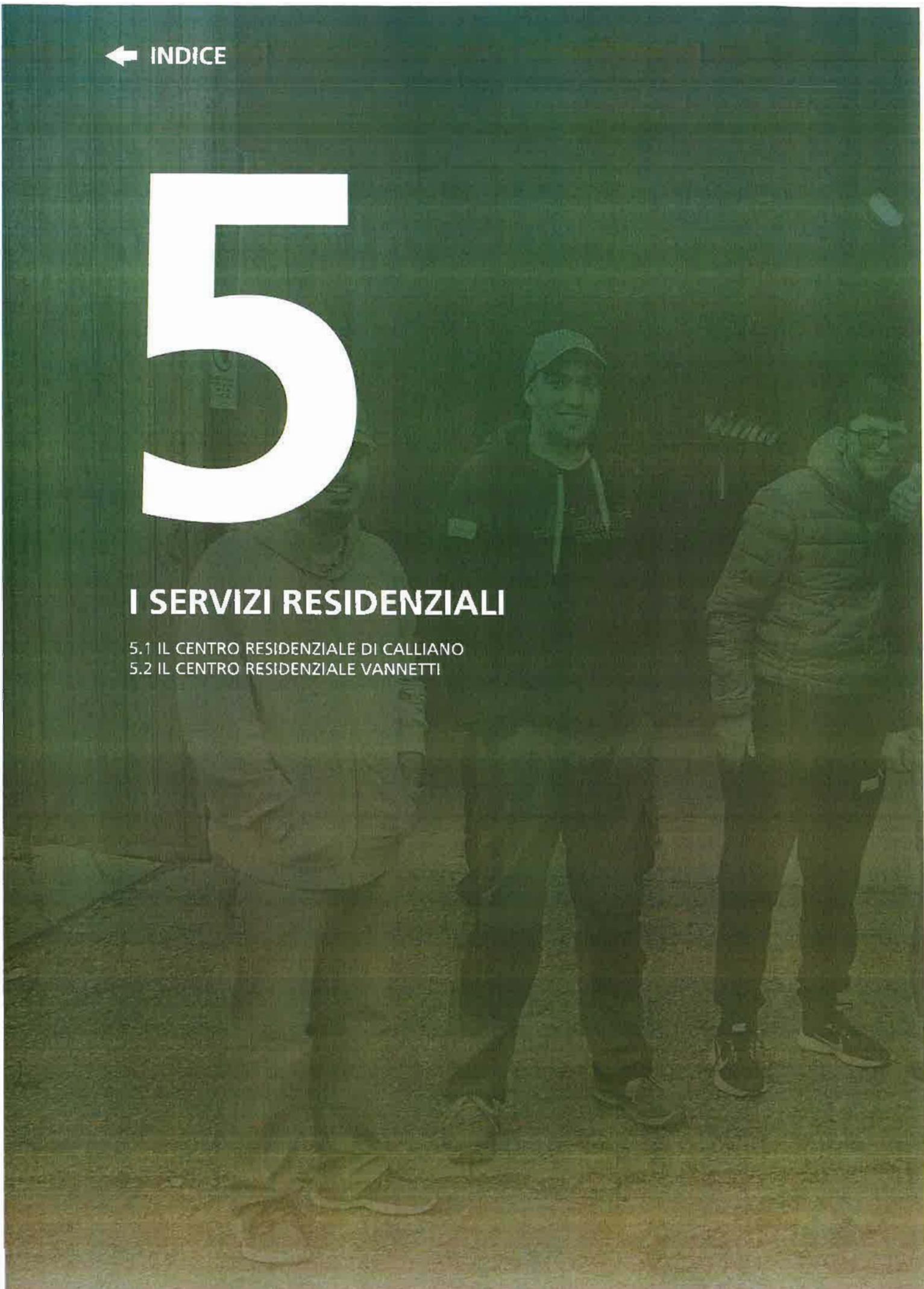


← INDICE

# 5

## I SERVIZI RESIDENZIALI

- 5.1 IL CENTRO RESIDENZIALE DI CALLIANO
- 5.2 IL CENTRO RESIDENZIALE VANNETTI



← INDICE



## I Servizi residenziali

### 5.1 Il Centro Residenziale di Calliano

La struttura, progettata a partire dal 2006, è stata ultimata nell'estate del 2012, realizzata su tre livelli con 5 nuclei abitativi, composti da circa 8 persone, atti ad ospitare un numero complessivo di 41 Utenti. È la prima struttura Socio Sanitaria in Provincia Autonoma di Trento ad ottenere l'autorizzazione al funzionamento e l'autorizzazione all'esercizio (D.P.G. P. 27 novembre 2000, n. 30-48/Leg). La struttura ha ottenuto, inoltre, la certificazione Leed Gold.

Le camere nei nuclei a piano terra e primo piano sono singole, dotate di sollevatori a soffitto e sistemi di distribuzione di ossigeno. Al piano secondo, invece, si trovano i nuclei dotati sia di stanze doppie che singole, ugualmente fornite degli stessi confort dei nuclei dei piani inferiori.

Al piano primo è collocata l'infermeria, posta nella zona di accesso al piano mediante rampa, il tutto per rendere la struttura il più agibile possibile.

Al piano terra è presente la palestra e la piscina riabilitativa, mentre al piano primo sono collocate stanze, di varia ampiezza, per attività educative specifiche (laboratori, musicoterapia, pet-therapy, animazione, attività motoria, cromoterapia e attività sensoriali).

L'organizzazione dei Nuclei nel Centro Residenziale si basa su alcuni presupposti esplicitati all'interno della Cartella Utente e del PAI – PEI, facenti riferimento a molteplici aspetti tra cui: la diagnosi di base, le peculiarità della persona con le sue caratteristiche individuali, il percorso di vita, la famiglia di provenienza, i suoi bisogni, etc.

<b>INDIRIZZO SEDE</b>	<b>VIA CASTELBESENO, 8 - 38060 CALLIANO (TN)</b>	
<b>Tel. - Fax</b>	0464 387 800 – 0464 387 899	
<b>e-mail</b>	segreteria@coopvillamaria.org	
<b>Nucleo abitativo</b>	Nucleo Ambra	0464 387 821 345 144 97 74
	Nucleo Acquamarina	0464 387 818 335 703 25 41
	Nucleo Cristallo	0464 387 817 345 144 84 89
	Nucleo Smeraldo	0464 387 819 345 144 89 81
	Nucleo Zaffiro	0464 387 825 345 270 73 96

Tabella 24 La Carta di identità del residenziale di Calliano

NUCLEI	TOTALE UTENTI	DONNE	UOMINI
Acquamarina	8	6	2
Ambra	8	6	2
Smeraldo	7	6	1
Zaffiro	9	7	2
Cristallo	7	4	3

Tabella 25 Distribuzione Utenti nella struttura di Calliano per nucleo e sesso al 31/12/2020



## Come raggiungere il Centro Residenziale di Calliano

La struttura residenziale è situata nell'abitato di **Calliano, in via Castelbeseno, 8** e si trova in prossimità dell' asse principale di collegamento Trento - Rovereto. È possibile raggiungere la sede nei seguenti modi.

### In autostrada:

**Uscita Rovereto Nord**, prendere direzione Rovereto; dopo circa 1, 7 chilometri alla rotonda seguire le indicazioni verso Trento ed entrare nella S.S. 12; proseguire direzione Trento per circa 7 chilometri (oltrepassando il paese di Volano), entrando nell'abitato di Calliano.

Sempre sulla S.S. 12 prendere il bivio a destra per Besenello, immettendosi sulla S.P. 49; dopo pochi metri dall'imbocco della strada provinciale si trova sulla destra il Centro Residenziale di Calliano.

**Uscita Trento Sud**, prendere la tangenziale sud in direzione Rovereto per circa 12 chilometri sulla S.S. 12; entrati nell'abitato di Calliano, fare attenzione alle indicazioni per Besenello. Prendere il bivio per Besenello a sinistra e immettersi sulla S.P. 49; dopo pochi metri dall'imbocco della strada provinciale si trova sulla destra il Centro Residenziale di Calliano.

### Con i mezzi pubblici:

Stazione autocorriere di Trento: prendere gli autobus di linea, direzione Rovereto, per Calliano (circa 40 minuti di viaggio).

Stazione F.S. di Rovereto: prendere gli autobus di linea, direzione Trento, per Calliano (circa 20 minuti di viaggio).



## 5.2 Il Centro Residenziale Vannetti

Il centro residenziale Vannetti, sito a Rovereto presso la APSP Vannetti, accoglie due gruppi di Utenti con disabilità psicofisica grave o gravissima. Il Servizio è garantito in modo continuativo 24 ore su 24 durante tutto il corso dell'anno.

La complessità dei bisogni obbliga il Servizio a garantire assistenza infermieristica continuativa ed individualizzata, in risposta ai bisogni della singola persona. Il Centro Residenziale prevede, per periodi temporanei, un Servizio di sollievo, o di pronta accoglienza, offrendo assistenza e cura a persone disabili provenienti da casa. Tale Servizio, la cui attivazione viene valutata in base alle disponibilità organizzative del Centro, ospita l'Utente, in regime residenziale, al fine di supportare le esigenze della famiglia. Presso il Centro Residenziale operano figure professionali che garantiscono un intervento specifico a tutti gli Utenti, assicurando progetti educativi individualizzati finalizzati a valorizzare e migliorare aspetti quali le autonomie personali e gli aspetti affettivi/emotivi della persona.

<b>INDIRIZZO SEDE</b>	<b>VIA VANNETTI 6, 38068 ROVERETO (TN)</b>	
<b>Tel. - Fax</b>	0464 38 78 00 - 0464 38 78 99	
<b>e-mail</b>	segreteria@coopvillamaria.org	
<b>Nucleo abitativo</b>	Nucleo Diamante	345 144 87 98
	Nucleo Perla	345 276 96 82

*Tabella 26 La Carta di identità del residenziale Vannetti*

<b>NUCLEI</b>	<b>TOTALE UTENTI</b>	<b>DONNE</b>	<b>UOMINI</b>
Diamante	8	6	2
Perla	9	9	-

*Tabella 27 Distribuzione Utenti per nucleo e per sesso al 31/12/2020*

## Come raggiungere il centro residenziale Vannetti

Il Centro Residenziale della Cooperativa Sociale Villa Maria si trova in **via Vannetti 6, sesto piano, a Rovereto (TN)**.  
È possibile raggiungere la sede nei seguenti modi:

### In autostrada:

**Uscita Rovereto nord**, alla rotonda imboccare la quarta uscita in direzione Rovereto. Proseguire sempre dritti fino alla rotonda dello "stadio Quercia", imboccare la seconda uscita, prendere lo svincolo SS12 per Centro/Riva Del G./Verona/Vicenza. Alla rotatoria della Stazione dei treni, imboccare la seconda uscita e svoltare dopo 50 metri a destra in via Cesari. Proseguire dritto per 100 metri e svoltare a sinistra in via Vannetti. La sede è alla destra.

**Uscita Rovereto sud**, all'uscita continuare su SP23. Prendere SS240, Bretella ai Fiori e Via Statale 12 in direzione di Via Vannetti a Rovereto. Alla rotonda prendere la terza uscita(SP23). Alla rotonda prendere la prima uscita (SS240). Alla rotonda prendere la terza uscita, via del Garda/SS240. Alla rotonda, prendere la seconda uscita e rimanere su via del Garda/SS240. Alla rotonda prendere la terza uscita "Bretella ai Fiori" e continuare su via della Roggia. Alla rotonda prendere la seconda uscita, via Statale 12. Attraversare la rotonda. Alla rotonda prendere la prima uscita, Corso Antonio Rosmini e svoltare dopo 50 metri a destra in via Cesari. Proseguire dritto per 100 metri e svoltare a sinistra in via Vannetti. La sede è alla destra.



INPUT CENTRO RESIDENZIALE CALLIANO 2020		
UTENTI E PROGETTI ATTIVI	PERSONALE	RISORSE STRUTTURALI
<p>39 progetti per Utenti inseriti in forma residenziale all'interno della struttura</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· direttore generale</li> <li>· direttore sanitario</li> <li>· coordinatore di Rete</li> <li>· coordinatore dei Servizi sanitari e assistenziale</li> <li>· responsabile dei progetti</li> <li>· 2 responsabili di Servizio</li> <li>· responsabile manutenzione</li> <li>· responsabile Servizi generali e lavanderia</li> <li>· 5 infermieri professionali</li> <li>· 3 fisioterapisti</li> <li>· 2 tecnici attività motoria</li> <li>· 2 animatrici</li> <li>· 1 tecnico di laboratorio</li> <li>· 1 consulente artistico</li> <li>· 1 musicoterapista</li> <li>· 1 TERP</li> <li>· 60 operatori</li> <li>· 2 consulenti esterni</li> <li>· 12 addetti ai Servizi (personale, segreteria, manutenzione, Servizi generali)</li> <li>· 3 giovani in Servizio civile</li> <li>· 2 volontari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Direzione</li> <li>· Ufficio personale</li> <li>· Ufficio coord. del Servizio sanitario ed assistenziale</li> <li>· Ufficio coord. Di Rete</li> <li>· Ufficio responsabile dei progetti</li> <li>· Ufficio responsabili di Servizio dei nuclei di Calliano</li> <li>· Segreteria</li> <li>· Ambulatorio infermieristico</li> <li>· Ambulatorio fisioterapico</li> <li>· Ambulatorio medico</li> <li>· 5 nuclei abitativi</li> <li>· Aule per attività</li> <li>· Palestra</li> <li>· Piscina riabilitativa</li> <li>· Cucina</li> <li>· Sala da pranzo</li> <li>· Magazzino</li> <li>· Manutenzione</li> </ul>
<p>8 progetti per Utenti accolti in sollievo</p>		
<p>15 progetti con Utenti in collaborazione con realtà del territorio</p>		

Tabella 28 Risorse al 31/12/2020

INPUT CENTRO RESIDENZIALE VANNETTI 2020		
UTENTI	PERSONALE	RISORSE STRUTTURALI
<p>17 progetti per Utenti inseriti in forma residenziale all'interno della struttura (età media 46)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· direttore sanitario</li> <li>· medico di struttura</li> <li>· coordinatore del Servizi sanitari e assistenziale</li> <li>· 1 responsabile di Servizio</li> <li>· 5 infermieri professionali</li> <li>· 1 fisioterapista</li> <li>· 1 tecnico attività motoria</li> <li>· 2 animatrici</li> <li>· 1 tecnico attività motoria</li> <li>· 1 musicoterapista</li> <li>· 26 operatori</li> <li>· 3 consulenti esterni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Ufficio responsabile di Servizio dei nuclei</li> <li>· Ambulatorio infermieristico</li> <li>· Ambulatorio fisioterapico</li> <li>· 2 nuclei abitativi</li> <li>· Aule per attività</li> <li>· Sala da pranzo</li> <li>· Magazzino</li> </ul>

Tabella 29 Risorse al 31/12/2020

**Input - Output - Outcome centro residenziale Calliano e Vannetti**

LABORATORI		
INPUT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gli utenti che hanno partecipato all'attività di laboratorio nel 2020 sono 43. Il 2020 è stato caratterizzato dalle restrizioni per il covid-19 pertanto l'attività è stata condizionata da tale evento.</li> <li>• Da gennaio a febbraio 2020 l'attività di laboratorio è stata condotta da due tecnici che si alternavano nelle attività per un totale di 37 ore settimanali.</li> <li>• L'attività è stata sospesa a marzo e ripresa a luglio 2020 con un solo tecnico di laboratorio per un totale di 21 ore settimanali.</li> <li>• Da luglio a ottobre il tecnico ha potuto operare solo a Calliano per le misure di prevenzione per il covid-19.</li> <li>• Da ottobre 2020 il tecnico ha ripreso le attività anche nei nuclei Perla e Diamante (Vannetti).</li> </ul>	
OUTPUT	<p><b>Attività Sensoriale</b></p> <p>18 utenti</p>	<p><b>Attività creativa/espressiva</b></p> <p>25 utenti</p>
OUTCOME	<p><b>Attività sensoriale:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Miglioramento del benessere psico-fisico.</li> <li>• Miglioramento della qualità di vita.</li> <li>• Conoscenza e costruzione relazionale.</li> <li>• Osservazione e progettazione individualizzata.</li> <li>• Miglioramento del benessere emozionale.</li> <li>• Maggior consapevolezza di sé.</li> </ul> <p><b>Attività creativa/ Espressiva:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maggior normalizzazione e sensibilizzazione dei disabili.</li> <li>• Mantenimento delle abilità pregresse.</li> <li>• Miglioramento delle capacità fino-grosso motorie.</li> <li>• Maggior consapevolezza e capacità di autodeterminazione.</li> <li>• Conoscenza e costruzione relazionale.</li> <li>• Osservazione e progettazione individualizzata.</li> <li>• Soddisfazione personale attraverso la realizzazione di un oggetto.</li> <li>• Miglioramento delle competenze personali.</li> <li>• Maggior consapevolezza di sé e delle proprie capacità.</li> <li>• Stimolazione delle capacità cognitive.</li> <li>• Condivisione delle regole e degli spazi personali all'interno del piccolo gruppo.</li> </ul>	

*Tabella 30 Input output e outcome delle attività dei laboratori*

ANIMAZIONE		
INPUT	OUTPUT	OUTCOME
<b>APERITIVANDO</b>		
Utenti coinvolti: 25 Animatrici: 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totale incontri: 7</li> <li>• Durata: 1 ora</li> <li>• Nome attività: Aperitivando</li> <li>• Numero utenti: 25</li> <li>• Volontari coinvolti: /</li> <li>• Tecnico dell'animazione: 2</li> <li>• Operatori del nucleo: 3</li> <li>• Esterni coinvolti (cittadini, etc.): 2 Giovani in Servizio Civile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusione e integrazione tra i vari partecipanti</li> <li>• Miglioramento del benessere psico-fisico</li> <li>• Miglioramento della qualità di vita</li> <li>• Incremento delle capacità collaborative e di costruzione di relazioni con i pari</li> <li>• Incremento della capacità attentiva e osservativa</li> <li>• Socializzazione tra i vari partecipanti</li> </ul>
<b>CUCINARE INSIEME</b>		
Persone coinvolte: 8 Animatrici: 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totale incontri: 28</li> <li>• Durata: 3 ore</li> <li>• Nome attività: "Cucinare insieme"</li> <li>• Numero utenti: 5</li> <li>• Volontari coinvolti: /</li> <li>• Tecnico dell'animazione: 1</li> <li>• Esterni coinvolti (cittadini, etc.): 1 1 giovane in Servizio Civile, 1 operatore del nucleo Cristallo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maggior normalizzazione e sensibilizzazione delle persone con disabilità</li> <li>• Creazione di una cittadinanza maggiormente attiva e responsabile</li> <li>• Miglioramento del benessere psico-fisico</li> <li>• Miglioramento della qualità di vita</li> <li>• Promozione dell'acquisizione di un ruolo sociale</li> <li>• Incremento della capacità attentiva e osservativa</li> <li>• Mantenimento delle capacità fino-motorie</li> <li>• Incremento delle capacità collaborative e di costruzione di relazioni con i pari</li> <li>• Incremento dell'autostima</li> </ul>
<b>GITE BREVI</b>		
Persone coinvolte: 82 Animatrici: 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totale incontri: 26</li> <li>• Durata: 3 ore</li> <li>• Nome attività: gite brevi</li> <li>• Numero utenti: 79</li> <li>• Volontari coinvolti: /</li> <li>• Tecnico dell'animazione: 2</li> <li>• Operatori del nucleo: /</li> <li>• Esterni coinvolti (cittadini, etc.): 1 Giovani in Servizio Civile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusione e integrazione tra i vari partecipanti</li> <li>• Miglioramento del benessere psico-fisico</li> <li>• Miglioramento della qualità di vita</li> <li>• Socializzazione tra i vari partecipanti</li> <li>• Inclusione e integrazione sociale</li> <li>• Maggior normalizzazione e sensibilizzazione delle persone con disabilità</li> </ul>
<b>PROGETTO CURA DI SÈ</b>		
Persone coinvolte: 17 Animatrici: 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totale incontri: 2</li> <li>• Durata 3 ore</li> <li>• Nome attività: "Prendiamoci cura di noi" progetto in collaborazione con l'Istituto Armida Barelli di Rovereto</li> <li>• Numero utenti: 6</li> <li>• Volontari coinvolti: /</li> <li>• Tecnico dell'animazione: 2</li> <li>• Esterni coinvolti (cittadini, etc.): 1 1 giovane in Servizio Civile, 1 insegnante più 7 alunni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilizzazione del territorio</li> <li>• Inclusione e integrazione sociale</li> <li>• Maggior normalizzazione e sensibilizzazione delle persone disabili</li> <li>• Creazione di una cittadinanza maggiormente attiva e responsabile</li> <li>• Miglioramento del benessere psico-fisico</li> <li>• Miglioramento della qualità di vita</li> <li>• Promozione dell'acquisizione di un ruolo sociale</li> <li>• Incremento dell'autostima</li> </ul>

GITE GIORNALIERE	
<p>Persone coinvolte: 109 Animatrici: 2</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totale incontri: 19</li> <li>• Durata: 5 ore</li> <li>• Nome attività: gite giornaliere</li> <li>• Numero utenti: 104</li> <li>• Volontari coinvolti: 1</li> <li>• Tecnico dell'animazione: 2</li> <li>• Operatori del nucleo: 1</li> <li>• Esterni coinvolti (cittadini, etc.): 1 ragazzi Servizio Civile</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusione e integrazione tra i vari partecipanti</li> <li>• Miglioramento del benessere psico-fisico</li> <li>• Miglioramento della qualità di vita</li> <li>• Socializzazione tra i vari partecipanti</li> <li>• Inclusione e integrazione sociale</li> <li>• Maggior normalizzazione e sensibilizzazione delle persone con disabilità</li> <li>• Promozione dell'acquisizione di un ruolo sociale</li> </ul>
RACCONTAMI UNA STORIA	
<p>Persone coinvolte: 11 Animatrici: 1</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totale incontri: 8 di cui 1 si è svolto presso il Museo della Guerra di Rovereto</li> <li>• Durata: 1.30 ora</li> <li>• Nome attività: "Raccontami una storia"</li> <li>• Numero utenti: 8</li> <li>• Volontari coinvolti: 1</li> <li>• Tecnico dell'animazione: 1</li> <li>• Esterni coinvolti (cittadini, etc.): 1 ragazzi Servizio Civile</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilizzazione del territorio</li> <li>• Inclusione e integrazione sociale</li> <li>• Maggior normalizzazione e sensibilizzazione delle persone con disabilità</li> <li>• Creazione di una cittadinanza maggiormente attiva e responsabile</li> <li>• Miglioramento del benessere psico-fisico</li> <li>• Miglioramento della qualità di vita</li> <li>• Incremento dell'autocontrollo, dell'ascolto e gestione delle emozioni</li> </ul>

Tabella 31 Output e outcome delle attività di animazione 2020



ATTIVITÀ MOTORIA			
INPUT	<b>AMBITO ATTIVITÀ MOTORIA</b>		
	Tecnici coinvolti: 3	Utenti coinvolti: 24	Numero ore settimanali: 20
	<b>AMBITO DELLA PSICOMOTRICITÀ</b>		
	Tecnici coinvolti: 1	Utenti coinvolti: 8	Numero ore settimanali: 6
	<b>AMBITO DELLA CAA</b>		
Tecnici coinvolti: 3 tecnici (2 attività motoria/psicomotricità e 1 Terp)	Utenti coinvolti: 5 utenti con progetti individualizzati	Numero ore settimanali: 10	
Le attività proposte sono svolte in palestra, e all'aperto e mirano principalmente alla rieducazione, al mantenimento delle autonomie residue, al potenziamento delle abilità esistenti; il tutto sempre finalizzato all'aumento dello stato di benessere della persona. Data l'emergenza Covid l'attività presso la piscina interna alla struttura è stata sospesa.			
Le aree di intervento delle attività proposte (Motoria, Psicomotoria e CAA) sono principalmente tre:			
	<b>Educativa con i seguenti obiettivi</b>	<b>Psico – fisica con i seguenti obiettivi</b>	<b>Sociale con i seguenti obiettivi</b>
	migliorare l'immagine corporea	potenziamento fisiologico (miglioramento delle funzioni cardio-respiratore; mobilità articolare, rafforzamento della potenza muscolare con carico naturale e/o piccoli carichi)	migliorare la comunicazione
	potenziare la fiducia in sé	consolidamento e coordinazione degli schemi motori di base (equilibrio posturale e dinamico, coordinazione generale)	migliorare le relazioni interpersonali
	potenziare l'autostima	recupero delle autonomie compromesse o perdute	integrazione sociale attraverso l'inserimento in contesti socializzanti
OUTPUT	ridurre l'ansia	prevenzione di vizi posturali	sviluppo del senso di appartenenza
	migliorare la qualità di vita	Organizzazione e pianificazione di particolari attività, suggerendo stili di vita utili alla prevenzione delle malattie ed al miglioramento delle qualità della vita mediante l'esercizio fisico;	
	aumentare la motivazione soggettiva al movimento		
	Le attività proposte sono individuate in relazione alle indicazioni sanitarie e alla valutazione motoria, stabilendo così il tipo di attività più appropriata (intensità, durata, frequenza, progressione, precauzioni, ambiente).		
1) Il numero degli utenti che settimanalmente sono coinvolti in interventi di Attività motoria è di 25 e a seconda degli obiettivi di ogni singolo utente, gli interventi possono essere individuali o di piccolo o medio gruppo. La frequenza proposta è dipendente dal bisogno individuato in sede di Progetto Individualizzato e parte da un incontro settimanale ad incontri previsti anche ogni giorno.			
2) Gli indicatori di efficacia dell'intervento sull'ospite sono relativi soprattutto al mantenimento nel tempo delle abilità residue con particolare attenzione alle abilità adl primarie.			

<b>OUTCOME</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• migliorare l'immagine corporea</li> <li>• potenziare la fiducia in sé</li> <li>• potenziare l'autostima</li> <li>• ridurre l'ansia</li> <li>• migliorare la qualità di vita</li> <li>• aumentare la motivazione soggettiva al movimento</li> <li>• migliorare la comunicazione</li> <li>• migliorare le relazioni interpersonali</li> <li>• integrazione sociale attraverso l'inserimento in contesti socializzanti</li> <li>• sviluppo del senso di appartenenza</li> </ul>
----------------	---

Tabella 32 Input output e outcome dell'attività motoria

TERP			
<b>INPUT</b>	<b>PROGETTO ASIS (Agricoltura sociale innovativa sanitaria), in collaborazione con il Comune di Calliano e l'Azienda Sanitaria</b>		
	Operatori coinvolti: 1 Tecnico della riabilitazione psichiatrica + un operatore del gruppo	Utenti coinvolti: 5	Numero ore settimanali: 9
	<b>ATTIVAZIONE COGNITIVA</b>		
	Operatori coinvolti: 1 Tecnico della riabilitazione psichiatrica	Utenti coinvolti: 14	Numero ore settimanali: 20
<b>OUTPUT</b>	<b>C.A.A. (COMUNICAZIONE AUMENTATIVA ALTERNATIVA)</b>		
	Operatori coinvolti: 1 Tecnico della riabilitazione psichiatrica, 2 Tecnici TAM	Utenti coinvolti: 9	Numero ore settimanali: 10
	<b>PROGETTO ASIS</b>		
	<p>La proposta è dedicata ad alcuni utenti della struttura socio-sanitaria di Calliano L'attività prevede la gestione di uno spazio da dedicare alla coltivazione di un orto comunitario a Calliano. Gli utenti sono stati coinvolti nella decisione e nella programmazione delle semine, degli ortaggi da piantare e della cura e raccolta degli stessi. L'attività prevede l'attivazione di laboratori orticolo- correlati in caso di maltempo o di necessità.</p> <p><b>Gli obiettivi del progetto sono</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• il miglioramento del quadro clinic generale dei beneficiari inseriti (benessere fisico ed emozionale, aumento delle abilità relazionali, aumento autostima ed efficacia, diminuzione di comportamenti problema e inadattivi).</li> <li>• Contrasto della sofferenza psicofisica di cui sono spesso "ostaggio" le persone con disabilità attraverso l'assunzione di ruoli e lo sviluppo di competenze.</li> <li>• Sviluppo dell'empowerment attraverso la possibilità di esprimere scelte personali</li> <li>• Responsabilizzazione nella gestione di attività e spazi.</li> </ul> <p><b>Attivazione cognitiva</b> Attività e esercizi diversificati (computerizzati e non) anche sottoforma di veri e propri training cognitivi.</p> <p><b>Obiettivi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Miglioramento abilità cognitive (memoria, capacità attentive, funzioni esecutive, abilità di pensiero)</li> <li>• Conseguente miglioramento di autostima e autoefficacia</li> <li>• Miglioramento della qualità di vita</li> </ul>		

OUTPUT	<b>C.A.A</b>
	<p>La Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA) è un approccio che ha lo scopo di offrire alle persone con bisogni comunicativi complessi la possibilità di comunicare tramite canali che si affiancano a quello orale. È un approccio che si propone di offrire una modalità alternativa a chi, oltre ad essere escluso dalla comunicazione verbale e orale a causa di patologie congenite o acquisite presenta anche deficit cognitivi, più o meno severi. La CAA è tutto l'insieme di strategie, strumenti e tecniche messe in atto per garantire la comunicazione alle persone che non possono esprimersi verbalmente. La CAA non si propone di sostituire il linguaggio verbale: al contrario, in quanto aumentativa, la CAA prevede, ove possibile, la simultanea presenza di strumento alternativo e linguaggio verbale orale standard, che si accompagna al simbolo visivamente e oralmente, tramite il supporto del partner comunicativo che la pronuncia ad alta voce. Il simbolo diventa allora supporto alternativo che accompagna lo stimolo verbale orale in entrata, e, qualora sussistano le possibilità, accompagna e non inibisce la produzione verbale in uscita. Di conseguenza, la Comunicazione Aumentativa non inibisce l'eventuale emergere del linguaggio verbale, ma si propone al contrario di potenziarlo. All'interno della struttura socio-sanitaria di Calliano è presente una équipe dedicata composta da un Tecnico della riabilitazione psichiatrica e due tecnici motori.</p>
OUTCOME	<b>Obiettivi:</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppare le abilità di comunicazione (esprimere scelte, preferenze, bisogni)</li> <li>• Sviluppare autodeterminazione</li> <li>• Sviluppo autoefficacia e autostima</li> <li>• Migliorare la qualità di vita</li> </ul>
OUTCOME	<b>Progetto Asis</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miglioramento della qualità di vita</li> <li>• Aumento della consapevolezza di sé</li> <li>• Aumento dell'autodeterminazione</li> <li>• Aumento dell'autostima</li> <li>• Aumento dell'autoefficacia</li> <li>• Maggior normalizzazione e sensibilizzazione dei disabili</li> <li>• Sviluppo competenze agricole sia teoriche che pratiche</li> <li>• Acquisizione di ruoli sociali</li> <li>• Maggior consapevolezza di sé e delle proprie capacità</li> <li>• Rispetto regole/spazi comuni</li> </ul>
	<b>Attivazione cognitiva</b>
OUTCOME	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stimolazione delle abilità cognitive</li> <li>• Aumento autoefficacia</li> <li>• Miglioramento della qualità di vita</li> <li>• Miglioramento autostima</li> </ul>
	<b>CAA</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miglioramento della qualità di vita</li> <li>• Aumento della consapevolezza di sé</li> <li>• Aumento dell'autodeterminazione</li> <li>• Aumento dell'autostima</li> <li>• Aumento dell'autoefficacia</li> <li>• Miglioramento delle abilità di comunicazione</li> <li>• Sviluppare le abilità di comunicazione (esprimere scelte, preferenze, bisogni)</li> <li>• Sviluppare autodeterminazione</li> </ul>

Tabella 33 Input output e outcome delle attività del tecnico della riabilitazione psichiatrica

ATTIVITÀ ARTISTICA			
INPUT	<p>Numero <b>totale</b> delle persone coinvolte nell'attività/interventi suddivise:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utenti: interventi individuali 15 allievi; intervento integrato 5 allievi</li> <li>• tecnici: intervento integrato 1 tecnico; intervento integrato 2 tecnici</li> </ul>		
OUTPUT	<p><b>IDENTITART</b></p> <p>Attività integrata Anima Lab (laboratorio-animazione)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività Artistica/Animativa sulla FOTOGRAFIA</li> <li>• Numero utenti 5</li> <li>• Numero tecnici 2</li> </ul>		
OUTCOME	<table border="0"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Piacere del FARE</li> <li>• Costruzione nuove relazioni</li> <li>• Progettazione nuovi percorsi</li> <li>• Approfondimento tecniche artistiche</li> <li>• Creazione opere proprie</li> <li>• Individuazione del proprio stile personale</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento autostima</li> <li>• Maggiore comprensione delle proprie emozioni</li> <li>• Soddisfazione</li> <li>• Scambio relazionale</li> <li>• Benessere</li> </ul> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piacere del FARE</li> <li>• Costruzione nuove relazioni</li> <li>• Progettazione nuovi percorsi</li> <li>• Approfondimento tecniche artistiche</li> <li>• Creazione opere proprie</li> <li>• Individuazione del proprio stile personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento autostima</li> <li>• Maggiore comprensione delle proprie emozioni</li> <li>• Soddisfazione</li> <li>• Scambio relazionale</li> <li>• Benessere</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piacere del FARE</li> <li>• Costruzione nuove relazioni</li> <li>• Progettazione nuovi percorsi</li> <li>• Approfondimento tecniche artistiche</li> <li>• Creazione opere proprie</li> <li>• Individuazione del proprio stile personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento autostima</li> <li>• Maggiore comprensione delle proprie emozioni</li> <li>• Soddisfazione</li> <li>• Scambio relazionale</li> <li>• Benessere</li> </ul>		

Tabella 34 Input output e outcome dell'attività artistica

MUSICOTERAPIA	
INPUT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 musicoterapista presente per 31 ore settimanali</li> <li>• 5 giorni di attività settimanale svolta nei servizi residenziali socio sanitari di Calliano e Vannetti</li> <li>• 40 Utenti coinvolti nel percorso di attività e riabilitazione</li> </ul>
OUTPUT	<p>L'anno 2020 è stato caratterizzato da un avvicendamento di periodi nel corso dei quali gli interventi hanno subito una variazione, dettati dalla situazione sanitaria e dalle conseguenti restrizioni adottate all'interno della Cooperativa. In alcuni periodi gli incontri sono stati caratterizzati da una presa in carico individuale, condotti all'interno del setting di musicoterapia e hanno coinvolto in media 5 persone al mattino e 3 il pomeriggio con una durata di 30/35' ad intervento. Nei mesi di complessità a livello sanitario la presa in carico è avvenuta all'interno degli stessi nuclei abitativi e quindi in forma di piccolo-medio gruppo con una durata che interessava l'intera mattinata (9.00 – 11.45) o il pomeriggio (14.00 – 15.30). A livello numerico gli utenti coinvolti corrispondevano con la quasi totalità degli appartenenti il nucleo.</p>
OUTCOME	<p>Si differenziano a seconda degli ambiti preventivo, riabilitativo o terapeutico nella quale la Musicoterapia si trova ad operare. In particolare in questo contesto, l'intervento musicoterapico non può essere un'esperienza isolata ma il musicoterapista deve interagire con i progetti già in atto e integrarsi con essi, in un quadro di presa in carico multidisciplinare e globale della Persona. Lavorando con soggetti gravi il riconoscimento da parte degli utenti di un setting musicoterapico è da considerarsi uno dei primi obiettivi terapeutici;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimento delle abilità residue in ambito relazionale-comunicativo</li> <li>• Mantenimento delle competenze in ambito linguistico, espressive, mnemoniche</li> <li>• Facilitare uno scambio comunicativo tra l'ambiente esterno e le persone</li> <li>• Favorire la creazione di un rapporto di fiducia e l'aumento dell'autostima</li> <li>• Favorire momenti di benessere e rilassamento</li> <li>• Sviluppare la creatività</li> <li>• Ampliare, incrementare la modalità di comunicazione/scambio</li> <li>• Facilitare il mantenimento di abilità residue in ambito motorio</li> </ul>

Tabella 35 Inputo output e outcome dell'ambito della musicoterapia

FISIOTERAPIA	
<b>INPUT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 92 Utenti</li> <li>• 3 Fisioterapisti</li> <li>• 57 ore settimanali</li> </ul>
<b>OUTPUT</b>	<b>RIABILITAZIONE MOTORIA/FUNZIONALE -&gt; attività singola</b> Utenti coinvolti: 5
	<b>RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA -&gt; attività singola</b> Utenti coinvolti: 6
	<b>RIABILITAZIONE MISTA (CE, DAA, ecc.) -&gt; attività singola</b> Utenti coinvolti: 6
	<b>CICLOERGOMETRO -&gt; attività singola</b> Utenti coinvolti: 5
	<b>DEAMBULAZIONE ASSISTITA/AUSILIATA -&gt; attività singola</b> Utenti coinvolti: 22
	<b>MASSOTERAPIA -&gt; attività singola</b> Utenti coinvolti: 6
	<b>MOBILIZZAZIONE ATTIVA -&gt; attività singola</b> Utenti coinvolti: 19
	<b>MOBILIZZAZIONE PASSIVA -&gt; attività singola</b> Utenti coinvolti: 8
	<b>RIABILITAZIONE IN PISCINA/ VASCA A FARFALLA -&gt; attività singola</b> Utenti coinvolti: 5
	<b>VARIAZIONI POSTURALI -&gt; attività singola</b> Utenti coinvolti: 1
	<b>STIMOLAZIONE SENSORIALE -&gt; attività singola oppure in piccolo gruppo (max 2-3 utenti)</b> Utenti coinvolti: 7
	<b>PROGETTO M.O.V.E. -&gt; attività in piccolo gruppo (max.)</b> Utenti coinvolti: 4
	<b>TERAPIE FISICHE -&gt; attività singola</b> Utenti coinvolti: 1
<b>VALUTAZIONE FISIOTERAPICA:</b> Utenti coinvolti: 21	
<b>OUTCOME</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Migliorare il benessere psico-fisico</li> <li>• Mantenere le capacità motorie generali</li> <li>• Mantenere le capacità di deambulazione</li> <li>• Mantenere le abilità funzionali nelle ADL</li> <li>• Prevenire le retrazioni e le alterazioni dell'apparato muscolo-scheletrico</li> <li>• Migliorare la qualità di vita</li> <li>• Mantenere una buona capacità di relazione con l'ambiente e lo spazio circostante</li> <li>• Contenimento del dolore;</li> <li>• Contenimento iper agitazione psico-motoria (move);</li> <li>• Contenimento dei decubiti;</li> </ul>

Tabella 36 Input output e outcome dell'ambito della fisioterapia

### 5.3 I Servizi Residenziali Socio Assistenziali

Le nove Comunità di tipo familiare e di tipo Integrato, presenti nel contesto urbano di Rovereto, costituiscono un Servizio residenziale che si propone di dare alla Persona una risposta adeguata, sia a necessità di tipo socio-assistenziale sia a bisogni di tipo affettivo-relazionale. Le Comunità sono costituite da ampi spazi comuni, cucina e soggiorno, e camere che vanno da un massimo di tre posti letto a un minimo di uno e bagni (in media uno ogni tre Utenti).

Il contesto in cui gli Utenti vengono inseriti è aperto ai diversi stimoli offerti dal territorio, cercando di favorire il contatto con la comunità locale. Le Comunità, pensate per persone adulte con disabilità psicofisica lieve, media e medio-grave, garantiscono un servizio 365 giorni all'anno. Le persone accolte provengono dalla famiglia d'origine o da altri Servizi esterni. L'obiettivo primario dell'accoglienza in Comunità è quello di garantire a tutte le persone accolte una buona qualità di vita, una risposta adeguata ai bisogni individuali e un'attenzione costante alle potenzialità evolutive di ciascuno. La specificità del contesto residenziale, e del più vasto contesto urbano in cui le Comunità sono inserite, favoriscono una sollecitazione anche sul versante sociale e dell'integrazione.

SEDE	ANNO DI APERTURA	INDIRIZZO	RECAPITI TELEFONICI
Sole	2001	Via Udine 41 Fabbr. B – Int. 26 – Rovereto (TN)	0464 43 30 02
Arcobaleno			0464 66 75 76
Sorgente	2001	Via San Rocco – Lizzana - Rovereto (TN)	0464 40 90 58
Cà Bella	2003	Via Pasqui 59/61 - Int. 2/4 – Rovereto (TN)	0464 49 04 73
Melograno	2006	Via della Terra 15 – Rovereto (TN)	0464 43 97 10
Arancio	2017	Via della Terra 15 – Rovereto (TN)	0464 41 31 95
Penelope			0464 48 04 23
Ulisse	2008	Via Unione 2 – Rovereto (TN)	0464 43 82 60
Mimosa			0464 43 41 51

Tabella 37 La Carta di identità delle Comunità Alloggio

Comunità	TOTALE UTENTI	DONNE	UOMINI	MAPPA
Sole	7	5	2	1
Arcobaleno	7	5	2	2
Sorgente	7	4	3	3
Cà Bella	8	5	3	4
Arancio	9	5	4	5
Melograno	9	6	3	5
Penelope	6	4	2	6
Ulisse	8	5	3	7
Mimosa	2	2	0	8
<b>TOTALE</b>	<b>63</b>	<b>42</b>	<b>22</b>	

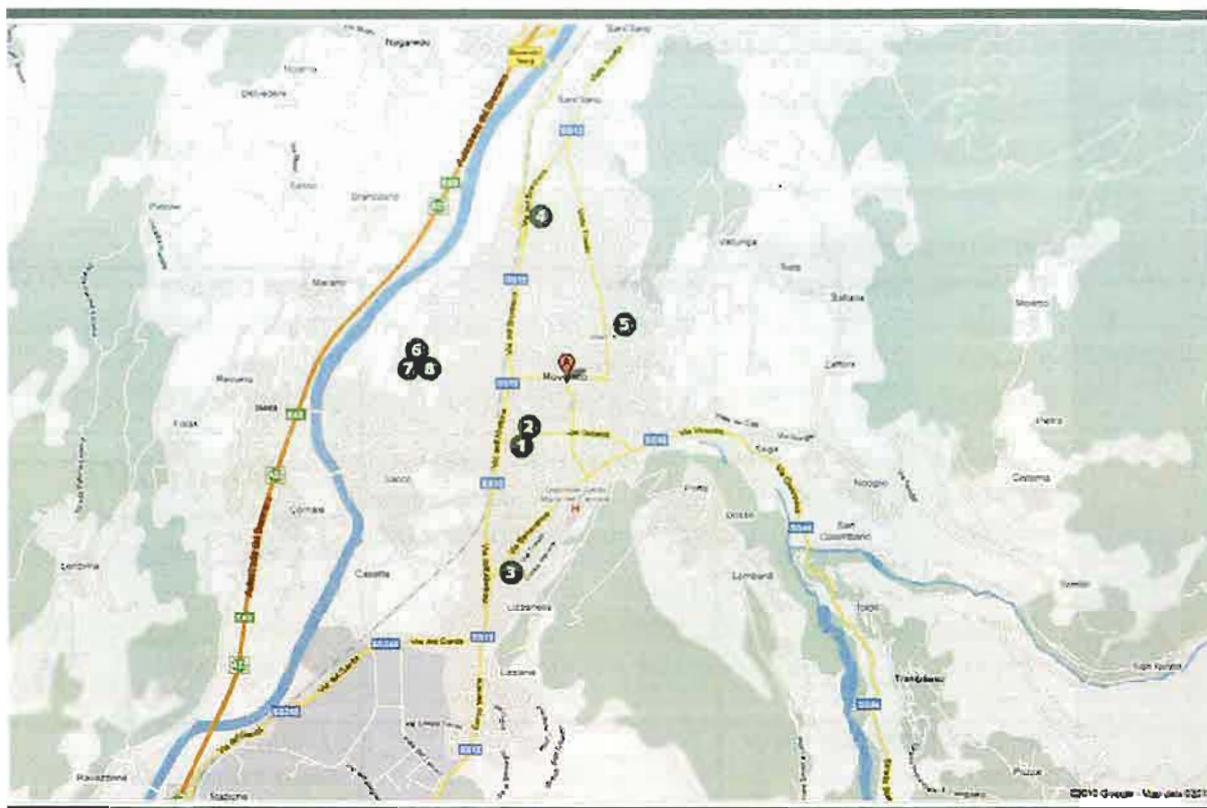
Tabella 38 Distribuzioni Utenti nelle singole comunità al 31.12.2020

## Input - Output - Outcome

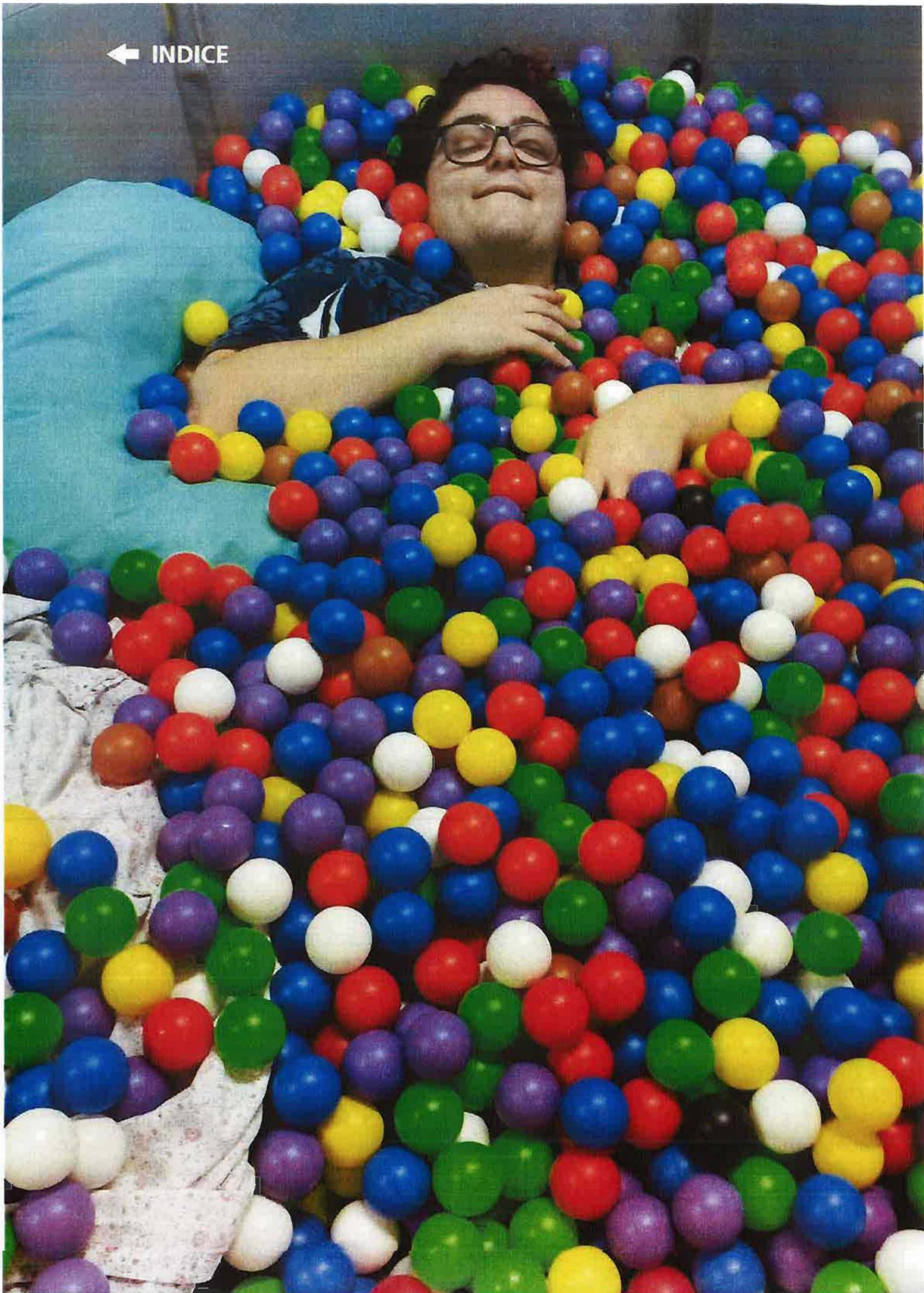
<b>INPUT</b>	63 Utenti inseriti in forma residenziale all'interno delle comunità 8 Utenti accolti in sollievo 4 responsabili di Servizio 85 operatori 1 consulente esterno		
<b>OUTPUT</b>	<b>9 ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2020</b>		
	<b>ST_AZIONEACCOGLIENZA</b>	<b>RISTORO</b>	<b>A CENA CON NOI</b>
	12 Utenti	12 Utenti	2 Utenti
	6 Operatori	8 Operatori	1 Operatore
	2 Volontari	15 Ore di attività	65 Ore di attività
	10 Ore di attività		
<b>DISTRIBUZIONE PRODOTTI AGRICOLI</b>	<b>PATCHWORK (in collaborazione con l'Università della Terza Età)</b>	<b>USCITE IN MONTAGNA (in collaborazione con la SAT di Besenello)</b>	
4 Utenti	1 Utente	3 Utenti	
1 Operatore	1 Volontario	3 Volontari	
1 Volontario	20 Ore di attività	10 Ore di attività	
30 Ore di attività			
<b>GIORNATA MONDIALE DELLA DISABILITÀ</b>		<b>L'ATTIVITÀ SERALE CON MACRAMÈ</b>	
3 Utenti		2 Utenti	
1 Operatore		2 Volontari	
5 Ore di attività		20 Ore di attività	
<b>OUTCOME</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilizzazione del territorio</li> <li>• Inclusione e integrazione sociale</li> <li>• Maggior normalizzazione e sensibilizzazione dei disabili</li> <li>• Creazione di una cittadinanza maggiormente attiva e responsabile</li> <li>• Promozione dell'acquisizione di un ruolo sociale</li> <li>• Miglioramento del benessere psico-fisico</li> <li>• Miglioramento della qualità di vita</li> <li>• Socializzazione e arricchimento della rete relazionale</li> </ul>		

Tabella 39 Input, output e outcome comunità nel 2020

Dove ci trovate?



← INDICE



← INDICE

# 6

## AREA DEI SERVIZI SEMI RESIDENZIALI

6.1 I SERVIZI SEMI RESIDENZIALI

← INDICE



## I Servizi Semi Residenziali

### 6.1 I percorsi per l'inclusione

La Cooperativa Sociale Villa Maria offre e garantisce percorsi per l'inclusione delle persone con disabilità psicofisica presso due Centri denominati "Viaggio di Primavera" e "La Terra".

All'interno di questi contesti, attraverso la realizzazione di interventi specifici e mirati, le Persone vengono prese in carico nella loro complessità, mirando ad ottenere il loro benessere psicofisico, condizione di base per favorire, in seguito, altri interessi ed apprendimenti. Questi Servizi si rivolgono agli Utenti accolti nelle comunità, nei Nuclei Speciali o provenienti dalle famiglie di origine.

Il Centro si pone come uno spazio aperto, le cui attività si pongono in contatto diretto con l'ambiente, i Servizi e le risorse del centro abitato che lo circonda. Diviene elemento propositivo di cambiamento sociale, collocato in un sistema complesso di scambi nel quale promuovere abilitazioni centrate sulla soggettività del singolo e sul raggiungimento personale di acquisizioni funzionali alla maggior qualità di vita possibile.

L'obiettivo principale è osservare, conoscere e rispondere ai bisogni della persona, mantenendo e possibilmente incrementando le sue potenzialità/abilità, proponendo attività ed interventi riferiti a situazioni di benessere, crescita, relazione e individualità. In tutti gli interventi educativi proposti si riscontrano elementi che riportano contemporaneamente a più aree, integrati nella persona intesa in senso globale.

Ogni contatto con la persona diviene intervento educativo mirato alla crescita personale e, nella semplicità dei gesti quotidiani (accoglienza, ascolto, saluto, cura di sé, etc.), vengono valorizzate le potenzialità di ciascuno. Il Servizio è erogato attraverso una presa in carico delle persone rilevandone i bisogni espressi e prevedendo percorsi di sviluppo delle autonomie sia sociali sia personali. Le attività sono proposte e condotte dagli assistenti educatori che coinvolgono gli Utenti in piccoli gruppi, ponendo particolare attenzione alla sfera affettivo – relazionale.

SEDE	ANNO DI APERTURA	INDIRIZZO	RECAPITI TELEFONICI
La Terra	2006	Via della Terra 15, Rovereto	0464 48 61 51
Il Viaggio di Primavera	2019	Via Salenghi 7, Volano	0464 41 33 41

Tabella 40 La Carta di identità dei Centri Socio educativi

CENTRO	TOTALE UTENTI	DONNE	UOMINI
La Terra	7	7	0
Il Viaggio di Primavera	26	17	9
<b>TOTALE</b>	<b>33</b>	<b>24</b>	<b>9</b>

Tabella 41 Distribuzioni Utenti nei singoli Centri al 31/12/2020

## Input - Output - Outcome

<b>INPUT</b>	32 Utenti 9 Operatori 2 Responsabili di servizio			1 Consulente esterno 1 Addetto ai Servizi generali 1 Tecnico libero professionista 1 Volontario 1 Giovane in servizio civile
	13 attività svolte nel 2019			
<b>OUTPUT</b>	<b>B&amp;B MOZART</b>	<b>TEATRO</b>	<b>CUCINA</b>	
	5 Utenti	10 Utenti	2 Utenti	
	1 Operatore	1 Operatore	1 Operatore	
	1 Giovane in servizio civile	1 Tecnico libero professionista	30 Ore di attività	
	60 Ore di attività	70 Ore di attività		
		Realizzazione di uno spettacolo per il pubblico		
<b>RISTORO</b>	<b>CRETA</b>	<b>FIMO</b>		
12 Utenti	5 Utenti	5 Utenti		
8 Operatori	1 Operatore	1 Operatore		
20 Ore di attività	80 Ore di attività	75 Ore di attività		
<b>BIGIOTTERIA</b>	<b>AGO E FILO</b>	<b>TESSITURA</b>		
5 Utenti	5 Utenti	5 Utenti		
1 Operatore	1 Operatore	1 Operatore		
45 Ore di attività	70 Ore di attività	1 Volontario		
		75 Ore di attività		
<b>FALEGNAMERIA</b>				
5 Utenti				
1 Operatore				
1 Volontario				
60 Ore di attività				
<b>OUTCOME</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppo della creatività e della propria capacità espressiva</li> <li>• Crescita della propria autostima</li> <li>• Potenziamento della manualità</li> <li>• Miglioramento del benessere psico-fisico</li> <li>• Miglioramento della qualità di vita attraverso un'attività piacevole svolta all'interno di un piccolo gruppo gestito con particolare attenzione alle dinamiche interpersonali</li> <li>• Miglioramento della qualità di vita attraverso la sperimentazione della propria efficacia</li> <li>• Potenziamento della capacità di collaborazione</li> <li>• Sensibilizzazione del territorio</li> <li>• Creazione di una cittadinanza maggiormente attiva e responsabile</li> <li>• Promozione dell'acquisizione di un ruolo sociale</li> <li>• Assunzione di responsabilità rispetto ai propri compiti</li> <li>• Rafforzamento legami preesistenti e sviluppo di nuove relazioni interpersonali</li> <li>• Maggior normalizzazione e sensibilizzazione dei disabili</li> <li>• Ruolo attivo all'interno del proprio spazio di vita</li> </ul>			

Tabella 42 Input, Output e outcome CSE nel 2020

Dove ci trovate?



← INDICE



# 7

## AREA DEI SERVIZI TRASVERSALI

7.1 COLONIO

7.2 ASSISTENZA SCOLASTICA E STUDIO UP

7.2.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA

7.2.2 SERVIZIO DI SOSTEGNO ALLO STUDIO – STUDIOUP

7.2.3 CENTRIAMOCI

7.2.4 MI COLTIVO

7.2.5 VIVERE A COLORI

7.3 LAVORI DI PUBBLICA UTILITÀ

7.4 SERVIZIO SOLLIEVO

← INDICE



## Area dei Servizi Trasversali

### 7.1 Colonio

Dal 2010 la Cooperativa Sociale Villa Maria, durante il periodo estivo, propone "Colonio", un'attività di colonia diurna, inizialmente indirizzata ai figli dei dipendenti della Cooperativa. A partire dall'inizio del 2015, dopo un lungo periodo di sperimentazione, visti i buoni esiti e, parallelamente, un aumento generale dell'interesse e delle richieste, si è valutato di ampliare la domanda e di far accreditare questo Servizio nell'elenco dei soggetti abilitati all'erogazione dei Servizi di cura ed educazione acquisibili mediante i Buoni di Servizio cofinanziati dal Fondo Sociale Europeo (delibera della Giunta Provinciale Autonoma di Trento n° 578 di data 13 aprile 2015). Il percorso di accreditamento è stato realizzato durante la primavera 2015 e la tipologia del Servizio si rivolge ai seguenti soggetti:

- minori in fascia di età 3 - 6 anni;
- minori in fascia di età 6 - 14 anni (18 anni nel caso di soggetti portatori di handicap certificati ex L. n. 104/92 o con difficoltà di apprendimento o situazioni di particolare disagio attestate da personale di competenza).

Al fine di pubblicizzare al meglio tale Servizio è stato realizzato un dépliant illustrativo delle varie proposte in essere e promosso in diversi contesti: scuole elementari, scuole medie, biblioteche, ludoteche e anche attraverso la partecipazione ad eventi presenti sul territorio Trentino. Obiettivo è stato quello di soddisfare le numerose richieste e allo stesso tempo di garantire un progetto strutturato e integrato, all'interno del quale potessero essere presenti anche bambini e ragazzi con disabilità ai quali offrire specifiche risposte ai loro bisogni, all'interno di un contesto normalizzante e altamente tutelante. Un'occasione quindi di aggregazione e di svago in un ambiente naturale e a contatto con gli animali.

L'obiettivo primario è stato quello offrire ai bambini la possibilità di "stare bene", senza necessariamente riempire il tempo di richieste e proposte, consentendo loro di sperimentarsi nei vari ambienti e con le diverse figure che prendono parte alle attività, attivando le proprie capacità, rispettando i propri tempi e modalità, e confrontandosi con il resto del gruppo. Un tempo dove poter fare ma anche oziare, uno spazio dove re-imparare ad usare la fantasia e la creatività, uno spazio da condividere assieme agli altri. Il centro estivo accogliere, presso la medesima struttura, bambini dai 3 ai 14 anni e sono previste attività differenziate per fascia di età (alcuni laboratori e gioco libero), ma anche momenti di condivisione tra tutti i partecipanti.

Lo staff individuato per il Servizio prevede la presenza di un Coordinatore, con funzione di responsabile, che rappresenta il trait-d'union fra gli animatori, le famiglie, i volontari e la struttura (Cooperativa Sociale Villa Maria) e un animatore coadiuvante il responsabile, con mansioni organizzative (ordine e distribuzione dei pasti e delle merende, programmazione delle uscite e dell'uso dei pulmini). Gestisce inoltre le attività di gioco e laboratorio, tre volontari inviati dal Servizio Macramè e un giovane in Servizio civile per il supporto alle attività di gioco.

Le attività sono supportate dalla presenza di educatori specializzati (animatrice, tecnici dei laboratori, attività motoria, educatori dei centri socio educativi, etc.). Un ruolo importante all'interno del progetto è stato svolto dal Servizio Macramè che ha offerto un supporto essenziale nel selezionare, individuare e inviare figure di volontari capaci di attivarsi all'interno di un percorso come questo, per molti aspetti delicato e complesso. Ciò ha permesso all'esperienza di arricchirsi di figure diverse da quelle specifiche degli educatori ma altrettanto importanti e fondamentali, capaci di garantire e realizzare interventi strutturati e qualificati.

## I NUMERI DI COLONIO



Grafico 9 I numeri del Centro Estivo Colonia 2020 e grafico 10 Comuni di provenienza del Colonia 2020



## 7.2 Assistenza Scolastica e StudioUP

Nel corso dell'estate 2018 la Cooperativa Sociale Villa Maria ha realizzato e concluso il processo di accreditamento BES per l'erogazione di Servizi rivolti all'età evolutiva ed in particolare a ragazzi/e con bisogni educativi speciali.

A partire da settembre 2018 sono stati quindi attivati due Servizi all'interno dell'ambito BES.

### 7.2.1 Servizio di Assistenza Scolastica

La Legge Provinciale 23/02/98 n. 3 dà la possibilità agli Istituti Scolastici di accordarsi con il privato sociale accreditato per dare agli alunni, con bisogni educativi speciali, un sostegno scolastico individualizzato di tipo didattico, educativo e assistenziale.

Questo Servizio è rivolto ai Dirigenti Scolastici a cui spetta la richiesta di personale Assistente Educatore, in possesso di competenze specifiche, adatto quindi ad attivare tale tipo di sostegno.

Nello specifico il Servizio si rivolge agli alunni certificati ai sensi della Legge 104/92, ad alunni in situazione di disagio e/o con bisogni educativi speciali, iscritti o frequentanti il primo e il secondo ciclo dell'istruzione provinciale e della formazione professionale.

Il Servizio di Assistenza Scolastica offre, in collaborazione con l'istituzione scolastica, l'attivazione di interventi volti a favorire l'inclusione e l'integrazione sulla base di indicatori di qualità riguardanti l'area degli apprendimenti, delle autonomie e della relazione, attraverso l'assistenza diretta di un educatore che garantisca la cura e il benessere dell'alunno. Lo staff individuato per il Servizio prevede la presenza di: un pedagogo, esperto in didattica speciale e disabilità, uno psicologo, specializzato nell'età evolutiva e nel supporto alla didattica, un coordinatore di rete, portavoce della Cooperativa a livello educativo e socio-assistenziale, e dell'assistente educatore, figura educativa in ambito di disabilità intellettiva, disagio sociale e didattica speciale.

<b>INPUT</b>	<p>40 alunni coinvolti, di cui: --</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 26 alunni frequentanti la scuola Primaria</li> <li>• 9 alunni frequentanti la scuola Secondaria di Primo Grado</li> <li>• 5 alunni frequentanti la Scuola Secondaria di Secondo Grado</li> </ul>
<b>OUTPUT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8030 ore di Assistenza Scolastica</li> <li>• 23 Assistenti Educatori coinvolti</li> </ul>
<b>OUTCOME</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusione e integrazione scolastica e sociale</li> <li>• Sensibilizzazione del territorio, in particolare dei giovani frequentanti le scuole coinvolte</li> <li>• Promozione dell'acquisizione di competenze specifiche</li> <li>• Miglioramento della qualità di vita</li> </ul>

**Tabella 43** Tabella indicatori di input, output e outcome del servizio di Assistenza Scolastica

### 7.2.2 Servizio di Sostegno allo Studio – StudioUP

**StudioUP** è un Servizio di sostegno allo studio extra – scolastico che si propone di rispondere alle esigenze del singolo alunno attraverso una didattica metacognitiva e l'acquisizione di un metodo di studio funzionale e calibrato sulle specifiche caratteristiche dello studente, al fine di favorire l'autonomia, il successo scolastico e il benessere di quest'ultimo.

Il Servizio è rivolto a tutti gli alunni frequentanti la scuola primaria, secondaria di primo e secondo grado, in particolare

ai bambini e ragazzi con difficoltà scolastiche, con disturbi specifici dell'apprendimento e bisogni educativi speciali. Ogni studente ha la possibilità di frequentare il doposcuola secondo le proprie disponibilità e le proprie esigenze, individuando le giornate più adatte con la famiglia e il coordinatore di Servizio. È possibile attivare il Servizio extra – scolastico sia individualmente sia in un contesto di piccolo gruppo, presso le nostre strutture dislocate sul territorio o all'interno della scuola frequentata dallo studente.

Il Servizio si propone come supporto all'alunno nello svolgimento dei compiti, favorendo l'acquisizione di un metodo di studio efficace, motivazione, autostima e consapevolezza di sé. Si intende fornire, attraverso le attività proposte, le competenze per una maggior autonomia quotidiana e nella gestione delle situazioni di difficoltà. L'alunno è accompagnato verso maggiori capacità emozionali e relazionali, interagendo con il personale educatore e con il gruppo dei pari.

StudioUP è stato accreditato come Servizio fruibile mediante i Buoni di Servizio del FSE.

<b>INPUT</b>	<p>5 alunni coinvolti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 alunni frequentanti la scuola Primaria</li> <li>• 1 alunni frequentanti la scuola Secondaria di primo Grado</li> <li>• 1 alunni frequentanti la Scuola Secondaria di Secondo Grado</li> </ul>
<b>OUTPUT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 130 ore di StudioUP</li> <li>• 7 Assistenti Educatori Coinvolti</li> </ul>
<b>OUTCOME</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusione e integrazione scolastica e sociale</li> <li>• Sensibilizzazione del territorio, in particolare dei giovani frequentanti le scuole coinvolte</li> <li>• Promozione dell'acquisizione di competenze specifiche</li> <li>• Miglioramento della qualità di vita</li> </ul>

**Tabella 44** Tabella indicatori di input, output e outcome del servizio StudioUp nel 2020

### 7.2.3 Centriamoci

Centriamoci è un servizio di aiuto compiti, socializzazione, formazione e sostegno allo studio, rivolto a giovani tra i 6 e i 16 anni residenti nel territorio della Vallagarina e zone limitrofe. Il servizio, offre ai giovani utenti un luogo dove socializzare, confrontarsi e crescere, attraverso la proposta di attività formative, ricreative, motorie e artistiche.

Centriamoci offre lo spazio adeguato per costruire e sperimentare la propria identità e autonomia, in percorsi strutturati al fine di promuovere stili di vita sani e positivi. Viene altresì incentivata la propositività dei singoli, la loro capacità di scelta e la partecipazione attiva in attività che rispettino i loro interessi, ma che li accompagnino anche alla scoperta del nuovo. Attraverso l'interazione con il gruppo dei pari, si intende favorire o rafforzare lo sviluppo di competenze emotive, necessarie per instaurare relazioni positive sia con gli adulti sia con il gruppo dei pari. Centriamoci si propone come luogo di trasmissione di quei valori sociali che costituiscono le fondamenta di una cittadinanza attiva e partecipata.

Viene proposta l'attività di supporto allo studio e allo svolgimento dei compiti, al fine di offrire uno spazio e un tempo adeguati per l'attività didattica extra-scolastica ai giovani utenti e un concreto sostegno ai genitori, con particolare attenzione all'organizzazione efficiente del tempo a disposizione per le varie attività quotidiane.

Il Servizio è acquisibile attraverso i Buoni di Servizio, co-finanziati dal Fondo Sociale Europeo (delibera della Giunta Provinciale Autonoma di Trento n° 578 di data 13 aprile 2015).

INPUT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 educatrici</li> <li>• 13 utenti frequentanti</li> <li>• 18 iscritti totali</li> <li>• 6 Comuni coinvolti, di cui 4 in co-progettazione</li> <li>• 2 scuole secondarie di primo grado coinvolte nella promozione attiva</li> <li>• 5 partecipanti al progetto #fotografiamoci</li> <li>• 4 professioniste esterne per l'attività straordinaria #fotografiamoci, di cui 3 formatrici, 1 grafica</li> <li>• 15 ore di formazione per le educatrici</li> </ul>
OUTPUT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 12 settimane di attività</li> <li>• 1 settimana aperta a tutti e gratuita</li> </ul>
OUTCOME	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto allo studio e allo svolgimento dei compiti</li> <li>• Supporto all'organizzazione dell'attività</li> <li>• Proposta di attività ludico-ricreative e artistiche, per la promozione del benessere psico-fisico dell'utenza coinvolta e di stili di vita sani</li> <li>• Organizzazione di attività volte all'utilizzo consapevole della tecnologia e dei social media, attraverso un percorso laboratoriale artistico</li> <li>• Promozione della partecipazione attiva dell'utenza nell'organizzazione dell'attività</li> <li>• Organizzazione di attività volte allo sviluppo di cittadini attivi nella comunità di appartenenza, a carattere ecologico e promuoventi il riuso</li> <li>• Promozione dello sviluppo di competenze emotive e relazionali, sia nei confronti degli adulti sia all'interno del gruppo dei pari</li> <li>• Maggior presenza sul territorio locale e collaborazione con realtà associative e amministrazioni</li> </ul>

**Tabella 45** Input, output e outcome del servizio Centriamoci nel 2020

## 7.2.4 Mi Coltivo

“Mi Coltivo - il sociale a servizio dell'agricoltura” è un'innovativa progettualità promossa nel corso del 2019 dalla Cooperativa Sociale Villa Maria. Mi Coltivo, sperimentazione triennale nell'ambito dell'agricoltura sociale, rientra nel protocollo d'intesa per l'iniziativa Welfare a km zero stipulato tra Fondazione Caritro, Provincia Autonoma di Trento – Servizio politiche sociali, Consiglio Autonomie Locali e Fondazione Demarchi (delibera Pat n. 603 del 13/04/2017).

Il Progetto inoltre si ispira ai principi del DGP 1802/2016 e alla legge provinciale 27 luglio 2007 n. 13 (legge provinciale sulle politiche sociali- linee guida per la programmazione e realizzazione di interventi di welfare innovativi).

Mi Coltivo si pone l'obiettivo di inclusione sociale e lavorativa di persone con fragilità, segnalate dal Servizio Sociale e generalmente escluse dal mondo del lavoro. Nel corso del 2019 la cooperativa ha effettuato 12 inserimenti che hanno permesso per gli stessi nuove possibilità di sviluppo e realizzazione sia professionale che personale. Le attività del progetto hanno previsto l'inclusione socio-lavorativa, regolamentata da specifiche convenzioni, in diverse aziende agricole che si differenziano per produzioni, stagionalità e tipologie delle lavorazioni (zootecniche, orticole, vitivinicole, florovivaistiche). L'inclusione della persona con disabilità nei processi produttivi delle aziende agricole avviene attraverso un primo screening delle competenze e abilità in ambito sociale, relazionale, comunicativo, cognitivo, operativo- lavorativo (grosso e fino motorio) con l'utilizzo di strumenti standardizzati. Vengono somministrate per ogni persona e famiglia i seguenti test: Scala di individuazione dei bisogni di sostegno SIS - Supports Intensity Scale (B. Shalock, J. Thompson, et. Al, 2007), e Scala di Valutazione dell'autoefficacia percepita nel lavoro, SAPL.

**Le attività di Mi Coltivo sono supportate dalla presenza di volontari regolarmente iscritti al registro Unico del terzo Settore ed assicurati contro gli infortuni e malattie connessi allo svolgimento dell'attività di volontariato in agricoltura (D.lgs 117/2017, art. 17, comma 1 e 2- art. 18, comma 1).**

Nel corso del 2020 il progetto, coordinato da un perito agri-sociale e una psicologa agri-sociale, ha implementato la produzione ortaggi biologici destinati al consumo delle comunità alloggio della Cooperativa.

<b>INPUT</b>	Numero totale delle persone coinvolte nell'attività suddivise per utenti, volontari, operatori, tirocinanti etc.	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 11 ragazzi;</li> <li>• 21 volontari liberi cittadini;</li> <li>• 5 volontari tecnici (imprenditori agricoli);</li> <li>• 1 perito agrario sociale;</li> <li>• 1 educatrice – psicologa;</li> <li>• 1 coordinatore di progetto;</li> <li>• 2 giovani in SCUP;</li> <li>• 3 tirocinanti;</li> <li>• 1 tecnico CTT- Fondazione Mach</li> <li>• 2 tutor FSE;</li> <li>• 3 persone inserite in programmi di Messa alla Prova;</li> <li>• 7 partner agricoli;</li> <li>• 2 partner istituzionali.</li> </ul>	
<b>OUTPUT</b>	Ore: 10.584 totali delle quali 5201 da utenti e 5383 da volontari (incremento del 50,51% rispetto all'anno 2019)	
	<b>ORTICOLO (superficie coltivata 5627 metri quadrati rispetto ai 2445 metri quadrati dell'anno 2019)</b>	<b>FLOROVIVAISTICO</b>
	n. aziende agricole coinvolte 2 n. piantine trapiantate 21.320.	n. aziende coinvolte 2
	Produzioni: fagiolini 128,5 kg, zucchine 1208,2 kg, cetrioli 371,3 kg, coste 151,4 kg, insalata 568,3 kg, cavolo cappuccio 610,2 kg, pomodori 832,8 kg, radicchi 197 kg, melanzane 128,9 kg, peperoni 176 kg, cipolle 336, 2 kg, patate 21.000 kg, zucche 79 kg.	Ore: 790 totali (395 ore, utenti, 395 ore volontari)
	L'incremento produttivo è stato del 39,7% rispetto al 2019.	Lavorazione: semina e allevamento piante
	Le comunità alloggio della Cooperativa si sono attivate per n. 53 ritiri in campo dei prodotti freschi per complessive 132,5 ore di attività.	Prodotto: 2067 piantine da trapianto
	<b>VITIVINICOLO</b>	<b>ZOOTECNICO</b>
	n. aziende coinvolte 3	N. aziende coinvolte 1
	Ore: 513 totali (298 ore utenti, 215 volontari)	Ore: 470 totali (435 ragazzi, 35 volontari)
	Lavorazioni: sfogliatura-vendemmia.	Lavorazioni: pulizia cuccette di riposo, pulizia degli spazi di alimentazione e ricovero.
	Prodotto: 28.000 kg di uva vendemmiata	
	<b>INVASETTAMENTO, ETICHETTATURA, RITIRO PRODOTTI</b>	<b>FORMAZIONE- GIORNATE STUDIO</b>
	n. aziende coinvolte 1	Ore di formazione erogate 136:
Ore: 1123 totali (330 ore utenti, 300 ore volontari, 493 ore altri utenti della Cooperativa)	*formazione tecnica florovivaismo: 6 ore * formazione tecnica frutteto: 4 ore *formazione tecnica orticoltura: 67 ore *tutoraggio specifico in campo: 59 ore	
Prodotto: 2.680 vasetti di trasformati	1 visita studio fuori provincia (Guidizzolo- Mantova)	

OUTCOME

- costruire un orto produttivo ma con caratteristiche strutturali dell'orto sociale e comunitario; accompagnare le persone coinvolte in percorsi di tirocinio e volontariato per l'inclusione sociale e per l'acquisizione di competenze specifiche in campo agricolo;
- acquisire competenze specifiche negli ambiti sopra riportati, con particolare riferimento alla costruzione e gestione di un orto che segue i dettami dell'agricoltura sostenibilità e biologica;
- usufruire delle competenze specifiche messe in campo dalla rete di progetto;
- sviluppare la cultura della responsabilità sociale delle imprese già coinvolte e le molte nuove imprese che si stanno affacciando al nostro progetto;
- far incontrare il mondo delle imprese ed il Terzo Settore per favorire la crescita integrata di responsabilità economica e sociale, integrando i valori con l'attività produttiva per una maggior sostenibilità dei servizi;
- incrementare la Sostenibilità attraverso l'uso consapevole ed efficiente delle risorse umane, ambientali e naturali con una particolare attenzione alla biodiversità;
- valorizzare i beni comuni (trasformare uno spazio verde abbandonato in una coltura produttiva);
- sviluppare processi di Economia Circolare favorendo la filiera corta e dei prodotti a Km0;
- creazione di una vetrina di Buone Pratiche costruite con e per il territorio.

Tabella 46 Input, output e outcome del servizio Mi Coltivo nel 2020

### 7.2.5 Vivere a Colori

Vivere a Colori è un progetto nato a giugno 2019, con il quale la Cooperativa Sociale Villa Maria mira a promuovere forme innovative di abitare sociale per persone con disabilità. Il Consiglio Provinciale della Provincia Autonoma di Trento, coerentemente con quanto legiferato a livello nazionale in merito al "Dopo di Noi" (legge n. 112/2016 "Disposizioni in materia di assistenza in favore delle persone con disabilità grave prive di sostegno familiare"), in seguito alla Legge Regionale 11 luglio 2014, ha promosso il bando per la presentazione di proposte progettuali territoriali per la Preparazione al Dopo di Noi, al quale la Cooperativa ha partecipato promuovendo il progetto Vivere a Colori.

L'obiettivo principale del progetto è offrire agli utenti accolti uno spazio per l'acquisizione di competenze nell'autonomia e della relazione, contribuendo a declinare un percorso volto allo sviluppo di un progetto di vita delle persone accolte, promuovendone lo sviluppo, gli interessi ed il benessere personale, dando vita a percorsi di accompagnamento verso l'autonomia, attraverso una graduale uscita dal nucleo familiare di origine. In particolare il lavoro educativo mira a:

- migliorare il quadro clinico generale dei beneficiari inseriti, aumentandone l'autonomia, le competenze relazionali e diminuendone i comportamenti problema e/o inadattivi;
- migliorare le competenze specifiche nella gestione autonoma dell'ambiente domestico dei beneficiari;
- permettere l'acquisizione da parte dell'utenza di autonomie nella gestione di piccole commissioni e conoscenza dei servizi comunitari;
- valorizzare le soggettività individuali e lo sviluppo dell'empowerment attraverso la possibilità di esprimere scelte personali
- responsabilizzare gli utenti accolti nella gestione di attività e spazi attraverso l'assunzione di un ruolo sociale di cittadinanza attiva;

<b>INPUT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 9 utenti, di cui: 7 femmine e 2 maschi</li> <li>• 2 operatori (facilitatori d'autonomia)</li> <li>• 1 coordinatore</li> <li>• 6 volontari</li> <li>• Coinvolgimento delle famiglie dei 9 utenti che hanno preso parte alla sperimentazione, le quali hanno rivestito un ruolo importante nella valutazione e nella programmazione e organizzazione del progetto.</li> </ul>	
<b>OUTPUT</b>	<b>CUCINA/LAVORI DOMESTICI</b>	<b>LAVORI DOMESTICI</b>
	9 Utenti coinvolti	9 Utenti coinvolti
	40 interventi di preparazione del pasto in autonomia	33 giornate di sperimentazione dell'autonomia domestica
	Realizzazione di un ricettario con illustrazioni e indicazioni semplificate	Realizzazione di strumenti utili all'organizzazione e allo svolgimento delle attività
<b>OUTCOME</b>	<b>SPESA IN AUTONOMIA</b>	<b>CONOSCENZA DEI SERVIZI DEL TERRITORIO</b>
	4 Utenti coinvolti	5 utenti coinvolti
	33 uscite al supermercato	15 uscite sul territorio
	Attività mirata all'acquisizione della capacità di scelta del prodotto più conveniente	Raccolta di materiali utili alla mappatura delle risorse presenti
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miglioramento delle competenze specifiche nella gestione dell'ambiente domestico</li> <li>• Aumento delle autonomie, delle competenze relazionali e diminuzione dei comportamenti inadattivi</li> <li>• Accompagnamento della persona con disabilità nello sviluppo di competenze e capacità caratterizzanti la vita adulta (riconoscimento del proprio ruolo "adulto")</li> <li>• Promozione dell'acquisizione di un ruolo sociale identificabile e riconoscibile</li> <li>• Inclusione e integrazione sociale: partecipazione alla vita sociale e integrazione nella comunità</li> <li>• Mantenimento delle relazioni interpersonali preesistenti e sviluppo di nuove</li> <li>• Accompagnamento delle famiglie nella progettazione del futuro del proprio caro.</li> </ul>	

Tabella 47 Input, output e outcome del progetto *Vivere a Colori nel 2020*

### 7.3 Lavori di pubblica utilità

La Cooperativa Sociale Villa Maria è convenzionata dal 2012 con il Tribunale di Trento per la realizzazione dei lavori di pubblica utilità (LPU) e, a partire dal 2015, anche per la cosiddetta "messa alla prova", un istituto introdotto per gli imputati adulti con la legge del 28 aprile 2014, n. 67.

Consapevole dell'importanza dell'aspetto rieducativo della pena, la Cooperativa manterrà nel tempo questo impegno accettando a che fino a tre persone condannate alla pena del lavoro di pubblica utilità ai sensi della legge 120/2010 e/o imputati in messa alla prova ex art. 3 L. 167/2014, prestino la loro attività non retribuita in favore della collettività lavorando a seconda delle attitudini personali e delle necessità organizzative interne, in azioni di sostegno e relazione nei confronti di persone disabili ovvero di supporto al Servizio manutenzione della Cooperativa nelle strutture, negli alloggi e negli spazi esterni dove risiedono e vivono le persone disabili.

ANNO	ANNO DI NASCITA	N. ORE SERVIZIO	RESIDENZA
2016	1950	350	CALLIANO
2016	1994	250	TERZOLAS
2016	1973	120	ROVERETO
2016	1975	22	ROVERETO
2016	1989	160	ROVERETO
2016	1976	14	SERRAVALLE DELL'ADIGE
2017	1976	286	VOLANO
2017	1980	64	CREMONA
2017	1978	18	VOLANO
2017	1955	300	CAVEDINE
2017	1962	300	CAVEDINE
2017	1976	480	ROVERETO
2017	1950	60	FOLGARIA
2017	1985	168	VOLANO
2017	1977	120	RIVA DEL GARDA
2017	1977	480	ROVERETO
2018	1955	144	ARCO

ANNO	ANNO DI NASCITA	N. ORE SERVIZIO	RESIDENZA
2018	1956	266	ROVERETO
2018	1943	44	ARCO
2018	1976	286	VOLANO
2019	1973	248	ALA
2019	1968	20	MORI
2019	1995	144	ARCO
2020	1964	132	MORI
2020	1991	54	NOMI
2020	1995	15	ROVERETO
<b>TOTALE</b>	<b>26</b>	<b>4065</b>	
<b>RICHIESTE DI INSERIMENTO EFFETTUATE NEL CORSO DEL 2020</b>			<b>3</b>
<b>IN ATTESA DI AVVIO</b>			<b>6</b>

Tabella 48 I numeri dei Lavori di pubblica utilità svolti presso la Cooperativa rif. 2016-2020

La Cooperativa ha individuato, nella figura del Coordinatore di Rete, il responsabile del processo di valutazione, inserimento nei vari contesti e verifica finale dell'esperienza della persona che svolge i lavori di pubblica utilità.

In particolare, la procedura prevede:

- un primo colloquio di selezione valutativo, motivazionale e di verifica della disponibilità ad operare;
- un incontro informativo sulle attività previste dalla Cooperativa;
- una prima valutazione del contesto e l'individuazione di un tutor;
- un incontro preparatorio con il tutor designato con visita conoscitiva del contesto, degli Utenti e condivisione di ruoli e obiettivi,
- l'inserimento in attività e periodo di affiancamento, che prevede parallelamente la stipula dell'accordo di collaborazione e dell'assicurazione individuale;
- la verifica periodica sull'andamento dell'esperienza;
- la valutazione finale dell'esperienza.

Ad oggi gli inserimenti di volontari per lo svolgimento di lavori di pubblica utilità nei contesti della Cooperativa sono stati **33**.

## 7.4 Servizio Sollievo

Il Servizio denominato "Sollievo" è destinato all'accoglienza temporanea in regime residenziale di Utenti provenienti dai contesti familiari. La finalità di queste accoglienze è quella di offrire un sollievo alle famiglie che assistono in maniera continuativa persone disabili a domicilio, garantendo l'accoglienza del loro familiare presso le diverse strutture (i Servizi Residenziali e le Comunità) della Cooperativa.

L'accoglienza viene data prioritariamente a coloro che non fruiscono di altri Servizi residenziali e semiresidenziali e viene garantita a quelle situazioni di conclamata emergenza o che presentano un alto e straordinario fabbisogno assistenziale. Il sollievo interviene anche in situazioni in cui la famiglia non riesca a garantire l'assistenza alla persona disabile perché impossibilitata a causa dell'insorgere di problematiche importanti, quali malattie o decesso improvviso di uno dei genitori. Questa tipologia di accoglienza è attivata dall'UVM, che, in accordo con il Servizio, accoglierà la persona. Il Servizio prevede una durata massima di quaranta giorni all'anno (in casi eccezionali è previsto anche un numero maggiore di giornate) che possono essere usufruiti dalla famiglia in maniera continuativa o frazionata.

Questo Servizio ha una doppia valenza: da una parte si interviene sul sistema famiglia, offrendo loro uno spazio per poter essere sollevati dalle incombenze quotidiane previste dal continuo accudimento, dall'altra permette alla Cooperativa di iniziare un percorso di osservazione e conoscenza con la persona accolta, elemento rilevante in previsione di un possibile futuro inserimento. Altrettanto importante, infine, è l'aspetto legato alla reciproca conoscenza tra Ente e famiglia, fattore fondamentale e necessario per permettere la costruzione di un percorso condiviso e fondato sulla fiducia.

La permanenza della persona all'interno della struttura viene definita attraverso la stesura di un calendario di presenze concordato direttamente con la famiglia e condiviso col Servizio Sociale e l'Azienda Sanitaria. Il percorso prevede un avvicinamento graduale con momenti strutturati di conoscenza vicendevole, che vanno a precedere l'inizio vero e proprio del periodo di sollievo.

Alle persone accolte in sollievo presso la Cooperativa, in accordo con il Servizio Sociale e tenendo conto dei bisogni da loro espressi, può essere assicurato il mantenimento della frequenza presso i rispettivi Centri Diurni. Questo permette di garantire una continuità educativa, il mantenimento delle relazioni significative e delle abitudini quotidiane.

Laddove invece sia necessario la frequenza può essere sospesa per garantire uno stacco e un periodo di riposo e recupero psico-fisico. Alla persona accolta viene comunque garantito il coinvolgimento nelle diverse attività o proposte animate che vengono svolte regolarmente all'interno dei vari Servizi.

### Ambito socio assistenziale nel 2020

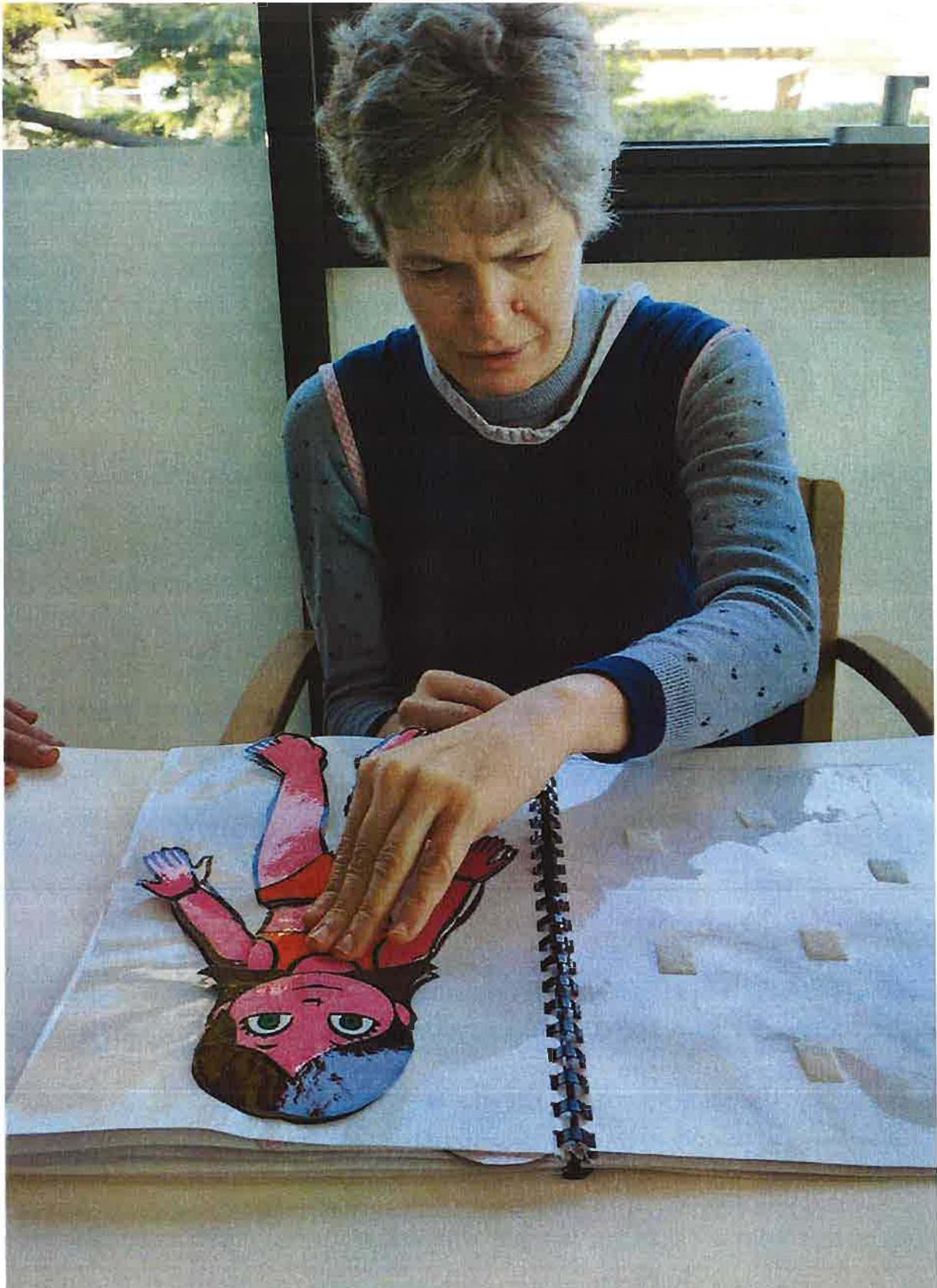


Grafico 11 I numeri del Servizio Sollievo – ambito socio assistenziale nel 2020

### Ambito socio sanitario nel 2020



Grafico 12 I numeri del Servizio Sollievo – ambito socio sanitario nel 2020



← INDICE

# 8

INIZIATIVE ED EVENTI



## Iniziative ed eventi

### 8.1 Iniziative ed eventi

La Cooperativa Sociale Villa Maria organizza eventi e manifestazioni che coinvolgono, non solo gli Utenti accolti nei Servizi, ma anche la popolazione, le associazioni, e le realtà del territorio della Vallagarina. Le finalità che l'organizzazione si pone sono quelle di informare e sensibilizzare la popolazione sulle attività svolte, i progetti realizzati e le iniziative future, valorizzando soprattutto l'integrazione col territorio. Le occasioni di incontro possono essere di diverso tipo e prevedono attività di svago a cui accedono gli Utenti, le famiglie, gli associati, i dipendenti, i volontari, i collaboratori e tutte quelle che figure che ruotano attorno alla Cooperativa. Nel 2020 le attività sono state sostanzialmente ridotte e sospese per un lungo periodo a causa dell'insorgere della pandemia da Covid-19 e il conseguente periodo di lockdown che ha costretto l'organizzazione a rivedere le proprie attività. Tuttavia nonostante le limitazioni sono state comunque realizzate alcune proposte animative.

EVENTO	UTENTI COINVOLTI	OPERATORI COINVOLTI
FESTA CON CORO MACRAMÈ 3° EDIZIONE	22	8 OPERATORI 2 SCUP
FESTA DI CARNEVALE 5° EDIZIONE	19	6 OPERATORI 1 SCUP
FESTA SALUTO CARNEVALE CON I BAMBINI 2° EDIZIONE	17	5 OPERATORI 2 SCUP 2 TIROCINANTI
FESTE BEGANATE 4° EDIZIONE	29	6 OPERATORI 1 SCUP 3 TECNICI
APERITIVANDO 2° EDIZIONE	25	3 OPERATORI 2 SCUP
ATTIVITÀ DI CUCINA 3° EDIZIONE	5	1 ANIMATRICE
ARRIVO DI BABBO NATALE 7° EDIZIONE	50	10 OPERATORI 1 SCUP
APERITIVO DI CAPODANNO 7° EDIZIONE	22	1 SCUP
GITE BREVI SUL TERRITORIO	82	2 ANIMATRICI 2 SCUP
GITE IN GIORNATA	100	2 ANIMATRICI 1 OPERATORE 1 SCUP 1 VOLONTARIO
PROGETTO RACCONTAMI UNA STORIA 1° EDIZIONE	8	1 ANIMATRICE 1 VOLONTARIO 1 SCUP

*Numeri relativi alle attività svolte nel 2020*



# 9

## SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

- 10.1 CLIENTI
- 10.2 COSTI
- 10.3 RICAVI



## Situazione economica e finanziaria

### 9.1 Clienti

La Cooperativa realizza tutta una serie di Servizi rivolti alle persone con disabilità che provengono esclusivamente dalle amministrazioni pubbliche. Non vi sono al momento clienti che appartengono alle categorie delle imprese private e delle persone fisiche.

Il dato interessante relativo alla clientela è la presenza – importante - di Utenti fuori provincia che storicamente la Cooperativa aveva ‘ereditato’ dalla precedente gestione delle Suore. Questo gruppo di Utenti rimane significativo in termini numerici e determina sempre e costantemente il risultato economico della gestione dell’intera Cooperativa. Nel corso dell’ultimo triennio la situazione si è evoluta in termini negativi con la fuoriuscita di un numero consistente di Utenti extra provinciali.

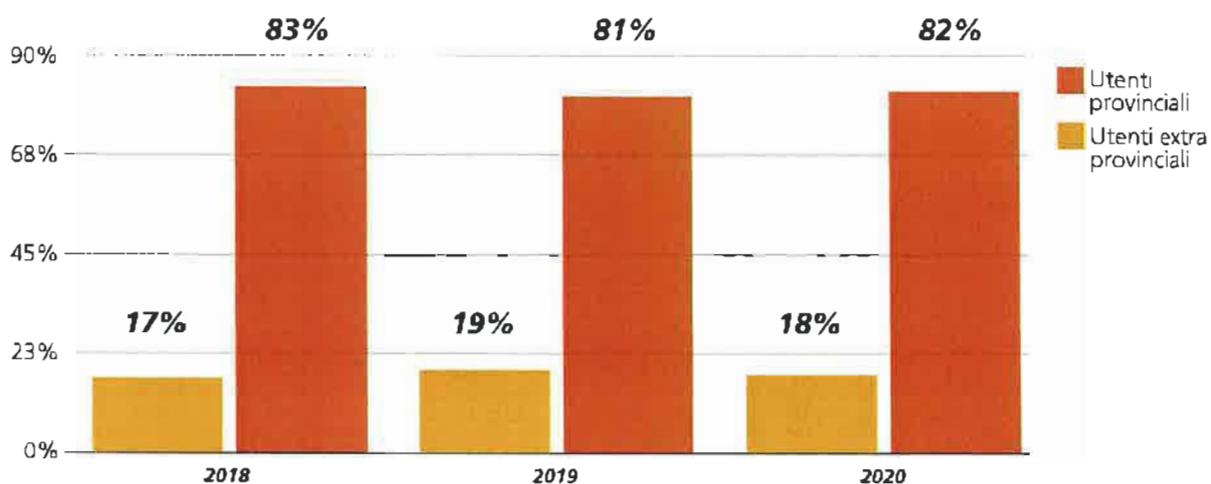


Grafico 13 La percentuale di incidenza fra Utenti provinciali ed extra provinciali

Nel seguente grafico invece si evidenzia la percentuale di incidenza del fatturato fra Utenti provinciali ed extra provinciali dalla quale emerge il minor contributo di questi ultimi al valore della produzione

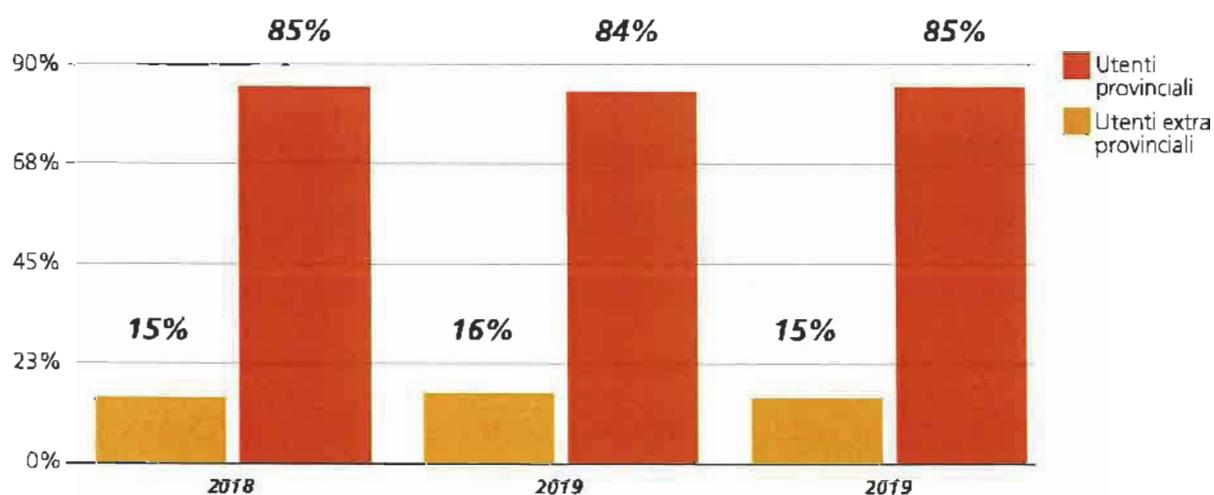


Grafico 14 Percentuale di incidenza del fatturato fra Utenti provinciali ed extra provinciali

## 9.2 Costi

L'erogazione dei Servizi richiede l'impegno di consistenti risorse economiche. In particolare il costo del personale è l'elemento più importante che caratterizza la gestione e che crea la principale caratteristica di maggior rigidità interna. Si riporta il valore complessivo dei costi interni e il valore relativo del costo del personale. Nella media dell'ultimo triennio l'incidenza percentuale del costo del personale è aumentata fino ad oltre la percentuale del 70% sul totale dei costi della produzione. Si evidenzia la tendenza ad un lento ridimensionamento della struttura connesso alla riduzione sistematica dei costi (come conseguenza diretta della riduzione dei ricavi).



Grafico 15 Incidenza percentuale del costo del personale nell'ultimo triennio

## 9.3 Ricavi

I ricavi derivano per la totalità dalle rette stabilite dalla Provincia Autonoma di Trento ed erogate da vari Enti Gestori. Da evidenziare, per quanto riguarda gli Utenti fuori provincia - inseriti quasi esclusivamente nell'ambito socio - sanitario, che le relative rette sono notevolmente più basse di quelle applicate agli Utenti provinciali, la cui determinazione è dipesa, nel passato, dalla volontà - condivisa con la PAT - di mantenerli sul territorio provinciale. In aggiunta ai ricavi conseguenti all'erogazione dei diversi Servizi, la Cooperativa ha potuto contare anche su contributi relativi agli investimenti, a donazioni da parte dei privati e infine dalla donazione relativa al 5 per mille. Il grafico seguente rappresenta il valore della produzione fra le due aree principali: area socio - sanitaria e area socio - assistenziale.



Grafico 16 Valore della produzione aree principali: area socio - sanitaria e area socio - assistenziale

← INDICE

# 10

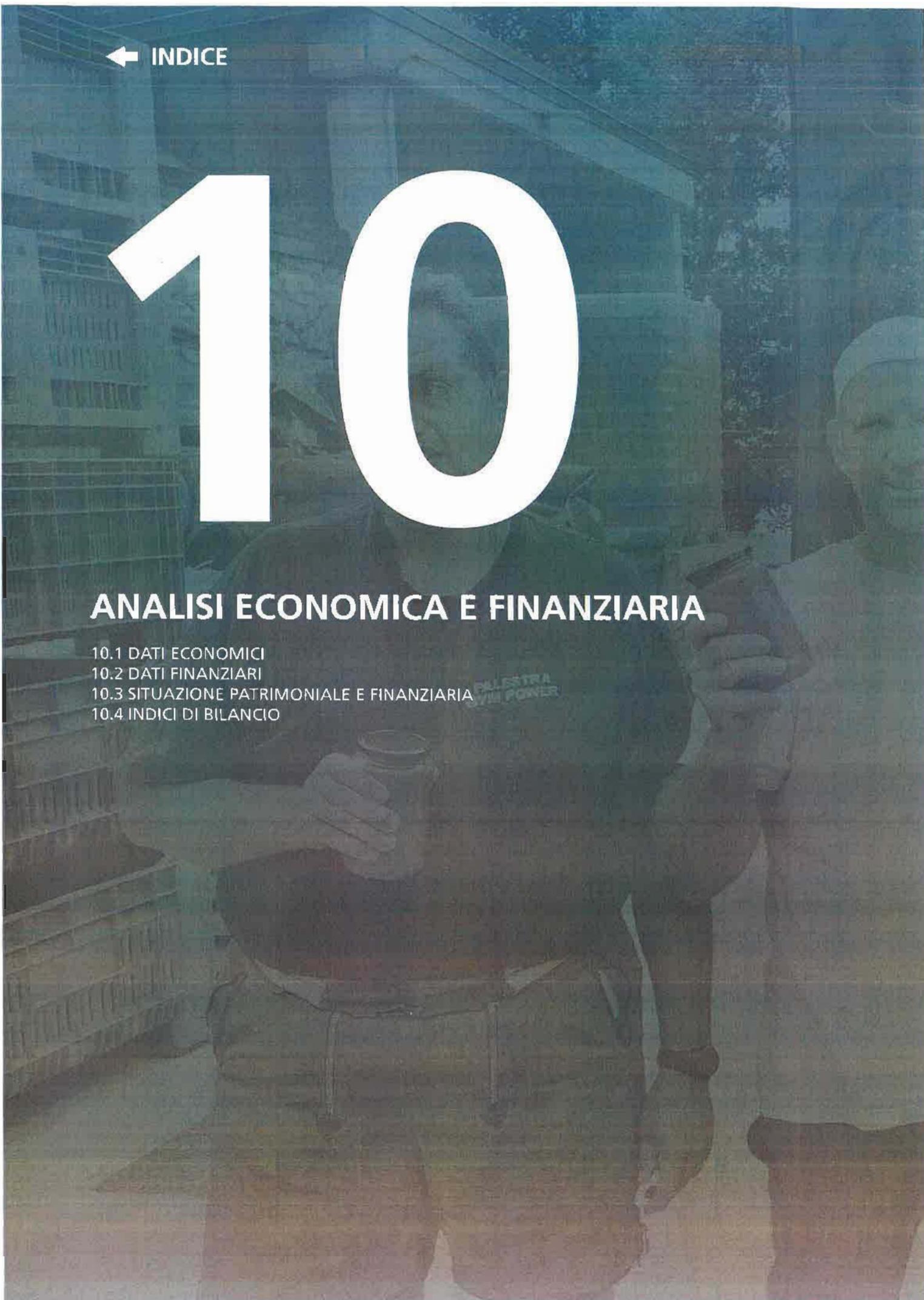
## ANALISI ECONOMICA E FINANZIARIA

10.1 DATI ECONOMICI

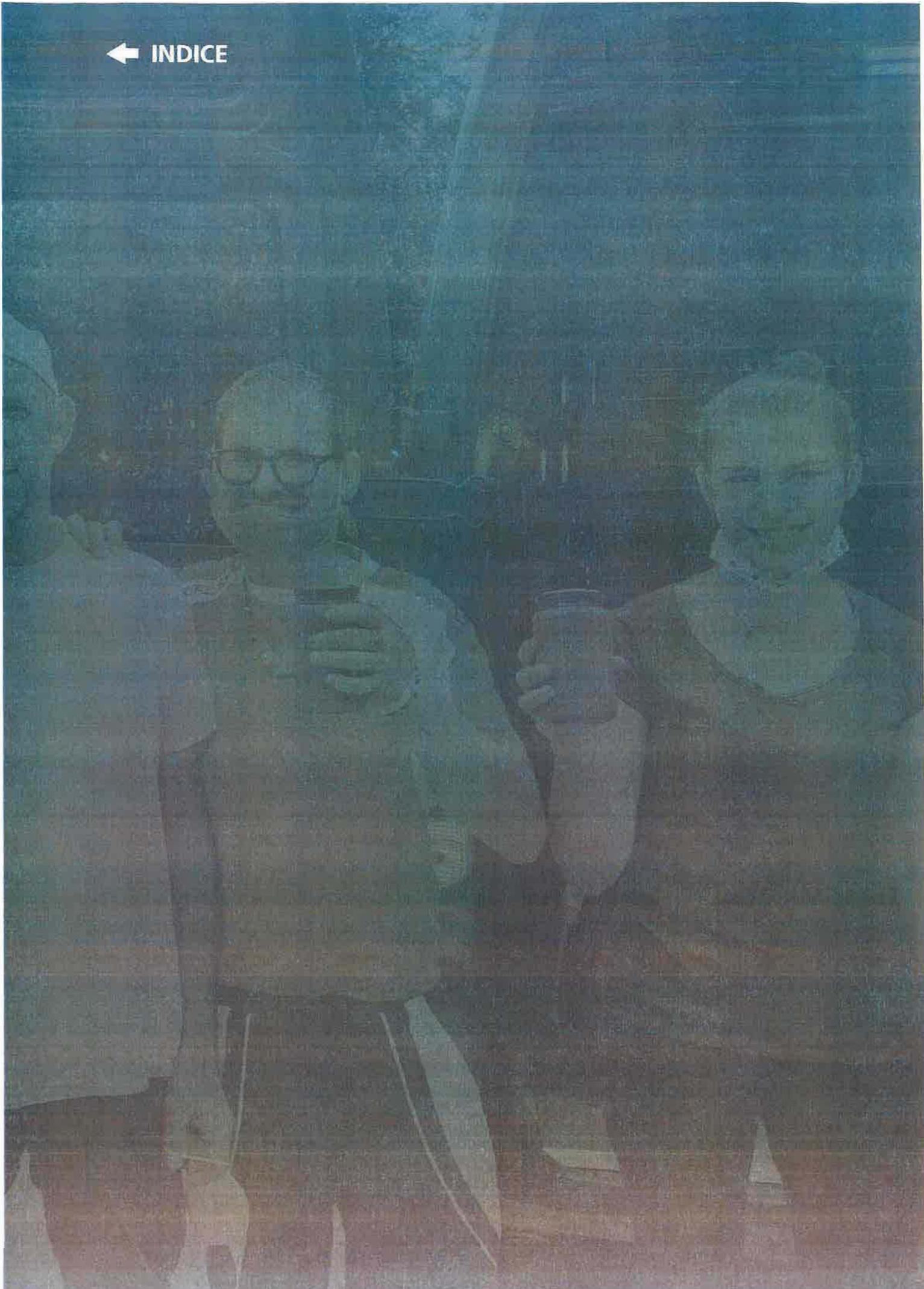
10.2 DATI FINANZIARI

10.3 SITUAZIONE PATRIMONIALE E FINANZIARIA

10.4 INDICI DI BILANCIO



← INDICE



## Analisi economico finanziaria

Di seguito si riportano i valori relativi ai dati economici, ai dati finanziari e alla situazione patrimoniale.

### 10.1 Dati economici in €

	2018	2019	2020
Valore della produzione	8.898.575	9.029.005	8.966.242
Costi esterni	-2.319.950	-2.419.209	-2.266.024
Valore aggiunto	6.578.625	6.609.796	6.700.218
Costo del lavoro	-6.048.742	-6.161.881	-6.471.986
Margine operativo lordo	529.883	447.915	228.232
Ammortamenti, svalutazioni ed altri accantonamenti.	-304.860	-235.240	-168.731
Risultato operativo	225.023	212.675	59.501
Gestione finanziaria	473	635	632
Risultato ordinario	225.496	213.310	60.133
Componenti straordinarie nette	-24	89.783	40.862
Risultato prima delle imposte	225.472	303.093	100.995
Imposte sul reddito	-21.033	2.299	-1.462
Risultato netto	204.439	305.392	99.533

Tabella 45 Conto economico ultimo triennio

## 10.2 Dati finanziari in €

	2018	2019	2020
Depositi bancari	1.290.996	1.512.754	2.099.850
Denaro e altro valore in cassa	4.341	1.889	2.895
Disponibilità liquide	1.295.337	1.514.643	2.102.745
Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni	-	-	-
Debiti vs. banche (entro 12 mesi)	-	-	-
Debiti vs altri finanziatori (entro 12 mesi)	-	-98	0
Quota a breve di finanziamenti	-	-	-
Debiti finanziari a breve termine	-	-	-
Posizione finanziaria netta a breve termine	1.295.337	1.514.545	2.102.745
Debiti vs. banche (oltre 12 mesi)	-	-	-
Debiti vs altri finanziatori (oltre 12 mesi)	-	-	-
Quota a lungo di finanziamenti	-	-	-
Crediti finanziari	-	-	-
Posizione finanziaria netta a ml termine	-	-	-
Posizione finanziaria netta	1.295.337	1.514.545	2.102.745

Tabella 46 Andamento dei dati finanziari dal 2018-2020

### 10.3 Situazione patrimoniale e finanziaria in €

	2018	2019	2020
Immobilizzazioni immateriali nette	36.803	33.309	6.268
Immobilizzazioni materiali nette	1.288.671	1.273.696	1.186.209
Partecipazioni ed altre immobilizzazioni finanziarie	5.867	4.317	6.317
Capitale immobilizzato	1.331.341	1.311.322	1.198.794
Rimanenze di magazzino	-	27.634	45.611
Crediti vs clienti	1.757.169	1.781.162	1.497.513
Altri crediti	290.050	419.959	349.591
Ratei e risconti attivi	43.015	44.156	43.247
Attività d'esercizio non finanziarie a breve termine	2.090.234	2.272.911	1.935.962
Debiti vs fornitori	423.852	561.224	598.577
Debiti tributari e previdenziali	362.345	390.536	417.346
Altri debiti	661.134	659.773	823.514
Ratei e risconti passivi	126.738	135.589	73.337
Passività d'esercizio non finanziarie a breve termine	1.574.069	1.747.122	1.912.774
Capitale circolante di esercizio netto	516.165	525.789	23.188
TFR	1.010.810	935.011	881.814
Debiti tributari e previdenziali (oltre 12 mesi)			-
Altre passività non finanziarie (f.do rischi)	715.962	701.572	638.553
Passività a medio lungo termine	1.726.772	1.636.583	1.520.367
Capitale netto investito (fabbisogno netto di capitale)	120.734	200.528	-298.385
Posizione finanziaria netta a breve termine	1.295.337	1.514.545	2.102.745
Mezzi propri e indebitamento finanziario netto (a copertura del fabbisogno)	1.416.071	1.715.073	1.804.360
Patrimonio netto	-1.416.074	-1.715.073	-1.804.360

Tabella 47 Andamento della situazione patrimoniale e finanziaria nel periodo 2018-2020

## 10.4 Indici di bilancio

In relazione all'andamento della gestione si espongono alcuni indici di bilancio che rappresentano efficacemente la situazione della Cooperativa sotto i seguenti aspetti:

- L'indice di liquidità: esso esprime la capacità di far fronte ai debiti a breve utilizzando le disponibilità a breve. Il valore risultante maggiore di 2 evidenzia la capacità della Cooperativa di far fronte in maniera più che soddisfacente alle esigenze di breve periodo.

### Indice di disponibilità

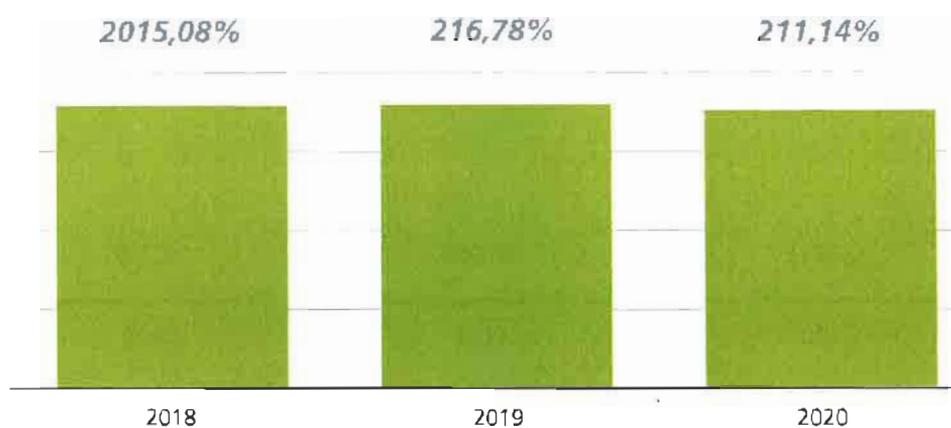


Grafico 17 Andamento dell'indici di liquidità rif. 2018-2020

- Indice di indipendenza finanziaria: esso esprime la solidità dell'impresa sul versante patrimoniale. Evidenzia in quale misura il totale dei mezzi investiti nell'impresa è stato finanziato con il patrimonio netto. L'indice riveste notevole importanza per analizzare la salute patrimoniale di un'azienda, in quanto evidenzia in che misura l'impresa si sta finanziando con mezzi propri e con indebitamento esterno (principalmente verso banche e investitori esterni).

### Indice di indipendenza finanziaria

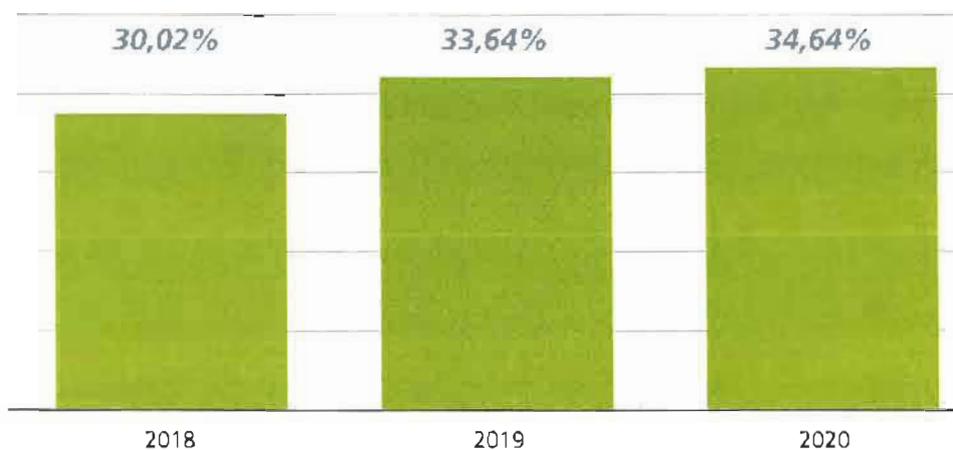


Grafico 18 Andamento dell'indice di indipendenza finanziaria rif. 2018-2020

- **Rapporto di indebitamento:** il rapporto di indebitamento è un indice che vede al numeratore il capitale di terzi e al denominatore il capitale di proprietà dell'impresa. Entrambi i dati sono desunti dallo Stato Patrimoniale. L'indice evidenzia in che misura l'impresa si finanzia con capitale proprio e in che misura ricorre al capitale di terzi.

### Rapporto di indebitamento



*Grafico 19 Andamento del rapporto di indebitamento rif. 2018-2020*

Dai tre grafici si evince che anche nel corso del 2020 la situazione complessiva è rimasta invariata, ponendo la Cooperativa in maniera equilibrata di fronte alle sfide del prossimo futuro.

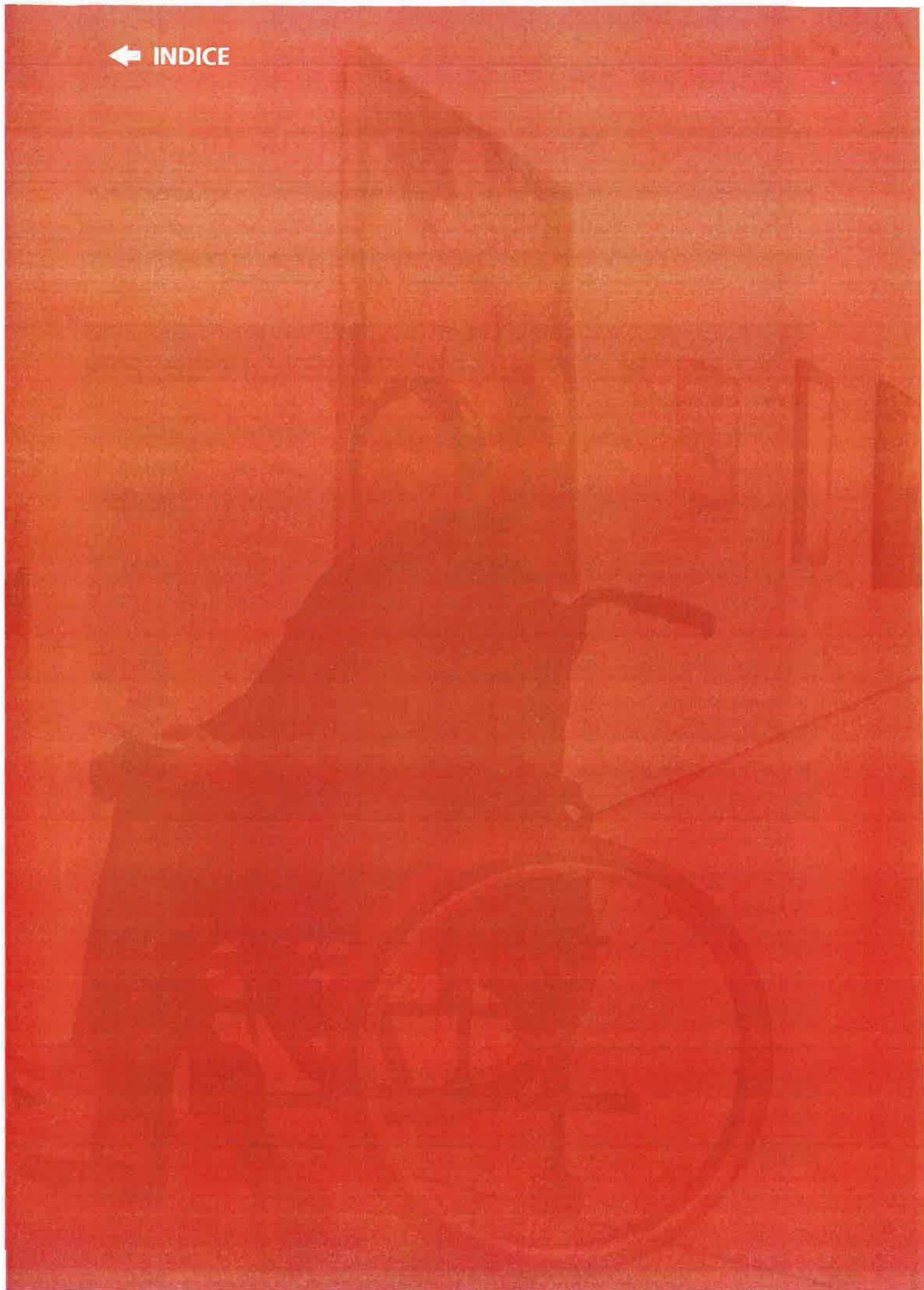


← INDICE

# 11

**IL BILANCIO A VALORE AGGIUNTO**

← INDICE



## Il bilancio a valore aggiunto

Infine si espone il bilancio riclassificato a valore aggiunto. Tale schema consente di evidenziare come la Cooperativa crea la "ricchezza" e come viene distribuita tra i diversi stakeholders.

Sulla base dei dati contabili si può affermare che il valore aggiunto realizzato dalla Cooperativa viene impiegato direttamente o indirettamente per lo svolgimento dei Servizi assistenziali ed educativi alle persone disabili in carico.

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZI (VAL./ARR.)		
	2018	2019	2020
<b>A) Valore della produzione</b>			-
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	8.611.360	8.902.517	8.829.903
Vs. Enti pubblici	8.462.712	8.741.494	8.661.601
Vs. Clienti Privati	148.648	161.023	168.302
Vs. Settore non profit	-	-	-
2. Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti e merci	-	-	-
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione	-	-	-
4. Contributi pubblici assimilabili ai ricavi	30.931	18.070	78.345
5. Altri ricavi e proventi	256.284	108.418	57.994
Totale Valore della produzione	8.898.575	9.029.005	8.966.242
<b>B) Costi intermedi della produzione</b>	1.709.408	1.831.213	1.589.487
6. Consumi di materie prime, sussidiarie di consumo e merci	790.679	356.851	371.162
7. Costi per servizi (al netto collaboratori esterni)	540.924	1.205.364	1.075.305
8. Costi per godimento di beni di terzi	149.072	116.798	103.791
10. Accantonamenti per rischi e svalutazioni	12.331	1.545	-
11. Altri accantonamenti	175.750	100.822	0
12. Oneri diversi di gestione	40.652	49.834	39.230
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	7.189.167	7.197.792	7.376.755
<b>C) Componenti finanziari e straordinari</b>	-	-	-
13 +/- Saldo gestione finanziaria	473	635	632
Ricavi finanziari	510	668	640
Costi finanziari	-37	-33	-8

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZI (VAL./ARR.)		
	2018	2019	2020
14 +/- Saldo componenti straordinari	-24	89.783	40.862
Ricavi straordinari	-	89.783	40.862
Costi straordinari	-24	-	-
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>7.189.616</b>	<b>7.288.210</b>	<b>7.418.249</b>
All'azienda per il ripristino della capacità produttiva	-116.779	-134.418	-168.731
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>7.072.837</b>	<b>7.153.792</b>	<b>7.249.518</b>
<b>Al personale dipendente</b>	<b>-6.044.086</b>	<b>-6.158.700</b>	<b>-6.471.150</b>
<b>Agli utenti</b>	<b>-31.281</b>	<b>36.393</b>	<b>1.285</b>
Utenti non soci (borsisti)	-4.656	-3.182	-835
Servizi agli Utenti	-26.625	39.574	2.120
<b>Alla Pubblica Amministrazione</b>	<b>-49.110</b>	<b>-31.564</b>	<b>-35.729</b>
Imposte dirette	-21.033	2.299	-1.462
Imposte indirette	-28.077	-33.863	-34.267
<b>Al settore non profit</b>	<b>-14.299</b>	<b>-6.553</b>	<b>-9.716</b>
Contributi associativi	-14.299	-6.553	-9.716
Donazioni	0	0	0
<b>Ai collaboratori esterni</b>	<b>-729.621</b>	<b>-687.976</b>	<b>-634.674</b>
<b>All'azienda (di cui 3% Promocop)</b>	<b>-204.439</b>	<b>-305.392</b>	<b>-99.533</b>
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>-7.189.615</b>	<b>-7.288.209</b>	<b>-7.418.249</b>

Tabella 48 Distribuzione del valore aggiunto globale rif. 2018-2020

## Distribuzione della ricchezza

Il grafico che segue sintetizza in termini percentuali la distribuzione del valore aggiunto tra gli stakeholders per l'anno 2020.



Grafico 20 Distribuzione della ricchezza tra gli stakeholders per l'anno 2020



# RINGRAZIAMENTI

*Anche quest'anno ho avuto il piacere e l'onore di partecipare alla stesura di questo documento assai importante, per non dire fondamentale, per la nostra Cooperativa. Come sempre è stato un lavoro complesso e molto articolato, perché ha visto coinvolte numerose figure e ha richiesto la collaborazione dei molteplici attori che, a diverso titolo, svolgono la loro attività all'interno di questa grande organizzazione. Spesso le persone mi chiedono se è necessaria la stesura di questo documento e perché, per un Servizio come il nostro, assume un ruolo così centrale. La risposta è semplice, ma allo stesso tempo non così immediata e scontata. Da una parte il Bilancio Sociale dovrebbe rappresentare lo strumento principe della comunicazione da utilizzare nei confronti dei nostri portatori di interesse, siano essi interni che esterni. Tuttavia questo documento va ben oltre a ciò e rappresenta il fulcro del nostro lavorare quotidiano, rispondendo ad alcuni principi tra i più importanti tra cui: la trasparenza, aspetto fondamentale per i nostri stakeholders, la responsabilità, che rappresenta un dovere morale soprattutto quando si lavora con le risorse di altri, la coerenza con la natura di organizzazione non profit.*

*Oltre a ciò è uno strumento assai utile per le organizzazioni non profit perché permette di avere una maggiore consapevolezza di ciò che viene realizzato, dà una valenza sia interna che esterna che ne legittima le azioni ed infine fa emergere la dinamicità dell'organizzazione stessa, evidenziando ed offrendo una dimensione completa del suo agire. Ma cosa significa redigere un Bilancio Sociale? Ogni documento rappresenta di fatto la descrizione di un anno della nostra storia raccontata non solo attraverso i numeri, ma anche e soprattutto attraverso le parole e le immagini, utilizzate per rappresentare persone e realtà differenti che hanno contribuito a rendere migliore il nostro lavoro. Descrivere questo è uno degli scopi intrinseci nel realizzare un Bilancio Sociale, poiché è nostro dovere raccontare al meglio queste storie, in modo chiaro e semplice, perché è proprio dietro la semplicità delle azioni e del lavoro di ognuno che si nasconde la vera ricchezza del valore cui i nostri Utenti, ma anche la Comunità stessa, possono beneficiare. Realizzare un Bilancio Sociale non è dunque solo un lavoro, ma rappresenta un percorso di crescita e di legittimazione della mission, delle strategie, delle dinamiche organizzative attraverso cui l'organizzazione impara a conoscersi e farsi conoscere. È un processo che si alimenta costantemente, grazie al quale le diverse realtà hanno modo di confrontarsi con i propri interlocutori e capire quanto veramente stanno lavorando per soddisfarne le esigenze. Mettere al loro Servizio le nostre competenze è quanto facciamo, perché spesso non si conoscono fino in fondo le qualità delle realtà che stanno dietro al nostro operare quotidiano. Il Bilancio Sociale è dunque l'occasione per raccontarsi e raccontare, e tutti noi dobbiamo essere consapevoli dell'utilità, dell'importanza e dei benefici che questo documento porta con sé. Per tutti questi motivi voglio ringraziare sentitamente tutti coloro che hanno contribuito alla sua stesura, ricordando che "ritrovarsi insieme è un inizio, restare insieme è un progresso, ma riuscire a lavorare insieme è un successo" (Henry Ford).*

Coordinatore di Rete  
Ilaria Bacigalupi

Cooperativa Sociale  
**VILLA MARIA**  
Il Presidente  
Sergio Migliotti

**Cooperativa Sociale Villa Maria**

Via Castelbeseno 3 - 39060 Calliano (TN)

Tel 0464 387800

[www.coopvillamaria.org](http://www.coopvillamaria.org)

Il sottoscritto Camozzi Thomas, ai sensi dell'art.31 comma 2-quinquies della Legge 340/2000, dichiara che il presente documento è conforme all'originale depositato presso la società.