

# Bilancio sociale

# *Villa Maria*

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE



**Esercizio 2024**

# Introduzione

Il Bilancio Sociale è uno strumento fondamentale, utile per dare visibilità alla necessità di informazione e trasparenza del nostro pubblico di riferimento. È un modello di rendicontazione sulla quantità e sulla qualità delle relazioni tra la nostra Cooperativa ed i gruppi di riferimento rappresentativi dell'intera collettività. Non rappresenta solo un resoconto delle nostre attività, ma anche un riflesso del nostro impegno quotidiano.

È quindi con queste premesse che vi presentiamo il Bilancio Sociale 2024 della nostra Cooperativa, un documento che riflette non solo i risultati raggiunti, ma anche i valori e gli impegni che ci guidano nell'operare quotidiano nei confronti delle persone con disabilità e delle loro famiglie, perseguendo la finalità di migliorare la qualità della vita, non solo delle persone accolte ma, più in generale, della Comunità nella quale la nostra organizzazione "vive" e mettendo sempre al centro la dignità ed il rispetto dei diritti delle persone. L'obiettivo primario che ci poniamo, realizzando questo documento, è quello di offrire una maggiore visibilità alle numerose attività svolte, in modo da condividere col più ampio numero possibile di soggetti esperienze, informazioni, obiettivi ed interventi.

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.

Gli impegni che abbiamo affrontato nel 2024 non sono stati pochi, ma grazie alla dedizione del personale, alla collaborazione con le istituzioni ed al supporto delle Comunità che ci accolgono, abbiamo conseguito obiettivi importanti superando, grazie al sostegno di tutti, qualche inevitabile ostacolo e dando vita a nuovi progetti e iniziative. Abbiamo potenziato i nostri servizi, ampliato le collaborazioni con enti locali e privati, e investito nella formazione del nostro personale, perché crediamo che il miglioramento continuo sia fondamentale per offrire un supporto sempre più efficace, anche e soprattutto in termini di qualità.

Ringraziamo di cuore tutti coloro che rendono possibile il nostro lavoro: soci, volontari, famiglie e sostenitori. Insieme, possiamo continuare a fare la differenza.

La Direttrice  
Ilaria Bacigalupi

Il Presidente  
Guido Ghersini



## METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

In continuità con le modalità di rendicontazione sociale adottate gli anni precedenti, anche per l'esercizio 2024 la cooperativa sociale Villa Maria si è avvalsa per la redazione del presente Bilancio sociale del metodo **ImpACT** realizzato dall'istituto di ricerca Euricse di Trento e promosso in collaborazione con organismi di secondo livello nella provincia autonoma di Trento, in Friuli Venezia Giulia, ma anche a livello nazionale. Si tratta quindi di uno strumento condiviso con molte altre cooperative sociali, trasparente, validato e comparabile che si permette di comunicare all'esterno in modo sintetico ma efficace, scientifico ma chiaro, i principali esiti dell'attività realizzata nell'anno.

Metodologicamente, il modello risponde alla recente Riforma del Terzo settore (L. 106/2016, art.7 comma d) e relativi decreti attuativi che non solo richiedono alle imprese sociali (e quindi alle cooperative sociali) di redigere in modo obbligatorio un proprio bilancio sociale, ma stabilisce anche generici obblighi di trasparenza e informazione verso i terzi, nonché una valutazione dell'impatto sociale prodotto, dove *"Per valutazione dell'impatto sociale si intende la valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all'obiettivo individuato"* (art.7 comma 3).

Il metodo ImpACT incentiva alla progressiva estensione della rendicontazione sociale a dimensioni di impatto sociale, includendo nel Bilancio sociale specifici indicatori quantitativi e qualitativi delle ricadute e dell'impatto generato sul tessuto sociale di riferimento. Un processo articolato, dunque, ma che si vuole condividere nella convinzione che sia utile per fare emergere le specificità della cooperativa sociale con dati ricchi e che identifichino in vario modo le diverse dimensioni dell'azione, quella imprenditoriale e quantitativa e quella sociale e qualitativa, valutate come risultato immediato e di breve nei prodotti e servizi offerti e come risultato di lungo periodo nelle varie azioni sociali e politiche a favore del territorio e degli stakeholder.

Il metodo è poi sufficientemente standardizzato, e quindi la presentazione che seguirà rispetta volontariamente struttura, contenuti, ordine di presentazione, modelli grafici proposti dal modello ImpACT. Ciò permette agli interlocutori della cooperativa di disporre di un metodo teorico e visivo per approcciarsi al tema della rendicontazione e valutazione unico per tutte le imprese che seguono la valutazione con ImpACT e in conclusione permette di confrontare dimensioni e risultati raggiunti con ad esempio benchmark di territorio.

È in tal senso che il presente bilancio sociale punta a rispettare tutti i principi proposti dalle linee guida nazionali (capitolo 5 delle linee guida per gli enti di Terzo settore): rilevanza delle informazioni fornite, completezza alla luce degli stakeholder con cui l'organizzazione si relaziona, trasparenza, neutralità, competenza di periodo (con riferimento prioritario all'esercizio di riferimento, ma anche con alcune analisi di trend o di impatto di medio periodo), comparabilità sia nel tempo che con altre organizzazioni del territorio, chiarezza (pur usando talvolta un linguaggio tecnico), veridicità e verificabilità dati i processi di

rilevazione seguiti con il metodo ImpACT, attendibilità, autonomia delle terze parti per le parti di bilancio sociale relative alle percezioni su politiche e azioni. Sotto quest'ultimo profilo, il metodo accoglie l'invito a "favorire processi partecipativi interni ed esterni all'ente" poiché proprio nella riflessione sulle politiche organizzative e sulle dimensioni più qualitative il metodo ha richiesto di organizzare un Gruppo di lavoro, per la cooperativa composto da un gruppo eterogeneo di portatori di interesse, e nello specifico da lavoratori ordinari, utenti o familiari di utenti e rappresentanti di istituzioni locali pubbliche o private. In questo modo, sulla base di chiari indicatori ci si interrogherà sui risultati raggiunti e su eventuali elementi di miglioramento o cambiamento nei processi e negli esiti.

Si osserva ancora, il presente prospetto di bilancio sociale ripercorre con alcuni approfondimenti di merito e impostazione resa flessibile secondo quanto consentito dalle stesse Linee guida la struttura di bilancio sociale ancora prevista dalle Linee guida nazionali, articolando la riflessione su Metodologia adottata, Informazioni generali sull'ente, Struttura di governo e amministrazione, Persone che operano per l'ente, Obiettivi e attività, Situazione economico-finanziaria, Altre informazioni rilevanti. Ogni sezione vuole portare la riflessione non solo sulle ricadute oggettive dell'anno, ma anche su elementi qualitativi del modo in cui la cooperativa ha agito e dei risultati che essa ha raggiunto, cercando di guardare anche agli impatti eterogenei, a ricadute che non vanno intese solo nel breve periodo, nell'anno di riferimento del presente bilancio sociale, ma nel loro valore di cambiamento e di prospettiva di lungo periodo.

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





Villa Maria è una cooperativa sociale di tipo A e come tale ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la produzione di interventi e servizi sociali, interventi e prestazioni sanitarie, prestazioni socio-sanitarie, servizi educativi alla prima infanzia (0-6 anni), servizi educativi per bambini e ragazzi (formazione extra-scolastica e para-scolastica, servizi educativi residenziali e semiresidenziali), formazione extra-scolastica finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo ed al contrasto della povertà educativa, attività culturali ed artistiche con finalità ricreativa, servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone svantaggiate, alloggio sociale e agricoltura sociale.

#### **Carta di identità della cooperativa**

Nome dell'ente	Villa Maria
Forma giuridica	cooperativa sociale di tipo A
Codice Fiscale/P. Iva	01456720224
Sede Legale	via Castelbeseno 8, Calliano
Altre Sedi	via Udine, 41, Rovereto Via Unione, 2, Rovereto Via Pasqui, 59/61, Rovereto Via S. Rocco, 25, Rovereto Via della Terra, 15, Rovereto Via S. Maria, 119, Rovereto Via Venezia, 12, Rovereto Via Magazol, 24, Rovereto Via Roma, 56 B, Volano Via Roma, 56 L, Volano

Nello specifico, la cooperativa realizza:

- **Prestazioni socio sanitarie e socio assistenziali**, attraverso la gestione di Centri Residenziali socio sanitari, Comunità alloggio socio educative e Centri Socio Educativi, finalizzati ad accogliere stabilmente persone con disturbi del neurosviluppo (minori, giovani e/o adulte) residenti nel territorio della Vallagarina, nella provincia di Trento e/o provenienti da province extra PAT. La presa in carico delle persone accolte nei Centri residenziali e semiresidenziali, attraverso il lavoro quotidiano degli operatori, si basa sulla realizzazione del Progetto Personale della persona. Gli obiettivi sono volti al raggiungimento del maggior livello di qualità di vita possibile attraverso l'assistenza, la riabilitazione e la cura, quindi il mantenimento e il

miglioramento delle abilità della singola persona. Il lavoro educativo dell'operatore stimola nell'Utente l'acquisizione di competenze finalizzate alla socializzazione, lo stare con l'altro in rapporto positivo, la condivisione di spazi e la gestione degli aspetti emotivi. Agli Utenti accolti nei servizi socio sanitari è garantita la presa in carico sanitaria, attraverso la presenza delle figure sanitarie quali medico di medicina generale, il direttore sanitario, il coordinatore infermieristico, infermieri, fisioterapisti.

- **Formazione extra-scolastica** finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo ed al contrasto della povertà educativa. Il centro di aggregazione "Centriamoci" offre ai giovani uno 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 e/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 e un concreto sostegno ai genitori, con particolare attenzione all'organizzazione efficiente del tempo a disposizione per le varie attività quotidiane.
- **Alloggio sociale:** Il progetto dell'abitare sociale denominato "lo Abito", realizzato in collaborazione con la Cooperativa sociale Amalia Guardini, nasce da un bando promosso dalla Comunità della Vallagarina ed è rivolto ad Utenti che presentano lievi o medie difficoltà. Lo stesso ha come obiettivo di permettere loro di trascorrere periodi medio lunghi al di fuori del contesto familiare e di vivere l'esperienza di residenza in un contesto di vita "tra pari". "lo Abito" ha come finalità, inoltre, l'acquisizione di competenze necessarie alla gestione della vita domestica, il miglioramento delle capacità di relazione, socializzazione e condivisione, apportando attraverso questo percorso di autonomia un miglioramento dell'autostima e della qualità della vita.
- **Agricoltura sociale:** il progetto di agricoltura sociale "Mi Coltivo" offre l'opportunità a giovani in difficoltà di inserirsi e sperimentarsi in un ambito innovativo quale quello dell'agricoltura sociale, che vede l'intersecarsi di due fondamentali ambiti: quello agricolo e quello del terzo settore. Il progetto si pone come obiettivo l'inclusione, sociale e lavorativa, di giovani adulti con fragilità, per realizzare una comunità più unita attraverso la creazione di sinergie tra diversi soggetti pubblici e privati, sperimentando modalità innovative nell'ambito del welfare. Per perseguire le finalità del progetto sono state programmate attività di carattere prettamente orticolo e nel 2023 è stata aperta a Rovereto la "bottega di Mi Coltivo".

Gli illustrati servizi corrispondono fedelmente alle attività previste statutariamente, considerando infatti che lo Statuto prevede testualmente che la cooperativa sociale si occupi 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, alla 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.
- Gestione di attività e servizi di natura socio – assistenziale e socio – sanitaria, ricreativa, di animazione sociale, di animazione culturale, di promozione della persona nonché dell'autonomia personale e sociale, di accompagnamento educativo, di terapia, di formazione e di istruzione, rivolte a minori, adolescenti, giovani, adulti e anziani, anche e non solo in situazione di disagio e disabilità, disagio psichico e patologie evolutive, psichiche e comportamentali, in forma domiciliare, residenziale, ambulatoriale e in ogni sede ritenuta confacente alle attività stesse o dove si collochi il bisogno, considerando sia i soggetti già inseriti in strutture, sia soggetti esterni e convenzionati in forma pubblica e/o privata.
- Esercizio di attività agricole complementari e integrative delle attività di cui sopra, finalizzate all'inserimento di soggetti svantaggiati nella comunità sociale.



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, 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. La Cooperativa può effettuare, qualora ne abbia i requisiti, percorsi di formazione in ambito sanitario. La Cooperativa può compiere tutti gli atti e negozi giuridici necessari o utili alla realizzazione degli scopi sociali, ivi compresa la costituzione di fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o per il potenziamento aziendale ai sensi della legge 31.01.1992, n. 59 ed eventuali norme modificative ed integrative; potrà, inoltre, assumere partecipazioni in altre imprese a scopo di stabile investimento e non di collocamento sul mercato. La Cooperativa può ricevere prestiti da soci, finalizzati al raggiungimento dell'oggetto sociale, secondo i criteri ed i limiti fissati dalla legge e dai regolamenti. Le modalità di svolgimento di tale attività sono definite con apposito Regolamento approvato dall'Assemblea sociale.

L'attuale offerta ed aree di intervento sono frutto di **motivazioni pro-sociali** presenti fin dalla nascita della cooperativa. La cooperativa nasce nel 1932 come ente religioso e assume la forma di cooperativa sociale nel 1994. La Cooperativa sociale viene inizialmente fondata da un Ente Religioso per accogliere ragazze orfane con diverse condizioni di disabilità. A seguito della repentina chiusura dell'Istituto, un gruppo di dipendenti e familiari decide di fondare la Cooperativa per garantire continuità nella cura e nella parte educativa agli utenti accolti, abbandonando il retaggio istituzionale per dare il via ad un processo di apertura sul territorio ed intrattenere relazioni attive e sinergiche con la Comunità. Tappa determinate è il cambio di sede avvenuto nel 2012 con il trasferimento da Lenzima a Calliano. Negli ultimi anni, oltre a gestire servizi residenziali e semi residenziali, socio sanitari e socio assistenziali, la Cooperativa ha attivato anche servizi educativi alla prima infanzia, formazione extra-scolastica, attività culturali ed artistiche, servizi domiciliari di contesto, agricoltura sociale con il servizio "Mi coltivo" e percorsi per l'abitare accompagnato "lo Abito".

### ***Le tappe della nostra storia***

1994 - Costituzione della Cooperativa

2001 - Nascita delle prime Comunità Alloggio

2012 - Trasferimento presso la nuova sede di Calliano

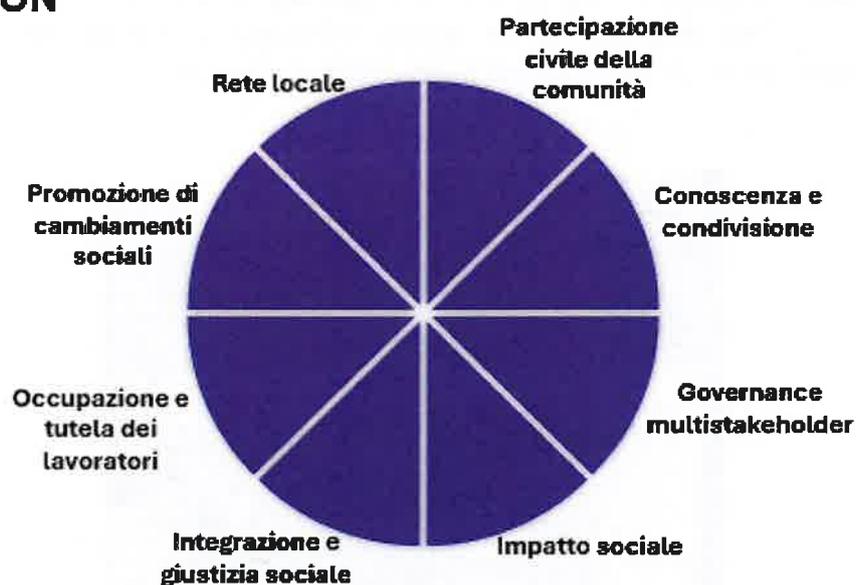
2019 - Attivazione di servizi per i minori e Agricoltura Sociale

2023 - Scuola dell'abitare "lo Abito" e apertura nuovi servizi innovativi

Una storia che si rinnova nella definizione specifica degli obiettivi organizzativi e nella **mission** che la cooperativa si è data. Considerata l'attività mutualistica della Società, la Cooperativa si propone di realizzare il benessere psicofisico dei soggetti disabili e/o che si

trovino in condizioni di fragilità 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 opera 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 svolge 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. Tali attività si intendono finalizzate unicamente ai fini riabilitativi. La Cooperativa promuove e gestisce 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.

## MISSION



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

- Implementare e migliorare la propria Governance attraverso la strutturazione di un'analisi strategica finalizzata a far crescere l'organizzazione interna anche attraverso l'individuazione di nuovi ruoli e funzioni chiave finalizzati a incrementare significativamente la qualità dell'erogazione dei servizi offerti.
- Consolidare l'area di Direzione, con la definizione di un gruppo strutturato di direzione che, attraverso incontri bi-settimanali/mensili, garantisca un'attenta analisi della complessità organizzativa, identificando tempestivamente le azioni da attuare in stretta sinergia col mandato del Consiglio di Amministrazione.
- Definire un nuovo modello di descrizione dei profili professionali (Job Description) che permetta di migliorare il processo della valutazione dei ruoli e delle funzioni affidati

a tutti i collaboratori di Villa Maria. Questo documento ha la finalità di definire in maniera precisa il profilo di ciascun ruolo al fine di poter svolgere al meglio le attività nel rispetto delle procedure aziendali e con l'obiettivo ultimo di fornire servizi di qualità. Questo documento sostituisce il funzionigramma e contiene per ciascuna figura professionale ruolo, mission, obiettivi, area di responsabilità, competenze e dipendenze gerarchiche.

- Mantenere in essere la certificazione ISO 9001 di alcuni servizi erogati dalla Cooperativa, ottenuta nel corso del 2024.
- Innovare attraverso la realizzazione di interventi, in collaborazione anche con altre realtà del territorio, quali il servizio di agricoltura sociale e il servizio per il Dopo di Noi.
- Garantire il mantenimento per tutti gli stakeholder principali (Utenti/Famiglie/Dipendenti) di un sostegno attraverso l'erogazione dei propri servizi così come definiti dagli standard qualitativi dichiarati dalla stessa Cooperativa.
- Confermare la realizzazione del gruppo di auto-mutuo aiuto dedicato alle famiglie e un punto di ascolto dedicato ai/alle dipendenti.
- Monitorare e valutare il clima interno all'organizzazione e ai gruppi di lavoro, attraverso la strutturazione di specifici percorsi di formazione e di supervisione dedicati ai/alle dipendenti, ma anche attraverso la rilevazione effettuata con questionari dedicati, focus group e incontri individualizzati.





## STRUTTURA GOVERNO AMMINISTRAZIONE

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

### **Governare la Cooperativa**

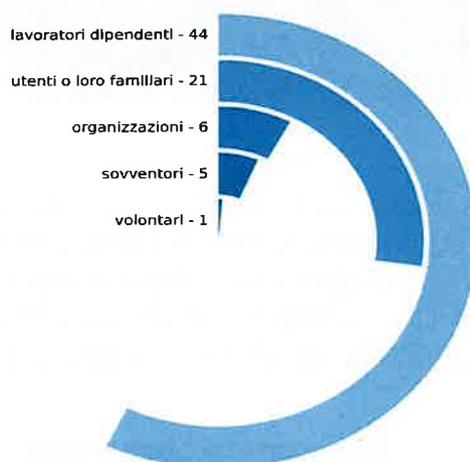
Soci	77
Tasso di Partecipazione alle Assemblee	36%
Membri del Consiglio di Amministrazione	9
Nr. di Riunioni all'Anno del CdA	9

Al 31 dicembre 2024 la cooperativa sociale include nella **base sociale** 77 soci e durante l'anno si è registrata l'entrata di 5 e l'uscita di 7 soci, registrando così una variazione negativa.

Villa Maria si è dotata di una base sociale **multi-stakeholder**, cercando di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti della collettività e del territorio. Tra gli stakeholder formalmente coinvolti nel processo decisionale particolare attenzione meritano i lavoratori: il 19.38% dei lavoratori ordinari con posizione stabile in cooperativa è socio. La natura di cooperativa sociale di tipo A trova compimento anche nella presenza di soci beneficiari delle attività: la base sociale include 21 utenti o loro familiari.



#### Suddivisione soci per tipologia



Il dato sulla composizione della base sociale va letto anche alla luce delle specificità del **rapporto associativo** e nelle politiche adottate verso i soci. Il rapporto associativo in Villa Maria è dato da quattro tipologie di soci.

- Soci lavoratori: coloro che intendono approfondire il loro rapporto con la Cooperativa ed avere con essa un rapporto più sostanziale e meno formale. Partecipano alla vita della Cooperativa, alle Assemblee sociali e si cerca di dare loro facilitazioni maggiori rispetto ai lavoratori non soci. Hanno attualmente tre rappresentanti in CdA.
- Soci familiari utenti: coloro che, avendo un familiare che vive in Villa Maria, vogliono seguirlo in maniera continuativa ed anche essi determinano con due loro rappresentanti in Consiglio di amministrazione la politica cooperativa.
- Soci rappresentanti delle cooperative od associazioni con le quali si è stabilito un rapporto non formale, ma di collaborazione. Hanno un loro rappresentante in CdA.
- Soci volontari: assieme a questi vi sono anche dei soci sovventori, in genere ex lavoratori che hanno lasciato la loro quota per continuare a mantenere un rapporto con la Cooperativa. L'apertura ai soci è continua e il Consiglio incarica alcuni suoi componenti di analizzare la volontà del candidato di partecipare fattivamente alla vita sociale.

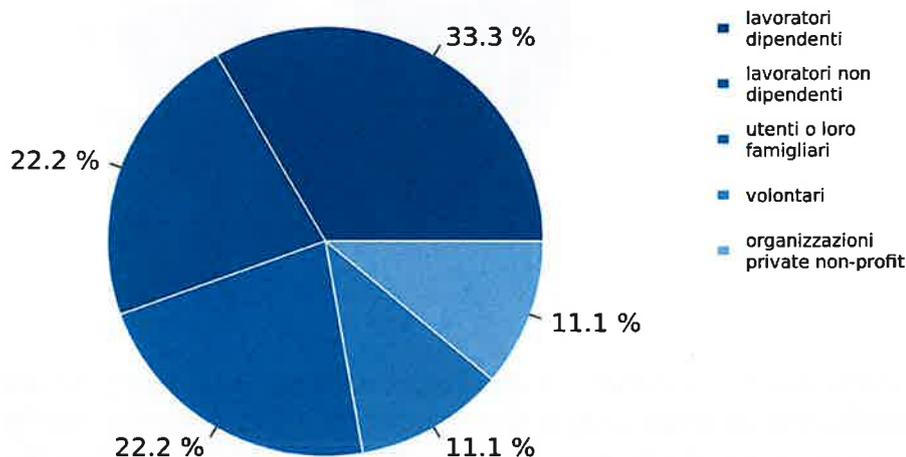
Nel 2024 Villa Maria ha organizzato 1 assemblea ordinaria. Il tasso di partecipazione per l'assemblea di approvazione del bilancio è stato complessivamente del 36%, di cui il 6% rappresentato per delega (partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 33%).

Il **Consiglio di Amministrazione**, organo amministrativo ed esecutivo della cooperativa, è composto da 9 consiglieri, in carica per 3 esercizi. Si tratta di esponenti di categorie diverse di portatori di interesse, dimostrando nuovamente la rilevanza assegnata a portare anche nel processo gestionale le scelte e il confronto tra attori diversi.

Nell'anno il CdA si è riunito 9 volte con un tasso medio di partecipazione dell'88.89%.

<b>Cognome e Nome</b>	<b>Ruolo</b>	<b>Data Prima Nomina</b>
GHERSINI GUIDO	Presidente Consiglio Amministrazione	27/05/2023
ROSSI ELENA	Vice Presidente del Consiglio d'amministrazione	27/05/2023
GALVAGNI IVANO	Consigliere	27/05/2023
MURDACA ELISABETTA	Consigliera	27/05/2023
PAISSAN MICHELE	Consigliere	27/05/2023
PITTERI FRANCESCA	Consigliera	27/05/2023
FACCINI MARTINO	Consigliere	27/05/2023
MATTEI STEFANO	Consigliere	27/05/2023
CORRADINI CORRADO	Consigliere	27/05/2023

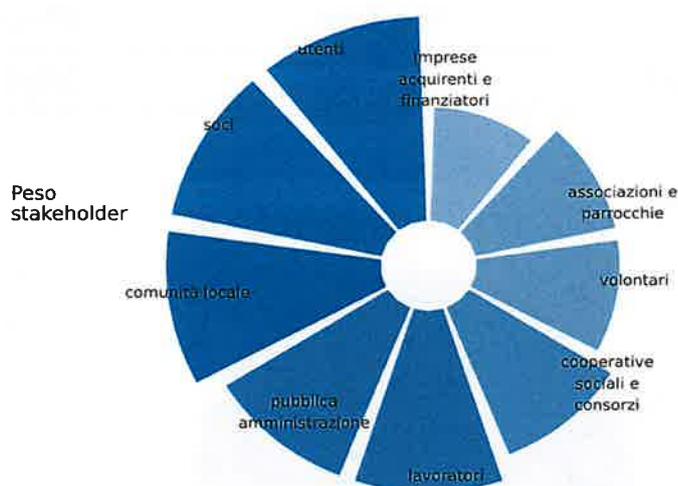
### Composizione del CdA



Le politiche attivate nei confronti dei soci hanno avuto alcuni esiti oggettivi, il primo di questi riguarda il turn over della base sociale: se all'atto della fondazione la cooperativa sociale contava sulla presenza di 23 soci, come anticipato essi sono oggi 77. Questi andamenti sono alla base dell'eterogenea composizione dei soci per anzianità di appartenenza: un 14% di soci è presente in cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 63% di soci presenti da più di 15 anni.

La cooperativa prevede dei compensi economici per alcune cariche istituzionali ricoperte e in particolare 1.276 Euro per gli amministratori, 14.652 Euro per i revisori contabili, 41.760 Euro per il presidente e 24.273 Euro per altre figure che ricoprono cariche elettive. D'altra parte, gli utili conseguiti nel 2023 (ultimo anno disponibile rispetto all'assegnazione di utili da assemblea di bilancio) sono stati completamente accantonati a riserve con l'obiettivo di generare valore per la cooperativa e pensare alla sua crescita, anche in ottica generazionale e di beneficio alla collettività.

A conclusione della riflessione sulla democraticità e rappresentanza di interessi della cooperativa sociale, si deve comunque considerare che, nonostante la centralità del socio e degli organi di governo nel processo decisionale, la cooperativa agisce con una chiara identificazione di quelli che sono gli interessi dei diversi soggetti che con essa si relazionano, dei suoi **stakeholder**.



In particolare, le modalità di **coinvolgimento dei lavoratori** sono eterogenee e sviluppate: la cooperativa promuove la partecipazione dei lavoratori a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività, il coinvolgimento nel processo decisionale e nella pianificazione delle attività dell'organizzazione e la rappresentanza e la raccolta di idee attraverso gruppi o esponenti, momenti di incontro e confronto formali. Villa Maria rende partecipi i **beneficiari dei servizi**, attivando gli utenti nell'intercettazione di preferenze e idee e i familiari nella co-progettazione delle attività. Rilevante anche l'investimento nel coinvolgimento degli **altri portatori d'interesse**, attraverso la partecipazione a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività, il coinvolgimento nel processo decisionale e nella pianificazione dell'attività, la rappresentanza e la raccolta di idee attraverso gruppi o esponenti, momenti di incontro e confronto formali e la promozione dell'ascolto e della comunicazione anche informali o non programmati.



## PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Il perseguimento degli obiettivi e della funzione sociale della cooperativa viene garantito dall'impegno quotidiano di lavoratori, collaboratori, professionisti e volontari che anche nel 2024 hanno rappresentato una risorsa fondamentale per Villa Maria.

### **Risorse Umane nell'anno**

Lavoratori ordinari	315
Collaboratori	3
Professionisti	18
Volontari e giovani in servizio civile	135

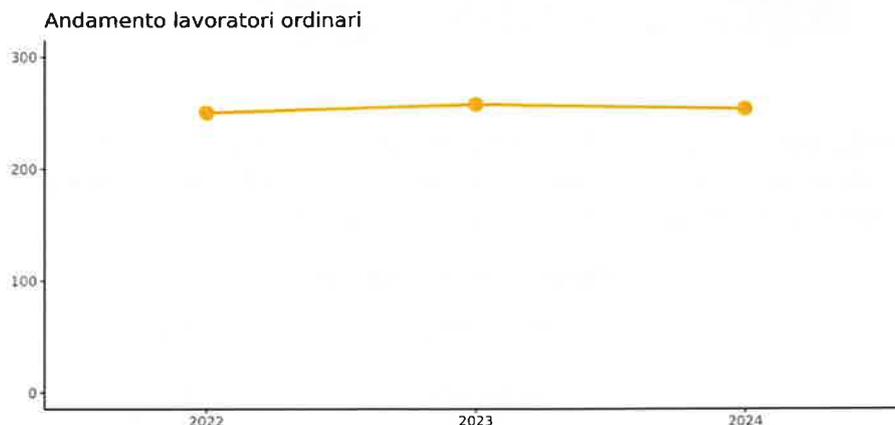
Le persone sono inserite all'interno di un **organigramma** definito e secondo chiare aree, ruoli e funzioni.

L'apparato tecnico-amministrativo di Villa Maria risulta articolato su due livelli funzionali-organizzativi: le Aree e i Servizi/Uffici. L'unitarietà dell'attività di programmazione e di attuazione dei programmi di lavoro è garantita dalla Direttrice, quale soggetto di raccordo politico-amministrativo della Cooperativa, e dal gruppo di Direzione, quale soggetto di coordinamento tecnico-amministrativo dell'attività direzionale. Le Aree sono individuate nel numero e nelle competenze di seguito descritte e ad ognuna di esse è preposto un Coordinatore Tecnico-Operativo (CTO) Responsabile di Area. Ad ogni Servizio o ad un raggruppamento di Servizi è preposta una figura responsabile; qualora non si ravvisi la necessità di individuare tale figura o nella impossibilità temporanea di individuarla, la relativa responsabilità è assunta direttamente dal CTO Responsabile d'Area. A livello organizzativo i Servizi possono essere collocati anche in posizione di staff. Le funzioni di Datore di Lavoro, ai sensi del decreto legislativo n. 81/2008, sono attribuite dal Consiglio di Amministrazione al Presidente o ad un Consigliere delegato, con la relativa capacità di spesa per gli interventi strutturali necessari ad assicurare le condizioni di sicurezza e salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro. Ai fini della normativa antiriciclaggio, come previsto dal decreto legislativo n. 90/2017, il titolare effettivo è il Presidente o, in caso di assenza o impedimento, il Vicepresidente.

### **I dipendenti**

I **lavoratori dipendenti** impiegati dalla cooperativa al 31/12/2024 sono 253, di cui l'89.72% a tempo indeterminato e il 10.28% a tempo determinato. Durante l'anno la cooperativa ha visto l'ingresso di 34 dipendenti rispetto all'uscita di 48 lavoratori, registrando così una variazione negativa. Inoltre vi è da considerare che nell'arco dell'anno 13 lavoratori sono passati da contratti flessibili a contratti a tempo indeterminato.

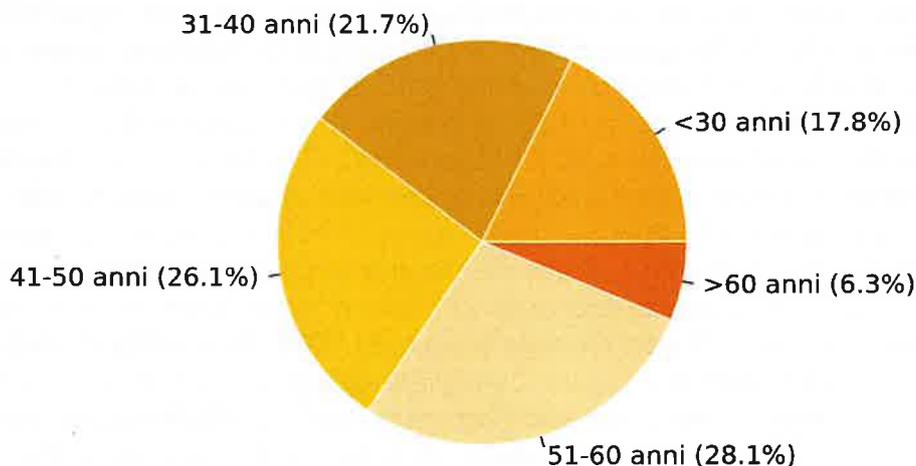
Il totale delle posizioni lavorative del 2024 è stato quindi di 301 lavoratori, per equivalenti posizioni a tempo pieno di lavoro (ULA o Unità Lavorative Annue) quantificate nell'anno in 202,23 unità.



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

La presenza di dipendenti donne è dell'81.42%. I giovani fino ai 30 anni sono invece il 17.79%, contro una percentuale del 34.39% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni.

### Composizione per età



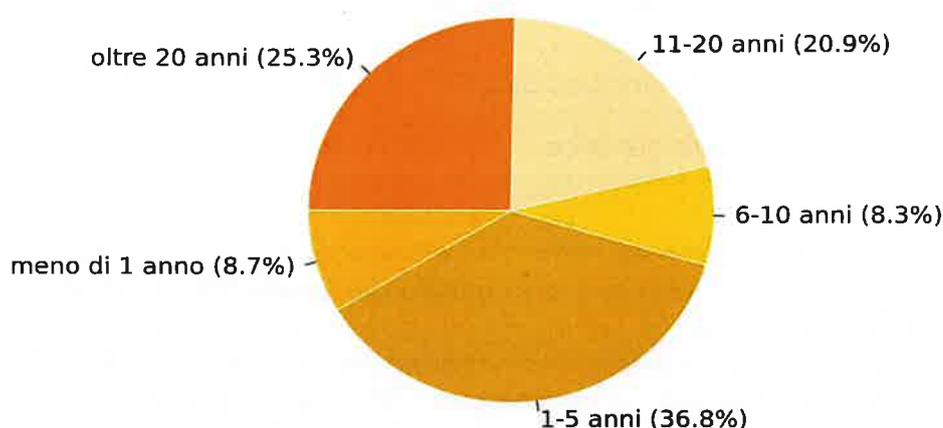
La cooperativa ha generato occupazione prevalentemente a favore del proprio territorio: il 93% dei lavoratori risiede nella stessa Comunità di Valle in cui ha sede la cooperativa, mentre il 4% risiede nello stesso comune.

I **profili formativi e la classificazione per ruoli** che i lavoratori ricoprono forniscono informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Rispetto alla formazione, i lavoratori si suddividono in 59 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 130 lavoratori diplomati e 64 laureati.

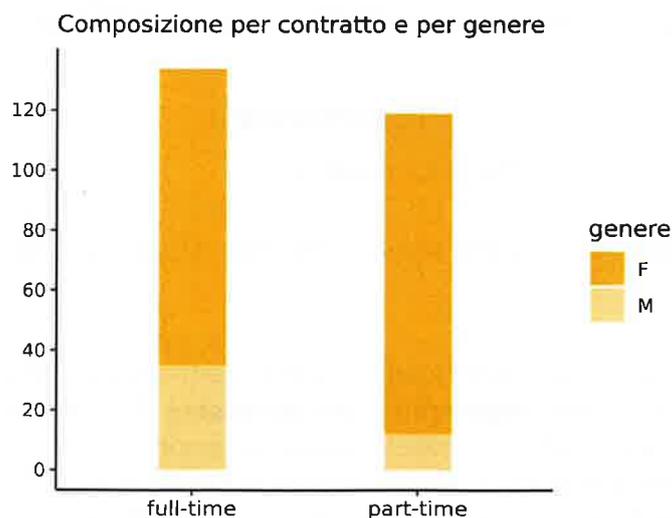
Rispetto invece ai ruoli ricoperti, la cooperativa conta sulla presenza di 91 altri educatori, 53 assistenti alla persona, 44 OSS, 25 educatori con titolo, 10 coordinatori, 9 responsabili, 6 impiegati, 3 professionisti sanitari, 3 operai specializzati, 2 operai semplici, 1 direttrice e 6 lavoratori con altro ruolo.

In una lettura dei livelli di **fidelizzazione** alla cooperativa, la fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 54,55% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni e 64 lavoratori addirittura da oltre 20 anni.

### Anzianità di servizio



Le **caratteristiche contrattuali** permettono di comprendere inquadramenti, elementi di valorizzazione della persona e flessibilità proposte, intercettando dove la cooperativa è capace di garantire elementi di qualità del lavoro e gli eventuali punti di miglioramento nella gestione delle risorse umane. Per quanto riguarda la flessibilità temporale, il 52,96% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time rispetto alla presenza di 119 lavoratori con una posizione a part-time, richiesti dai lavoratori o accettati per conciliazione con proprie esigenze familiari. Complessivamente la cooperativa è riuscita a soddisfare tutte le richieste di part-time pervenute dai propri dipendenti.



In coerenza con i servizi prodotti e con la formazione dei lavoratori, i lavoratori sono inquadrati in ruoli e con livelli salariali eterogenei. Nello specifico, per quanto riguarda gli inquadramenti l'83% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e il 22% dei ruoli di responsabilità è in mano a giovani under 40. Rispetto ai contratti, la cooperativa sociale applica ai propri lavoratori non il contratto collettivo delle cooperative sociali, ma, dato il settore di attività prevalente, il CCNL ARIS RSA.

#### **Inquadramento contrattuale e retribuzione**

Inquadramento	Minimo	Massimo
Coordinatore/responsabile/professionista	26.992 €	29.328 €
Lavoratore qualificato/specializzato	19.919 €	24.105 €
Lavoratore generico	19.787 €	20.754 €

Un modo per valorizzare il lavoro ed i lavoratori dipendenti è quello di garantire incentivi, economici e non, che influenzano anche la **qualità del lavoro** offerto. Economicamente, oltre allo stipendio base descritto, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali premi e riconoscimenti di produzione, fringe benefit come i buoni mensa o il telefonino aziendale, servizi alla famiglia a prezzo agevolato o gratuiti, attività ricreative, sportive, culturali a prezzo ridotto o gratuite, sconti per l'acquisto di prodotti o servizi di altre cooperative, sconti per l'acquisto di prodotti o servizi erogati dalla propria cooperativa e anticipi eccezionali su TFR. Un benefit indiretto garantito ai lavoratori è rappresentato poi dalla garanzia di una certa flessibilità sul lavoro tale da sostenere, ove compatibile con il servizio, una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro. In particolare Villa Maria prevede la possibilità per il dipendente di poter usufruire di flessibilità in entrata/uscita o all'ora di pranzo, passaggio dal tempo pieno al tempo parziale orizzontale/verticale o viceversa, tempo lavoro con flessibilità e posizione ad hoc in base alle esigenze del lavoratore e contratti flessibili che rispondono ad esigenze individuali.

Villa Maria investe poi in **formazione**: durante l'anno sono state realizzate 3.592 ore di formazione, su vari temi e con diverse modalità. Il costo delle attività formative è stimato in 34.240 Euro totali.

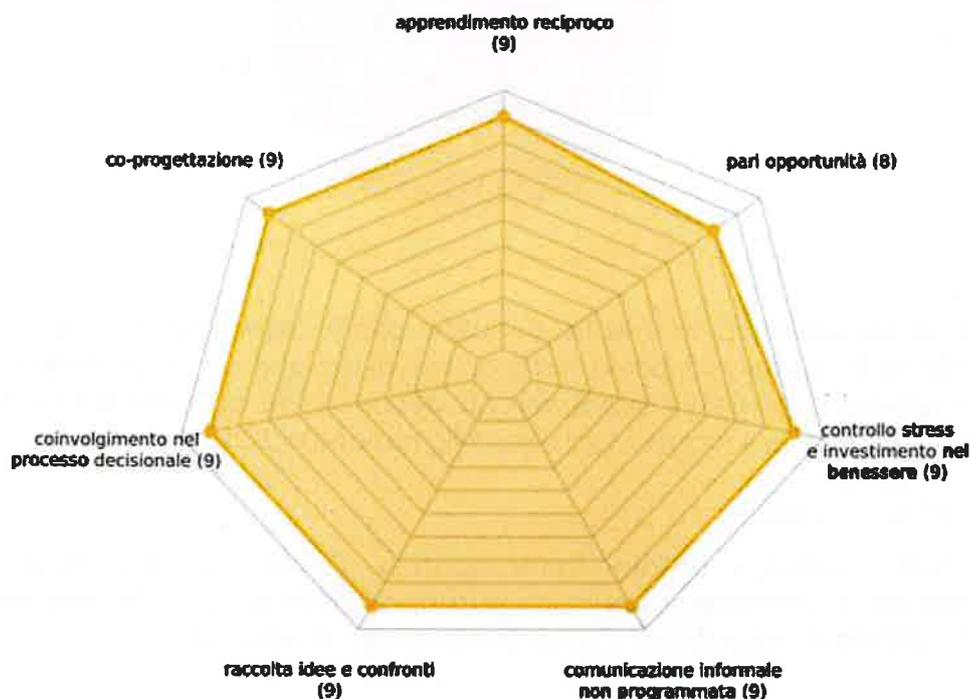
#### **La formazione**

Ore di formazione	3.592
Beneficiari della formazione obbligatoria prevista per il settore	100%

Accanto a tali elementi più aziendalistici, tema centrale per le cooperative sociali è sicuramente la sfera del **coinvolgimento** e del **benessere** dei lavoratori. Villa Maria investe in pratiche volte a garantire la partecipazione a gruppi di lavoro in cui sia centrale il confronto e l'apprendimento reciproco, la partecipazione dei lavoratori a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività, la promozione dell'ascolto e della comunicazione più informali o non

programmati, il controllo dello stress e l'investimento nel benessere dei lavoratori e accorgimenti e decisioni che tutelino e supportino le pari opportunità, siano esse di genere, di credo religioso, di provenienza.

## Processi di gestione delle risorse umane



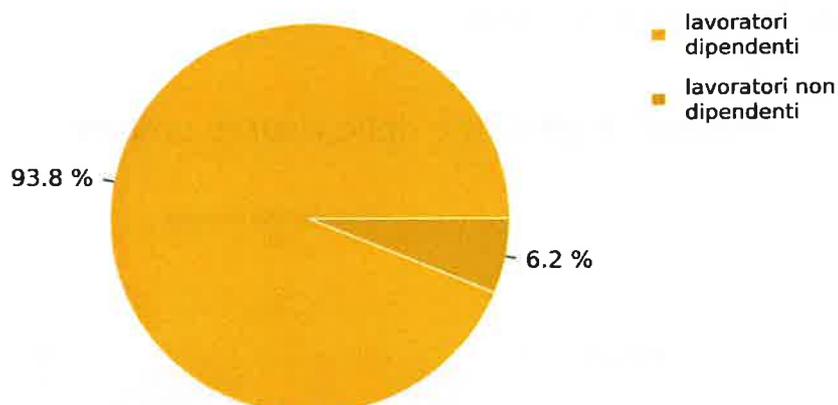
Elemento oggettivo del benessere o indicatori di possibili problematiche sono infine rilevabili nei seguenti dati su salute e contenziosi: nell'anno si sono verificati 10 infortuni e la cooperativa non si è trovata ad affrontare contenziosi. Villa Maria crede sia importante tenere controllati la soddisfazione dei propri lavoratori, per cui fa monitoraggio del loro benessere occasionalmente in modo non formalizzato.

Rispetto al rapporto con le politiche del lavoro, la cooperativa sociale durante l'anno ha inserito al suo interno 6 lavoratori in LPU e 9 rientranti nella politica territoriale del Progettone.

### Collaboratori e professionisti

Nel corso del 2024 la cooperativa si è avvalsa anche di altre figure professionali a sostegno delle attività, che hanno determinato ricadute occupazionali e formative ulteriori nel proprio territorio. Nello specifico, Villa Maria ha fatto ricorso a 3 collaboratori e 18 professionisti titolari di partita IVA. Tali numeri spiegano meglio la strutturazione dell'organico nel complesso: mediamente nell'anno il peso del lavoro dipendente (calcolato a testa e non ad orario) sul totale è stato pari al 93,75%. La cooperativa ha investito nella generazione di occupazione stabile, garantendo contratti di dipendenza ad una parte elevata dei propri lavoratori.

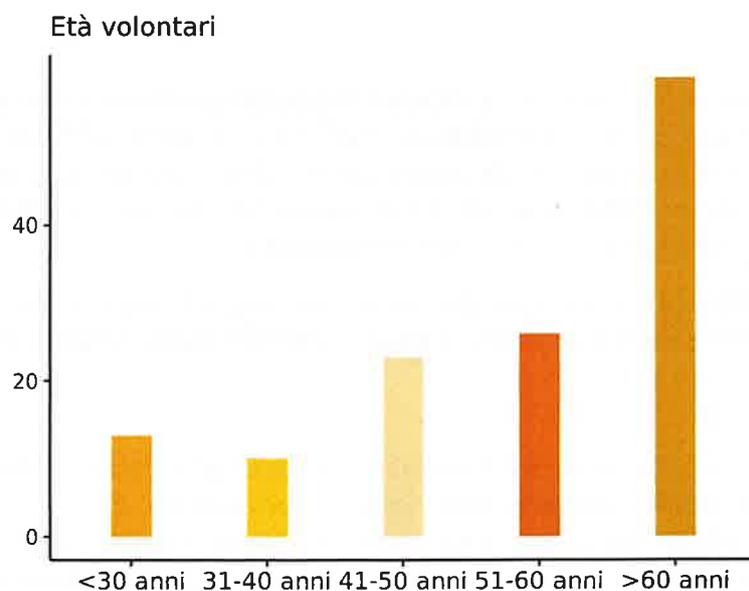
## Peso lavoro dipendente sul totale



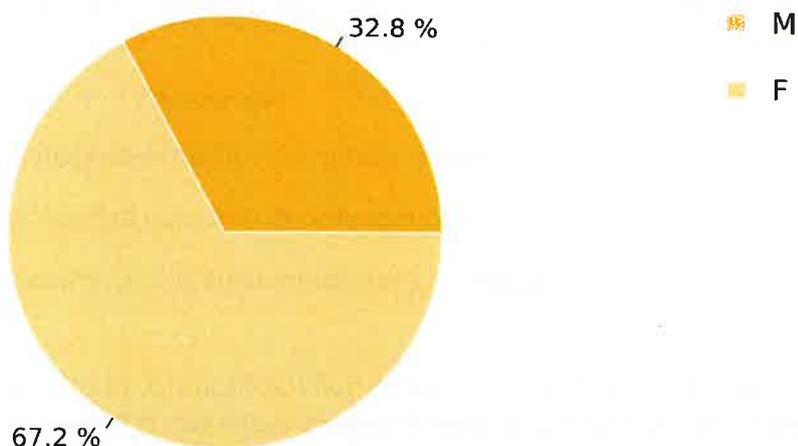
Una attenzione specifica la meritano quelle prassi organizzative che si inseriscono indirettamente in elementi di prima generazione di impatto per le politiche del lavoro a favore dei giovani o nuovi entranti nel mercato del lavoro: nel corso del 2024 la cooperativa ha ospitato 16 tirocini e 4 ragazzi in servizio civile nazionale (SCN).

## Volontari e cittadinanza attiva

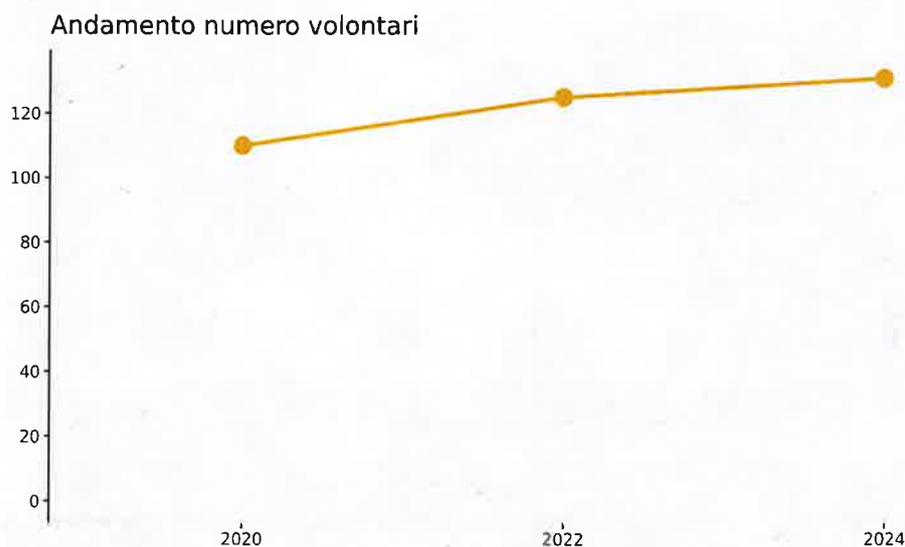
Il volontariato costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'ente e può essere interpretato come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità. Villa Maria ha visto coinvolti in attività di volontariato complessivamente 131 volontari.



## Genere volontari



La presenza di volontari negli ultimi 4 anni risulta aumentata del 19.1%, a dimostrazione dell'importante legame instaurato con il territorio.



Il contributo del volontariato alla realizzazione delle azioni e al supporto della mission organizzativa è quantificabile poi nel numero di ore praticate e nel tipo di attività svolta. Nel 2024 la cooperativa ha beneficiato di 5.938 ore complessive di volontariato, impiegate totalmente in affiancamento nell'erogazione dei servizi core della cooperativa.

La cooperativa si interessa dei suoi volontari ed in particolare fa monitoraggio del loro benessere in modo formalizzato e periodico, inoltre investe sulla loro crescita, poiché prevede per i volontari una formazione formalizzata e periodica. Da un punto di vista pratico, si cerca di riconoscere l'attività svolta erogando ai volontari alcuni benefit, come: pulmino aziendale o trasporto e sconti per l'acquisto di prodotti o servizi della propria cooperativa. Secondo quanto stabilito anche legislativamente, gli enti di Terzo Settore possono prevedere rimborsi ai propri volontari per spese sostenute nell'ambito dell'esercizio

delle attività di volontariato: la cooperativa sociale prevede per i propri volontari rimborsi chilometrici per missioni e spostamenti, rimborsi a presentazione di fatture e ricevute per acquisti effettuati a favore dell'azienda e rimborsi con giustificativi che attestino che la spesa è relativa all'attività prestata.

### **Rimborsi**

Rimborsi complessivamente erogati	4.560 €
Importo massimo di rimborso erogato	550 €
Volontari che hanno usufruito di rimborsi	83

A conclusione di queste riflessioni sul volontariato, preme dare spazio e voce anche alle altre modalità con cui la cittadinanza si è attivata a favore delle iniziative e del ruolo sociale ricoperto. Nel 2024 150 **cittadini attivi** sono stati coinvolti nell'organizzazione di eventi e progetti ad hoc organizzati dalla cooperativa sociale prestando complessivamente 600 ore in tali attività di interesse sociale e comunitario.





## OBIETTIVI E ATTIVITÀ

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

Con riferimento agli utenti complessivi della cooperativa, nel 2024 si rileva un numero totale di utenti con presa in carico pari a 467.

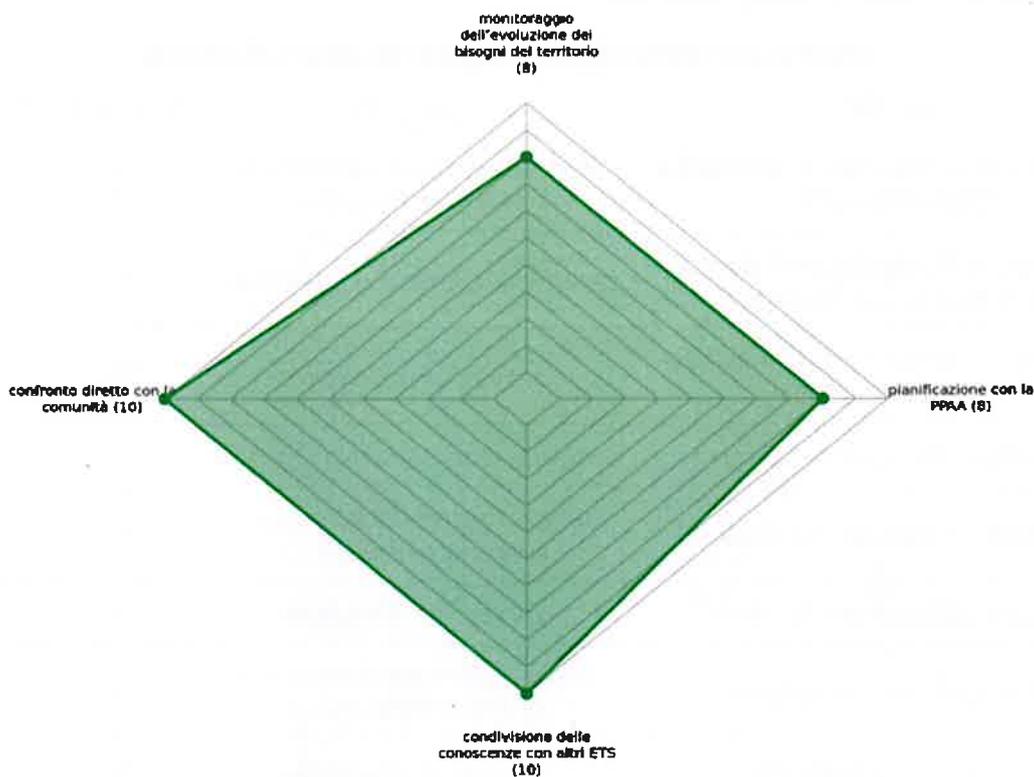
### *Utenti e prestazioni settimanali per tipologia di servizio*

Servizio	Tipologia	N. utenti	Prestazioni
Centro Socio Educativo territoriale "Centriamoci"	servizio semi-residenziale o diurno stagionale	15	25
Servizio di Sostegno allo studio extra scolastico "StudioUp"	servizi di contesto o integrativi	20	6
Intervento educativo domiciliare per minori / SED	servizio domiciliare	10	-
Centro estivo colonia diurna	servizi di contesto o integrativi	-	30
Agricoltura Sociale "Mi Coltivo"	servizio semi-residenziale o diurno continuativo	8	-
Scuola dell'Abitare "Io Abito"	servizio residenziale	16	-
Percorsi per l'inclusione	servizio semi-residenziale o diurno continuativo	34	1.768
Comunità Alloggio	servizio residenziale	75	-
Centro residenziale e semiresidenziale socio-sanitario	servizio residenziale e semi-residenziale	64	-
Servizio Macramè - Volontariato e inclusione sociale	servizi di contesto o integrativi	75	-

Nel perseguimento degli obiettivi sociali, la dimensione quantitativa sin qui presentata e quindi la capacità di rispondere ai bisogni di un certo numero di persone e con attività eterogenee rappresenta di certo un aspetto importante per descrivere gli obiettivi raggiunti nell'anno. Ma altrettanto rilevante è riflettere su come la cooperativa sociale investe anche nella **qualità dei servizi**. Un dato oggettivo di questo processo è rappresentato dalle certificazioni di cui la cooperativa si è dotata in questi anni, quale in particolare: ISO9001.

Portare qualità nei servizi significa innanzitutto promuovere processi che siano attenti ai **bisogni del territorio e della persona**. La cooperativa sociale ha così investito nel monitoraggio di tali bisogni attraverso la realizzazione ad opera propria o in rete di ricerche ed indagini volte al monitoraggio dell'evoluzione dei bisogni del territorio rispetto ai soggetti e alle azioni di interesse della cooperativa, la promozione o partecipazione ad azioni ed eventi di confronto attivo con la comunità per l'analisi dei bisogni del territorio, la condivisione con altri ETS del territorio di conoscenze utili a mappare l'evoluzione della domanda e dei bisogni e la pianificazione con l'ente pubblico per coprire le reali necessità del territorio e rispondere più puntualmente ai bisogni.

## Monitoraggio della domanda



Villa Maria punta poi all'**innovazione** dei propri servizi attraverso importanti azioni che investono sul miglioramento delle modalità di organizzazione e conduzione dei servizi: nel triennio 2022/2024 la cooperativa ha rivisto i propri processi di gestione e coordinamento del servizio, ha promosso una nuova organizzazione dei gruppi di lavoro delle equipe per rispondere meglio ai bisogni del proprio target di riferimento, ha investito in nuove tecnologie e modalità di erogazione dei servizi, ha investito in una formazione mirata dei propri lavoratori funzionale ad apportare cambiamenti nelle modalità di realizzazione del servizio, ha realizzato nuovi progetti a favore degli utenti e nuove microattività e ha realizzato azioni del tutto sperimentali e innovative nelle modalità di realizzazione del servizio.

## Innovazione



Alcune azioni risultano esplicative delle modalità in cui la cooperativa ha portato l'innovazione nell'ultimo anno nei suoi servizi. Si è consolidato il servizio dedicato all'abitare accompagnato (Io Abito), rivolto a persone con disabilità, nato dalla co-progettazione tra due cooperative (Villa Maria e Guardini), l'Ente pubblico (Comune di Rovereto e Comunità della Vallagarina) e le famiglie. Nel 2024 è partita la strutturazione del percorso anche presso la nuova comunità di via Venezia, finanziato attraverso il bando Etika vinto nel 2023, che ha permesso di aumentare l'offerta sul territorio della Vallagarina. Prosegue nel 2024 l'implementazione del progetto di Agricoltura sociale Mi Coltivo, accreditato come Centro del fare, ma anche come Percorsi di tirocinio d'inclusione sociale in azienda e Laboratorio per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi, attraverso l'acquisizione di un nuovo terreno da utilizzare per la produzione di ortaggi e frutti. Si è consolidato notevolmente il rapporto con la comunità, anche grazie alla strutturazione di percorsi dedicati all'acquisizione di abilità lavorative in un contesto protetto.

Nel corso del 2024 "La bottega di Mi Coltivo" ha consolidato la sua presenza nel Comune di Rovereto, aumentando le giornate di apertura e di vendita. Questo ha permesso di attivare un nuovo percorso di tirocinio finanziato con FSE, dedicato all'ambito della vendita e della relazione col pubblico. È proseguito nel corso del 2024 lo sviluppo del servizio, promosso in collaborazione con la Comunità della Vallagarina, denominato "Comunità amiche delle persone con demenza" attraverso la strutturazione di 6 incontri informativi aperti alla cittadinanza di Rovereto e Ala. Nel corso dell'estate 2024, la Cooperativa ha attivato, in collaborazione con il Comune di Vallarsa, un nuovo centro estivo che ha visto la partecipazione di 22 bambini durante le 6 settimane di apertura.

Questo percorso è stato accolto positivamente dai residenti e i feedback rilevati sono stati tutti soddisfacenti. A luglio 2024, la Cooperativa ha inaugurato i nuovi spazi dedicati al centro diurno Viaggio di Primavera che si è trasferito dalla sede storica di via Salenghi alla nuova sede sita in via Roma a Volano. Gli spazi sono stati realizzati tenendo conto delle caratteristiche e dei bisogni espressi dalle persone che quotidianamente frequentano il servizio, ma anche pensati per il personale che vi lavora. In data 16 aprile 2024 la Cooperativa ha ottenuto la certificazione da parte di RINA e ACCREDIA dei servizi

residenziali e semiresidenziali socio-sanitari e socio-assistenziali, dei servizi di assistenza educativa scolastica per studenti con bisogni educativi speciali (BES), dei servizi di assistenza domiciliare per giovani e famiglie in stato di disagio sociale, dei servizi territoriali di inclusione sociale di natura educativa e assistenziale. La certificazione ISO 9001 rappresenta una sorta di carta di identità che permette alla Cooperativa di far percepire l'attenzione rivolta ai nostri servizi, la tensione al miglioramento continuo e alla soddisfazione del cliente, attraverso la definizione di processi efficaci nel tempo.

Le **politiche di filiera e integrazione** con altri enti e imprese del territorio sono state principalmente affidate alla collaborazione con altre organizzazioni del territorio per offrire servizi integrativi ai propri utenti, alla pianificazione e l'azione con altri attori del territorio per agire su fasce di utenti o in zone eterogenee/complementari e alla creazione di marchi/sistemi informativi pubblici condivisi per la facilitazione dell'accesso degli utenti a servizi simili o complementari.

Elemento concreto di ricerca della qualità e dell'attenzione all'utenza è la promozione di una certa filiera di servizio nei confronti dei propri utenti affiancando l'attività assistenziale ad attività formative e di sviluppo di abilità lavorative e per questo gestisce in prima persona un centro per lo sviluppo/potenziamento di abilità lavorative, o un laboratorio ai prerequisiti al lavoro, ecc. e ha una proposta formativa verso gli utenti, con attività che hanno una valenza di mantenimento e socializzazione.

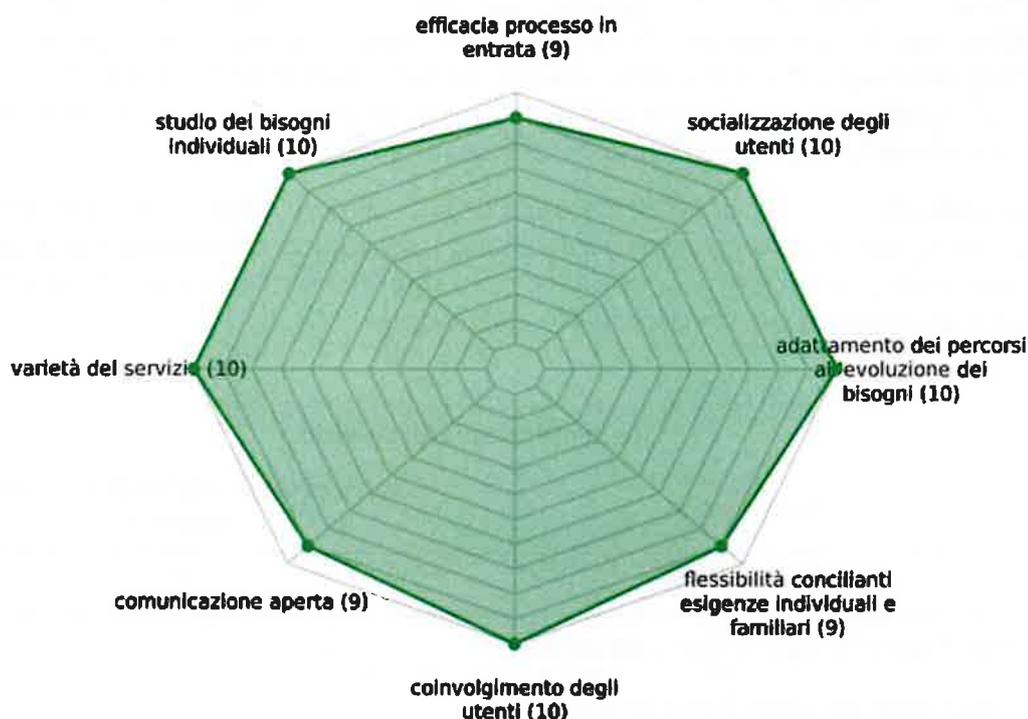
#### **Potenziamento delle abilità lavorative nel 2024**

Nr. utenti in formazione	15
Durata media temporale dell'attività educativa occupazionale per utente (in mesi)	11.25
Nr. medio mensile di ore di attività occupazionale a utente	49.50
Nr. utenti beneficiari di borsa lavoro	8

Villa Maria ripone particolare attenzione all'implementazione di azioni che favoriscono **la qualità dei servizi e un'offerta non standardizzata** e nello specifico promuove l'efficacia del processo in entrata, lo studio dei bisogni della persona ad opera di equipe di lavoro interne multidisciplinari, l'investimento nella varietà e articolazione del servizio offerto, la comunicazione aperta con gli utenti per garantire trasparenza sui servizi e su eventuali cambiamenti, il coinvolgimento degli utenti/di loro rappresentanti nell'intercettazione di preferenze e idee, l'offerta di servizi con alcuni tratti di flessibilità per rispondere alle esigenze individuali/familiari, cambiamenti rapidi nei percorsi individuali dell'utente a seguito dell'evoluzione dei suoi bisogni e la socializzazione dell'utente.

Similmente, la cooperativa è attenta ai bisogni dei famigliari degli utenti e struttura a tal fine politiche volte ad offrire interessanti soluzioni, come ad esempio l'accesso al servizio o alle strutture con tempo flessibile per rispondere alle esigenze di conciliazione dei famigliari, la creazione di gruppi di famigliari per la condivisione dei problemi e delle conoscenze, servizi formativi ed educativi sulle tematiche al centro della mission della cooperativa e il coinvolgimento dei famigliari nella co-progettazione dei servizi.

## Impatto sugli utenti



Per rafforzare le attenzioni alla realizzazione di servizi meglio rispondenti ai reali bisogni di utenti e familiari, la cooperativa sociale ritiene importante ascoltare le opinioni degli stessi beneficiari dei servizi, realizzando attività di monitoraggio della soddisfazione e del benessere degli utenti in modo formalizzato e periodico.

Quale ulteriore indicatore della qualità dei processi presenti nei confronti degli utenti, si rileva che Villa Maria assegna degli obiettivi formativi rispetto ai percorsi dei propri utenti e tiene monitorati il relativo grado di raggiungimento, nel rispetto delle norme di legge e previste dall'accreditamento. Così, la percentuale di utenti che hanno raggiunto pienamente gli obiettivi nel 2024 è dell'80%.

Nel presente bilancio sociale si è scelto, per finalità comunicative, di fornire brevi descrizioni di obiettivo e di risultato per ciascuna delle principali tipologie di servizio realizzate nel corso del 2024.

### Centro socio educativo territoriale "CENTRIAMOCI"

"Centriamoci" è un centro socio educativo territoriale, rivolto a giovani tra i 6 e i 17 anni, residenti nel territorio della Vallagarina o zone limitrofe. Il servizio nasce dalla co-progettazione tra i Comuni del territorio e la Cooperativa Sociale Villa Maria, per offrire 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 a 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.

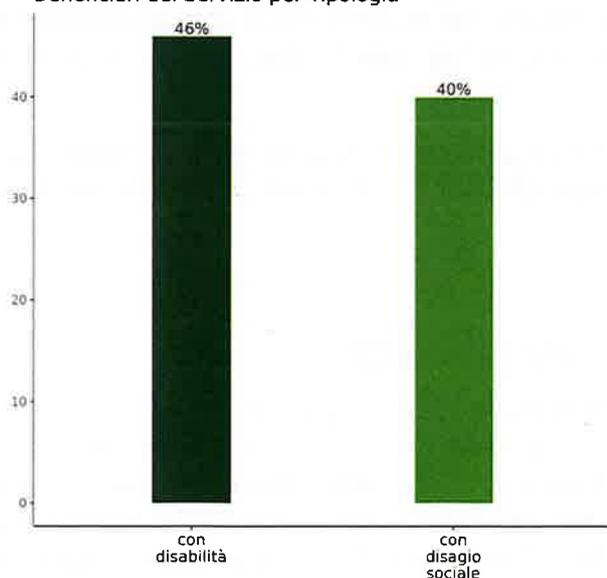
Attraverso l'interazione con il gruppo dei pari, ma anche con interventi educativi individualizzati rivolti al minore, si intende favorire e/o rafforzare lo sviluppo di competenze emotive, necessarie per instaurare relazioni positive sia con gli adulti sia con il gruppo dei pari. "Centriamoci" si propone 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 all'attività didattica extrascolastica ai giovani e un concreto sostegno ai genitori, con particolare attenzione all'organizzazione efficiente del tempo a disposizione per le varie attività quotidiane.

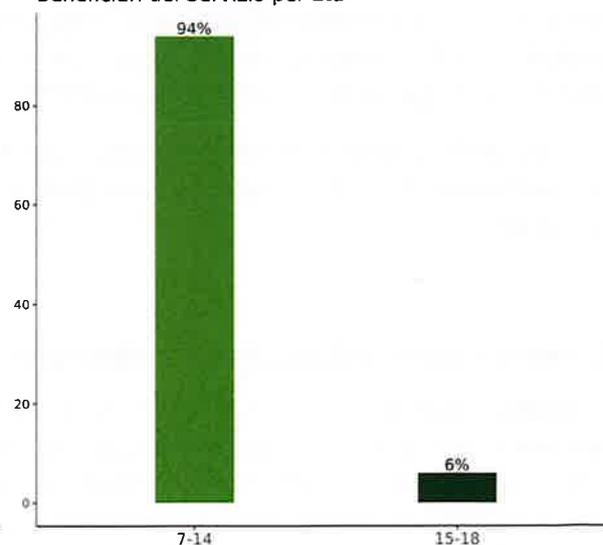
### Le dimensioni del servizio

Tipologia	Servizio semi-residenziale o diurno stagionale
Beneficiari totali	15
Prestazioni/accessi medi a settimana	1
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	3
Ore di lavoro dedicate	601
Entrate dal servizio	13.253 €

Beneficiari del Servizio per Tipologia



Beneficiari del Servizio per Età

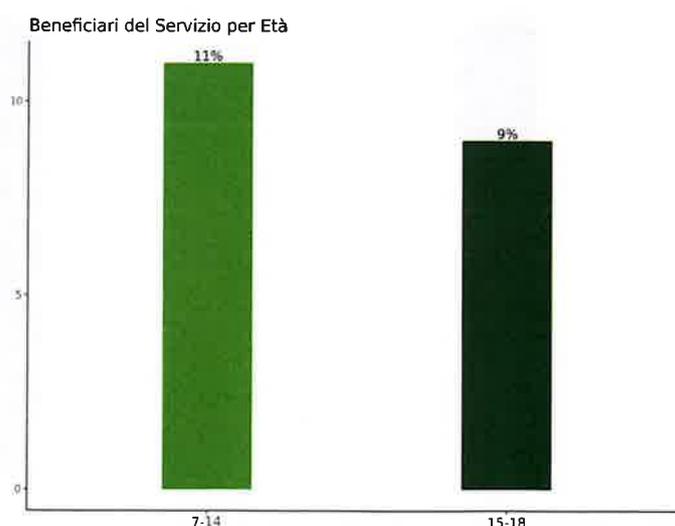


## Servizio di sostegno allo studio extra scolastico "STUDIOUP"

"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 favorirne l'autonomia, il successo scolastico e il benessere. 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 per la 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.

### Le dimensioni del servizio

Tipologia	Servizi di contesto o integrativi
Beneficiari totali	20
Prestazioni/accessi medi a settimana	6
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	9
Ore di lavoro dedicate	310
Entrate dal servizio	12.068 €



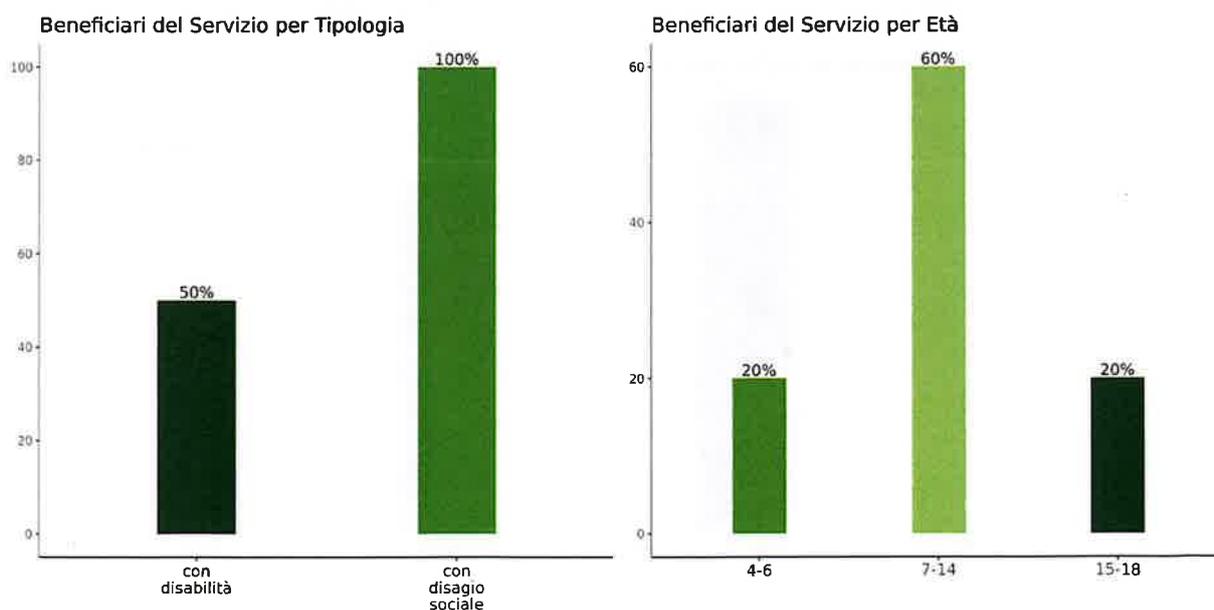
## Intervento educativo domiciliare per minori / SED

La Cooperativa Sociale Villa Maria ha strutturato un servizio di intervento educativo domiciliare per minori/SED, dedicato all'età evolutiva e genitorialità, volto a sostenere lo sviluppo del minore e dell'adolescente e a favorire il recupero delle competenze educative dei genitori o delle figure parentali di riferimento. Le finalità dell'intervento sono la crescita e il benessere del minore all'interno del proprio contesto familiare e nell'ambiente di vita, il sostegno delle capacità genitoriali, la promozione dell'autodeterminazione del nucleo familiare in una logica progettuale centrata sull'azione, la partecipazione e il coinvolgimento pieno dei minori e dei genitori. L'intervento può integrarsi con altri servizi e si svolge prevalentemente presso il domicilio, e/o presso altre sedi dislocate sul territorio significative per l'inserimento del minore nel contesto di vita. Nelle fasi di passaggio dal nucleo familiare alla vita autonoma l'intervento costituisce un supporto all'esperienza dell'abitare, con finalità educative e di orientamento.

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

### Le dimensioni del servizio

Tipologia	Servizio domiciliare
Beneficiari totali	10
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	12
Ore di lavoro dedicate	986
Entrate dal servizio	29.516 €



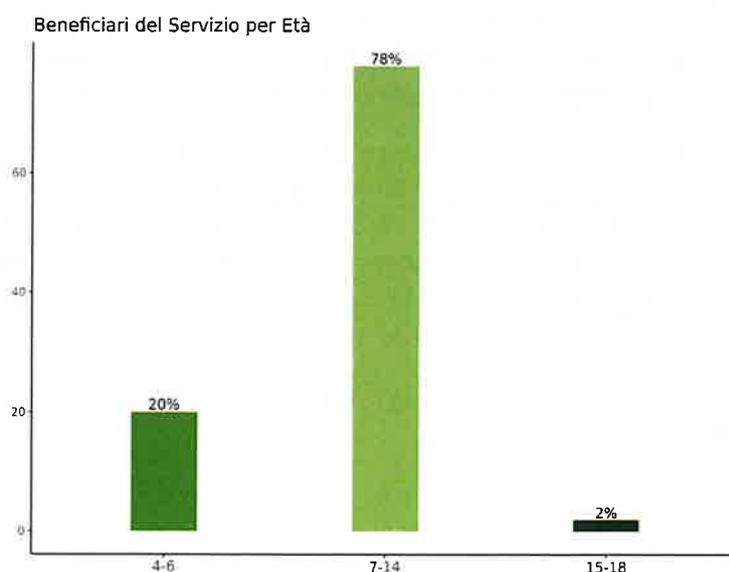
## Centro estivo colonia diurna

Il centro estivo - colonia diurna è un servizio estivo promosso dalla Cooperativa Sociale Villa Maria, che garantisce un progetto strutturato che vede la presenza di bambini e ragazzi, anche con disabilità, per offrire specifiche risposte ai loro bisogni, all'interno di un contesto normalizzante e altamente tutelante. Le figure professionali che si occupano dei bambini sono assistenti educatori con esperienza in ambito animativo ed educativo. È prevista anche la presenza della figura del responsabile del servizio. L'obiettivo primario è di offrire ai bambini la possibilità di "stare bene" attraverso attività specifiche (laboratori ludico-ricreativi, piscina, attività equestri, gite in barca, angolo della filosofia, etc.). Il progetto si svolge in prevalenza nel periodo estivo nei mesi di giugno/luglio/agosto e settembre, dal lunedì al venerdì. Tuttavia, sono proposte anche altre edizioni durante il periodo delle festività natalizie.

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

### Le dimensioni del servizio

Tipologia	Servizi di contesto o integrativi
Prestazioni/accessi medi a settimana	30
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	25
Ore di lavoro dedicate	5.021
Volontari dedicati al servizio	1
Entrate dal servizio	151.498 €



## Agricoltura sociale "MI COLTIVO"

Il progetto di Agricoltura Sociale denominato "Mi Coltivo" offre l'opportunità di inserirsi e sperimentarsi in un ambito innovativo quale quello dell'agricoltura sociale, che vede l'intersecarsi di due fondamentali ambiti: quello agricolo e quello del terzo settore.

Il progetto si pone come obiettivo l'inclusione, sociale e lavorativa, di giovani adulti con fragilità, per realizzare una comunità più unita attraverso la creazione di sinergie tra diversi soggetti pubblici e privati, sperimentando modalità innovative nell'ambito del welfare. Per perseguire le finalità del progetto sono state programmate attività di carattere orticolo, trasformazione di prodotti e mercato con vendita diretta.



I destinatari del progetto sono giovani adulti con disabilità intellettiva medio-lieve e persone in situazione di disagio e vulnerabilità, inseribili in percorsi di inclusione socio lavorativa. Anche le aziende agricole, o imprese che lavorano nell'ambito agro-alimentare, interessate al progetto, si considerano destinatari del progetto stesso.

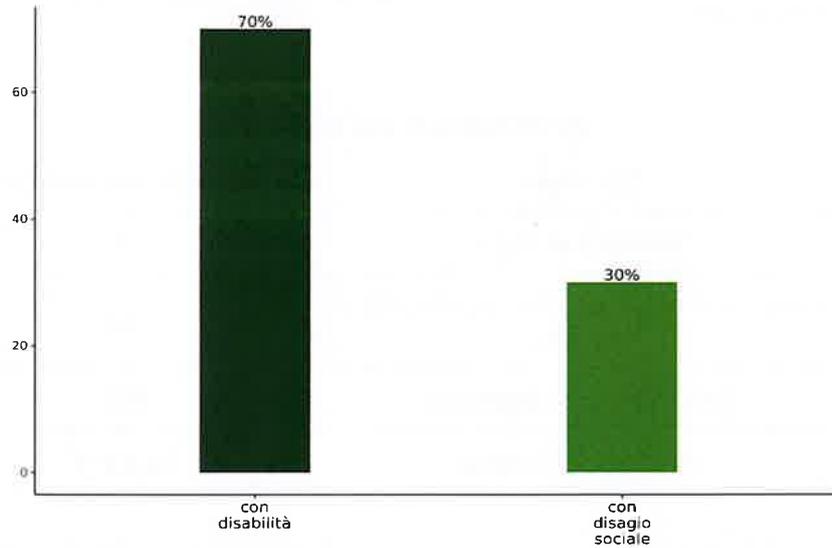
Nell'arco del 2024, all'interno del progetto è stato attivato un percorso FSE che ha visto coinvolto un utente impiegato presso "La bottega di Mi Coltivo", negozio situato nel Comune di Rovereto. All'interno della stessa vengono venduti i prodotti dell'orto, i trasformati e gli utenti accolti possono sperimentarsi, attraverso un'attività di accompagnamento, verso la costruzione di un percorso per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi.

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

### Le dimensioni del servizio

Tipologia	Servizio semi-residenziale o diurno continuativo
Beneficiari totali	8
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	3
Ore di lavoro dedicate	4.077
Volontari dedicati al servizio	12
Entrate dal servizio	75.376 €

Beneficiari del Servizio per Tipologia



## Scuola dell'abitare "IO ABITO"

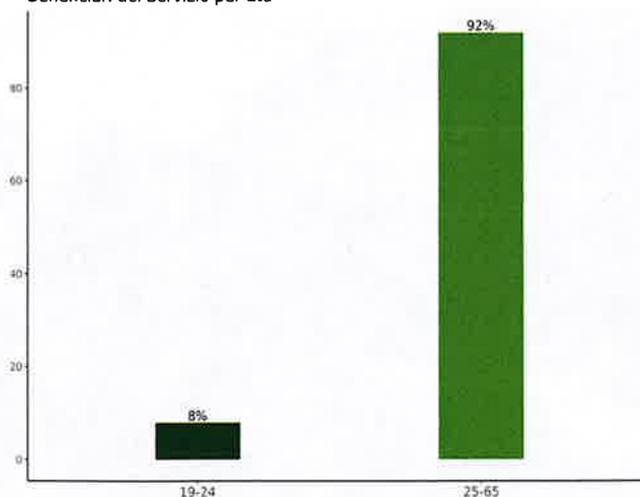
Il progetto dell'abitare accompagnato per persone con disabilità, denominato "Io Abito", nasce da un bando promosso dal Comune di Rovereto e dalla Comunità della Vallagarina, realizzato dalla Cooperativa Sociale Villa Maria in collaborazione con la Cooperativa Sociale Amalia Guardini. Questo percorso è rivolto a persone che necessitano di sostegno per sviluppare e migliorare le proprie capacità di vita autonoma, che presentano caratteristiche e capacità relazionali tali da consentire loro di affrontare questi percorsi e che vogliono sperimentarsi in situazioni di vita autonoma fuori dal contesto familiare. L'obiettivo è quello di permettere alle persone di vivere l'esperienza di residenza in un contesto di vita "tra pari". "Io Abito" ha come finalità, inoltre, l'acquisizione di competenze necessarie alla gestione della vita domestica, il miglioramento delle capacità di relazione, socializzazione e condivisione, apportando attraverso questo percorso di autonomia un miglioramento dell'autostima e della qualità della vita.

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

### Le dimensioni del servizio

Tipologia	Servizio residenziale
Beneficiari totali	16
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	14
Ore di lavoro dedicate	801
Entrate dal servizio	25.638 €

Beneficiari del Servizio per Età



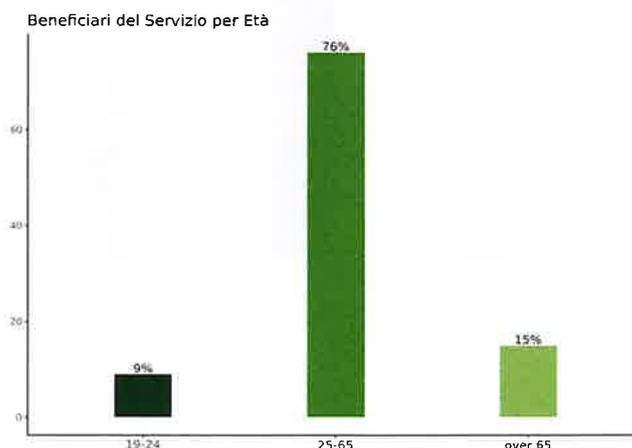
## Percorsi per l'inclusione

La Cooperativa Sociale Villa Maria offre e garantisce Percorsi per l'inclusione per persone con disabilità psicofisica attraverso la strutturazione di due Centri semi residenziali diurni, denominati "Viaggio di Primavera" e "La Terra". Questo contesto si pone come uno spazio educativo e assistenziale, le cui attività sono in sinergia con il contesto di vita, i servizi e le risorse del centro abitato che lo circonda, diventando elemento propositivo di cambiamento sociale e volto al raggiungimento personale di acquisizioni funzionali alla maggior qualità di vita possibile. Il servizio offre percorsi che mirano al benessere delle persone con disabilità, secondo un approccio personalizzato, basandosi sulle caratteristiche dell'utenza accolta e sulle esigenze del territorio. Questi percorsi si sviluppano privilegiando interventi con finalità educative, comunicative, di socializzazione e di inclusione oltre che attività di supporto alla vita quotidiana. Oltre a ciò vengono strutturati interventi che favoriscono lo sviluppo e il potenziamento delle abilità, delle capacità pratico-manuali e socio-relazionali. Questi Servizi si rivolgono a persone con disabilità accolte nelle Comunità o provenienti dal loro contesto familiare.

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

### Le dimensioni del servizio

Tipologia	Servizio semi-residenziale o diurno continuativo
Beneficiari totali	34
Prestazioni/accessi medi a settimana	34
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	6
Ore di lavoro dedicate	20.953
Volontari dedicati al servizio	2
Entrate dal servizio	897.662 €



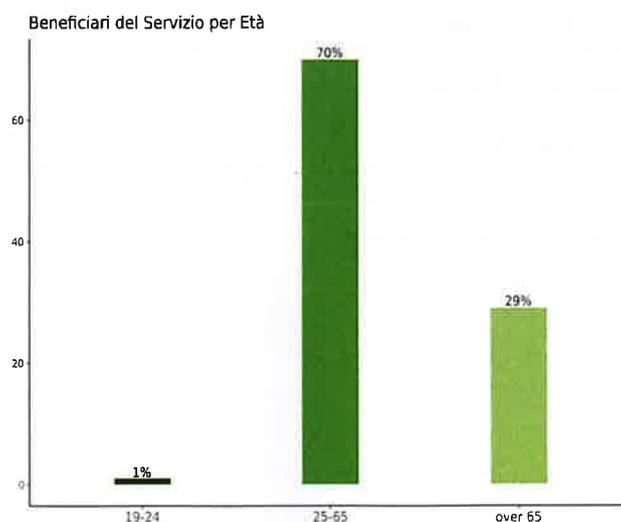
## Comunità alloggio

Le Comunità alloggio, integrate 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, e si caratterizzano per l'alto grado di assistenza, protezione e tutela. Il contesto in cui la persona viene inserita è aperto ai diversi stimoli offerti dal territorio, favorendo il contatto con la comunità locale. L'obiettivo primario è quello di garantire, a tutte le persone accolte, il maggior livello di qualità di vita possibile, ponendo attenzione ai bisogni individuali e alle potenzialità evolutive di ciascuno. Le Comunità alloggio sono di tipologia diversa e nello specifico: Comunità di accoglienza per persone con disabilità, Comunità Integrata e Abitare accompagnato.

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

### Le dimensioni del servizio

Tipologia	Servizio residenziale
Beneficiari totali	75
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	124
Ore di lavoro dedicate	105.851
Volontari dedicati al servizio	2
Entrate dal servizio	3.902.132 €



## Centro residenziale e semiresidenziale socio-sanitario

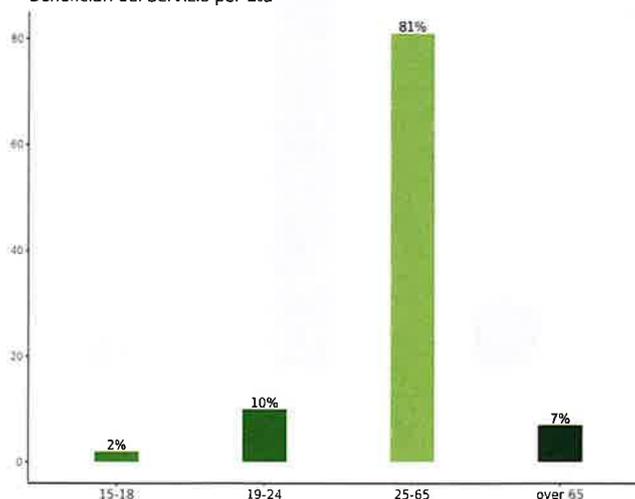
La presa in carico delle persone accolte presso il Centro Residenziale e Semi-Residenziale socio sanitario di Calliano, attraverso il lavoro quotidiano degli operatori, si basa sulla realizzazione del Progetto Personale dell'utente con disabilità e/o disturbo del neurosviluppo. Gli obiettivi sono volti al raggiungimento del maggior livello di qualità di vita possibile attraverso l'assistenza, la riabilitazione e la cura, quindi il mantenimento e il miglioramento delle abilità della singola persona. Il lavoro educativo dell'operatore stimola nell'utente l'acquisizione di competenze finalizzate alla socializzazione, lo stare con l'altro in rapporto positivo, la condivisione di spazi e il controllo delle reazioni emotive. Il Servizio Residenziale socio sanitario si caratterizza per l'apertura h24, 365 giorni l'anno, e garantisce assistenza infermieristica, riabilitativa ed educativa continuativa ed individualizzata, in risposta ai bisogni di ogni singola persona. Il Servizio Semi-Residenziale socio sanitario garantisce l'apertura dal lunedì al venerdì con orario dalle 9.00 alle 17.00 (festivi esclusi). Tra i destinatari figurano persone sia residenti in Provincia di Trento sia di provenienza extra provinciale, che presentano una diagnosi di persona con disabilità che necessita di sostegno elevato, molto elevato e intensivo.

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

### Le dimensioni del servizio

Tipologia	Servizio residenziale e semi-residenziale
Beneficiari totali	64
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	101
Ore di lavoro dedicate	109.741
Volontari dedicati al servizio	2
Entrate dal servizio	4.062.330 €

Beneficiari del Servizio per Età



## Servizio Macramé - volontariato e inclusione sociale

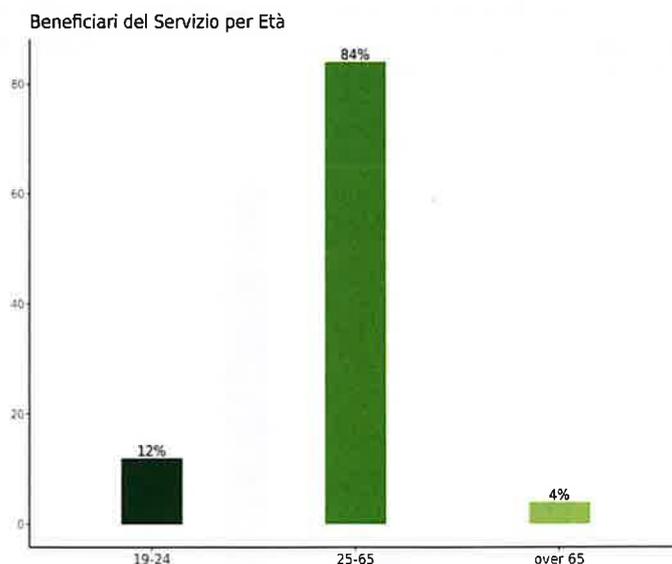
Il Servizio Macramé - Volontariato e inclusione sociale nasce nel 2003 dalla volontà del Comprensorio C10 (ora Comunità di Valle della Vallagarina) e della Cooperativa Sociale Villa Maria, di attivarsi e di contribuire al coordinamento del volontariato attivo sul territorio. Il Servizio rappresenta uno strumento di integrazione e di coordinamento delle risorse e 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 famiglia. Il Servizio vanta la presenza di un gruppo eterogeneo di attori, 76 volontari, 73 persone con disabilità, a cui si aggiungono educatori e familiari, che operano in armonia per sviluppare percorsi ispirati al modello della Qualità della Vita.

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

### Le dimensioni del servizio

Tipologia	Servizi di contesto o integrativi
Beneficiari totali	75
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	4
Ore di lavoro dedicate	4.594
Volontari dedicati al servizio	83
Entrate dal servizio	150.697 €



## Servizi di comunità

I principali eventi e servizi di comunità proposti dalla cooperativa sono stati:

1. centro di aggregazione rivolto a minori "Centriamoci";
2. sostegno allo studio "StudioUp";
3. centri estivi;
4. colonia estiva Comune di Villa Lagarina/Nogaredo/Pomarolo;
5. colonia estiva Comune di Vallarsa;
6. progetto "Comunità amiche delle persone con demenza".

### Le dimensioni del servizio

Tipologia	Attività occasionali/eventi, servizi territoriali e attività continuative stagionali, servizi territoriali e attività continuative annuali o pluriennali
Eventi	10
Partecipanti agli eventi	400
Giornate di presenza sul territorio	250
Beneficiari dei servizi territoriali	70



## Valutazione sul raggiungimento degli obiettivi

A conclusione di questa riflessione sulle attività ed i servizi prodotti, è necessario riflettere sulla capacità di aver perseguito gli obiettivi che la cooperativa si era posta per l'anno, identificando anche gli eventuali problemi e limiti rilevati e riflettendo in modo prospettico sulle opportunità future. L'autovalutazione dell'operato e delle modalità gestionali della cooperativa sociale, portano ad identificare in modo schematico nella seguente SWOT analysis la situazione della cooperativa.

<p><b>Punti di forza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Stabilità economica</li> <li>Capacità di soddisfare la domanda locale</li> <li>Capacità di pianificazione pluriennale</li> <li>Capacità di motivare e coinvolgere i soci, incentivando la partecipazione anche alle assemblee</li> <li>Capacità di diversificazione delle fonti di finanziamento</li> <li>Capacità di avere una comunicazione verso gli stakeholder esterni efficace, aggiornata, bidirezionale</li> <li>Capacità di ricerca e sviluppo</li> <li>Apertura della base sociale e rappresentatività di interessi diversi nella governance</li> </ul>	<p><b>Punti di debolezza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualità e investimento nel marketing e nella commercializzazione</li> <li>Possibilità di accedere a finanziamenti per promuovere nuovi investimenti</li> <li>Più sedi dislocate su un ampio territorio</li> </ul>
<p><b>Opportunità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizzare investimenti ed innovazioni che promuovano migliori risultati e sviluppino capacità aggiuntive</li> <li>Promuovere network e reti territoriali con soggetti e istituzioni diversi</li> <li>Intercettare i nuovi problemi sociali</li> <li>Essere attivi nel sostegno della causa</li> <li>Coinvolgere maggiormente la società nella mission e nel finanziamento delle attività</li> </ul>	<p><b>Minacce</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vincoli della PA rispetto alle caratteristiche qualitative dei servizi ed alla possibilità di innovazione</li> <li>Vincoli della PA rispetto ai flussi in entrata dei propri utenti ed alle prese in carico</li> <li>Riduzione della quota di spesa pubblica destinata alla esternalizzazione di servizi</li> <li>Incapacità delle politiche sociali di sostenere sufficientemente lo sviluppo degli enti di Terzo Settore</li> <li>Elevato individualismo dei cittadini e bassa propensione della comunità al coinvolgimento e all'auto-attivazione</li> <li>Crescente povertà delle famiglie</li> <li>Concorrenza crescente da parte di enti di Terzo Settore provenienti da altri territori (specie enti di grandi dimensioni)</li> </ul>



## SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

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

### *Il peso economico*

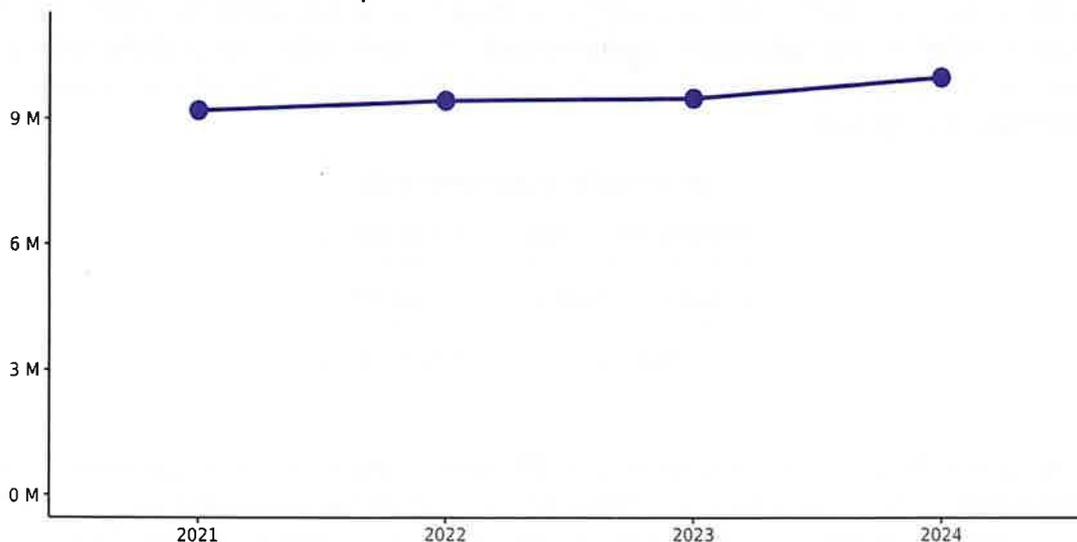
Patrimonio	3.146.230 €
Valore della produzione	9.991.684 €
Risultato d'esercizio	561.503 €

### Dimensione economica e patrimoniale

Primo indicatore che permette di comprendere la dimensione della cooperativa e la sua rilevanza economica è il **valore della produzione**: nel 2024 esso è stato pari a 9.991.684 Euro.

Rilevante è l'analisi del trend dei valori del periodo 2021/2024: il valore della produzione risulta cresciuto dimostrando la capacità della cooperativa di continuare ad essere in una posizione stabile sul mercato e di generare valore economico crescente sul territorio. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno si è registrata una variazione pari al 5.33%.

Andamento valore della produzione



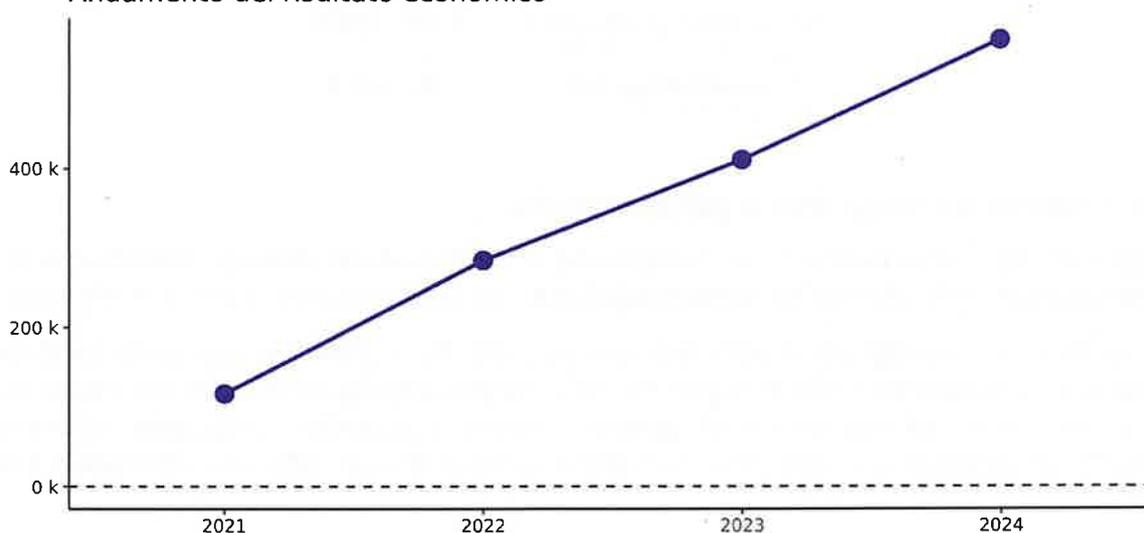
I **costi** sono ammontati a 9.449.245 Euro, di cui il 71.14% rappresentati da costi del personale dipendente, mentre il peso percentuale complessivo del costo del personale dipendente e collaboratore/professionista sul totale dei costi è il 77.89%.

#### I costi

Costi totali	9.449.245 €
Costi del personale dipendente	6.722.104 €
Costo del personale collaboratore/professionista	638.239 €
Costo del personale dipendente socio	1.406.633 €

La situazione economica della cooperativa, così come brevemente presentata, ha generato per l'anno 2024 un **utile** pari a 561.503 Euro.

#### Andamento del risultato economico



Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla **situazione patrimoniale**. Il patrimonio netto della cooperativa ammonta a 3.146.230 Euro ed è composto per lo 0,24% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale.

#### La situazione patrimoniale

Patrimonio netto	3.146.230 €
Capitale sociale	7.643 €
Riserve	2.577.081 €

Altra voce significativa che illustra la stabilità della cooperativa è rappresentata dalle immobilizzazioni che ammontano a 2.305.008 Euro. Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività e elemento identificativo dell'operatività della cooperativa sociale è

rappresentata dalle strutture in cui vengono realizzati i servizi. La cooperativa sociale esercita l'attività in 3 immobili di sua proprietà, in 11 strutture concesse in gestione dalla pubblica amministrazione e 4 immobili di proprietà di singoli cittadini o altri privati.

## Distribuzione valore aggiunto

A conclusione di questa illustrazione di principali voci del bilancio per l'esercizio 2024 si desidera presentare il valore aggiunto generato dalla cooperativa sociale (prima tabella) e la sua distribuzione ai principali portatori di interesse (seconda tabella). Tale riclassificazione dei dati permette, da un lato, di comprendere la ricchezza generata nell'esercizio in base alle aree di gestione che l'hanno generata e, dall'altro, di verificare su quali stakeholder essa è stata diversamente redistribuita.

### Tab.A Valore aggiunto generato dalla cooperativa

VALORE DELLA PRODUZIONE		2024
A1	Ricavi delle vendite e delle prestazioni	9.698.558
A2	Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	0
A3	Variazione dei lavori in corso su ordinazione	0
A2/3	Variazione delle e rimanenze e dei lavori	0
A4	Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0
A5_1	Contributi in conto esercizio	14.061
A5_2	Ricavi e proventi diversi (tranne proventi straordinari, plusvalenze cespiti accessori; plusvalenze, sopravv/insuss attive; rimborsi assicurativi)	260.704
<b>Totale Valore della produzione</b>		<b>9.973.323</b>
COSTI DELLA PRODUZIONE		
B6	Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	403.772
B7	Costi per servizi (tranne Prestazioni di lavoro non dipendente)	1.799.218
B8	Costi per godimento di beni di terzi	161.708
B11	Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-18.841
B12	Accantonamenti per rischi	0
B13	Altri accantonamenti	0
B14	Oneri diversi di gestione (tranne oneri straordinari; oneri tributari; minusvalenze cespiti accessori; minusvalenze, sopravv/insuss passive, erogazioni liberali)	4.759
<b>Totale Costi della produzione</b>		<b>2.350.616</b>
<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO</b>		<b>7.622.707</b>

VALORE DELLA PRODUZIONE - COSTO DELLA PRODUZIONE

**GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA**

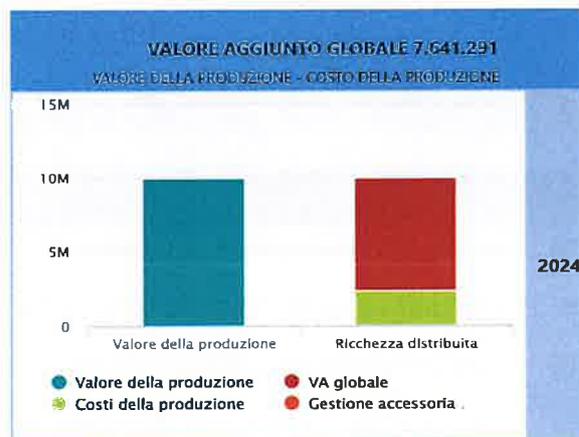
A5_2 Ricavi e proventi diversi (solo parte straordinaria/accessoria)	18.361
B10d Svalutazioni dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilità liquide	0
B14 Oneri diversi di gestione (solo parte straordinaria/accessoria)	25.295
C15 Proventi da partecipazioni	0
C16 Altri proventi finanziari	25.518
D18 Rivalutazioni attività finanziarie	0
D19 Svalutazioni attività finanziarie	0
<b>Totale Gestione accessoria</b>	<b>18.583</b>

**Benefit ai soci: Ristorni ai soci a "minor ricavo" del valore della produzione** 0

**VALORE AGGIUNTO GLOBALE**

**7.641.291**

VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO +/- GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA



**Tab.8 Ripartizione del Valore aggiunto tra i principali portatori di interesse****REMUNERAZIONE AI SOCI**

Ristorni/omaggi/altro	0
Interessi passivi su finanziamenti di soci	0
Compensi personale dipendente -socio-	1.420.746
Compensi personale non dipendente -socio-	6.987

**Totale Soci (ristorni/compensi/omaggi) 1.427.733**

**REMUNERAZIONE DEL PERSONALE**

Personale dipendente	5.301.358
Personale non dipendente	4.464

**Totale Personale 5.305.822**

**REMUNERAZIONE DELLA GOVERNANCE**

Rimborsi e/o compensi ad amministratori e sindaci	68.479
---	--------

**Totale Governance 68.479**

**REMUNERAZIONE ALLA COMUNITA'**

Comunità	9.670
Pubblica Amministrazione	53.261
3% mutualità - Promocoop	16.845

**Totale Remunerazione alla Comunità 79.776**

**REMUNERAZIONE AL SISTEMA IMPRESA**

Ammortamento delle immobilizzazioni	214.608
Altre svalutazioni delle immobilizzazioni	0
Utile (o perdita) d'esercizio (meno 3% Promocoop)	544.658

**Totale Remunerazione al sistema Impresa 759.266**

**REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO**

Interessi e altri oneri finanziari (al netto di Interessi passivi su finanziam. di soci)	215
--	-----

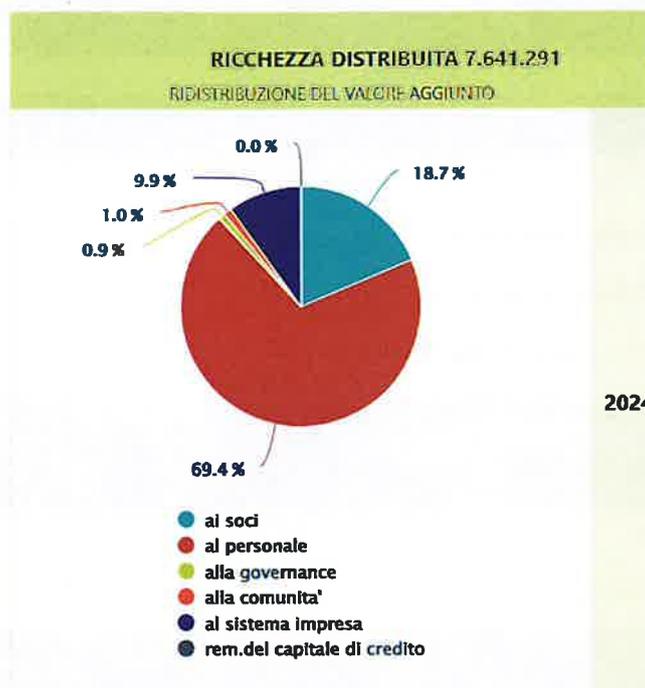
**Totale Remunerazione del Capitale di credito 215**

**RICCHEZZA DISTRIBUITA**

**7.641.291**

**SALDO**

**0**

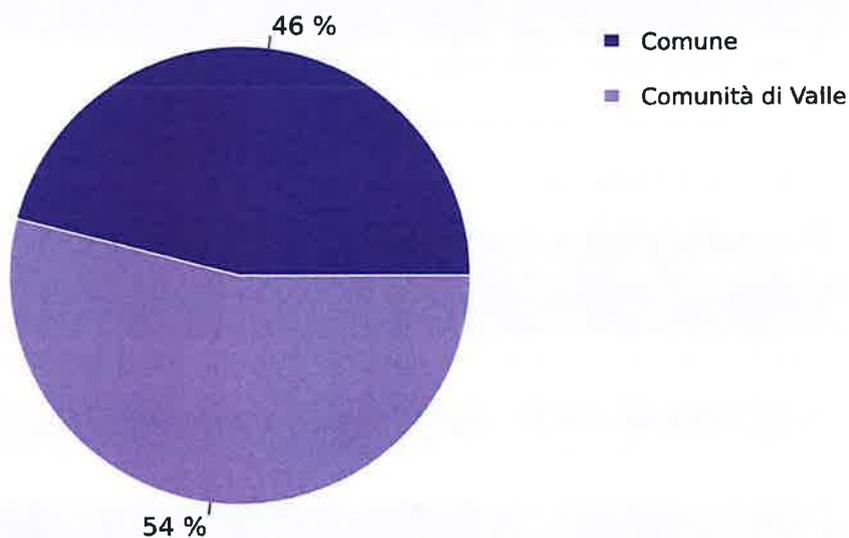


## Provenienza delle risorse finanziarie

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

L'analisi della composizione del valore della produzione per **territorio** porta ad osservare che le attività produttive sono realizzate prevalentemente a livello di Comunità di Valle.

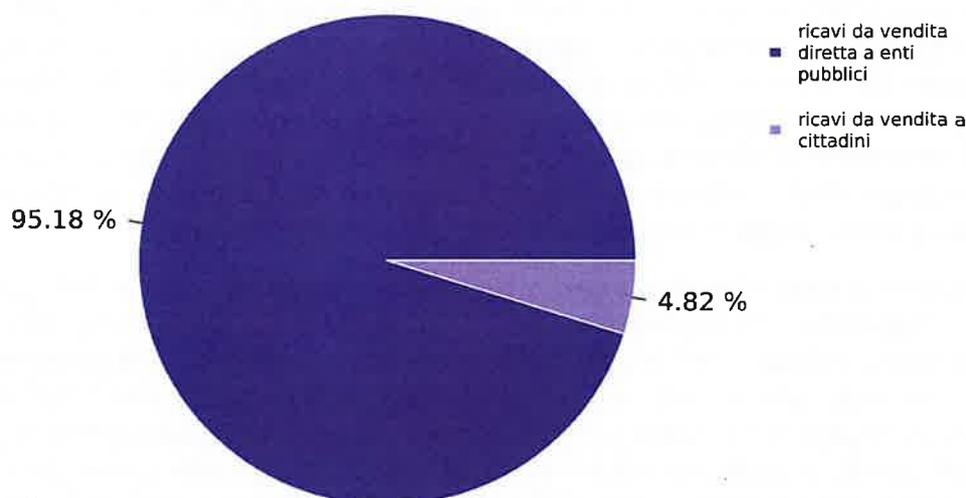
## Valore della produzione per provenienza delle risorse



Il valore della produzione della cooperativa sociale è rappresentato al 97,07% da ricavi di vendita di beni e servizi, ad indicare il peso delle dinamiche commerciali e di vendita. I contributi in conto esercizio ammontano invece rispettivamente a 5.061 Euro da enti pubblici e 9.000 Euro da privati, per un totale complessivo di 14.061 Euro.

L'analisi ulteriore per **fonti delle entrate pubbliche e private** permette poi di comprendere la relazione con i committenti e le forme con cui essa si struttura. Così, rispetto ai ricavi, rileva una elevata dipendenza della cooperativa sociale da entrate di fonte pubblica e nello specifico il 95.18% del valore della produzione è generato dalla vendita di beni e servizi ad enti pubblici.

### Composizione dei ricavi



Esplorando i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica proviene dalla Comunità di Valle.

Il peso complessivo delle entrate (ricavi e contributi) da pubblica amministrazione rispetto alle entrate totali è quindi pari al 96.76%, indicando una dipendenza complessiva dalla pubblica amministrazione molto elevata.

Una riflessione a sé la merita la componente donazioni: nel corso del 2024 la cooperativa sociale ha ricevuto donazioni per un importo totale di 16.985 Euro, ad indicare una certa sensibilità del territorio all'oggetto e alla mission della cooperativa sociale.

### Segnalazioni degli amministratori

Non sono emerse segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità riconducibili alla gestione della cooperativa o evidenza di azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi.



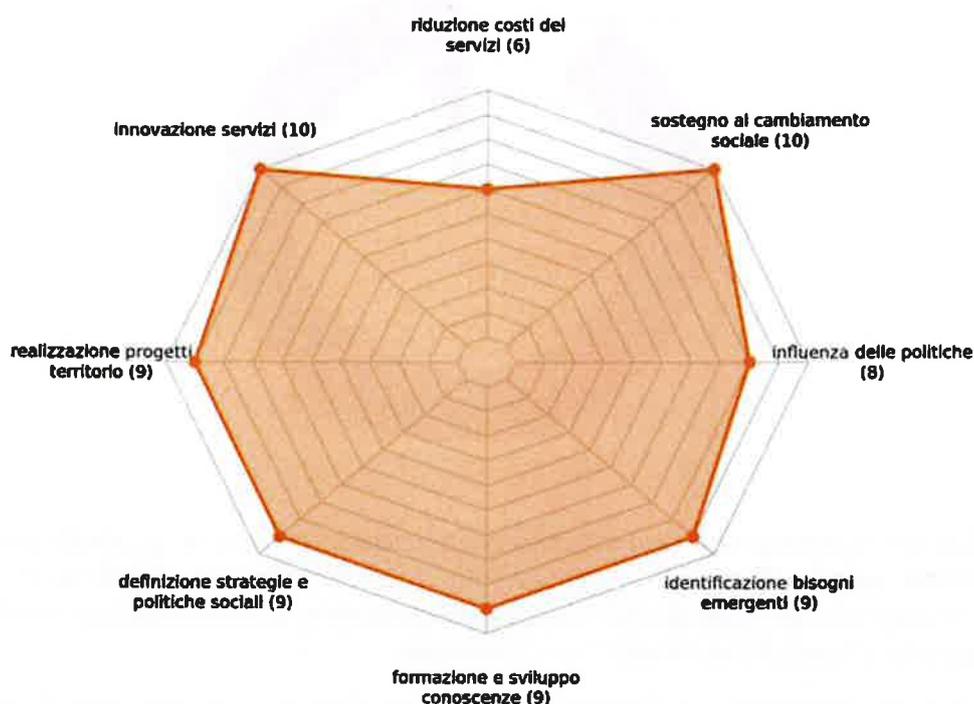
## Impatto dalla rete e nella rete

Le relazioni di rete possono rappresentare un fattore di generazione di valore aggiunto e di impatti diretti ed indiretti per tutte le organizzazioni che vi appartengono, e ciò è garantito in particolare quando la relazione con la controparte si trasforma da scambio puramente di mercato a rapporto dai risvolti qualitativi e relazionali. Solidarietà, fiducia, socialità dovrebbero caratterizzare i rapporti di rete sviluppandone il valore aggiunto anche in termini di capitale sociale e generare maggiori opportunità di co-progettazione e co-produzione. Da qui la rilevanza di comprendere come Villa Maria agisce nei rapporti con gli altri attori pubblici e privati del territorio e quali sono quindi i suoi investimenti nella creazione di una rete ed i risultati ed impatti che questa genera per la cooperativa sociale stessa e per i soggetti coinvolti e la comunità in senso esteso.

Rispetto ai rapporti con gli **enti pubblici**, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, la cooperativa ha partecipato ad attività di co-programmazione, alla co-progettazione dei servizi erogati o dei progetti di inserimento, a riunioni e tavoli di lavoro inerenti ai servizi di interesse, alla ricerca di sinergie e progettualità da condursi con altre imprese, alla pianificazione di interventi volti a rispondere ai problemi sociali generali del territorio e alla definizione di politiche territoriali e tali attività sono state generatrici di impatti sociali concreti per il territorio, poiché in particolare la collaborazione attiva con l'ente pubblico ha promosso cambiamenti nelle modalità di appalto o accreditamento dei servizi, un nuovo sistema di co-progettazione dei servizi e di realizzazione dei piani di zona, nuovi servizi per la comunità e nuove linee e modalità di finanziamento alle organizzazioni di Terzo Settore.



## Giudizio sintetico di impatto sulla PA



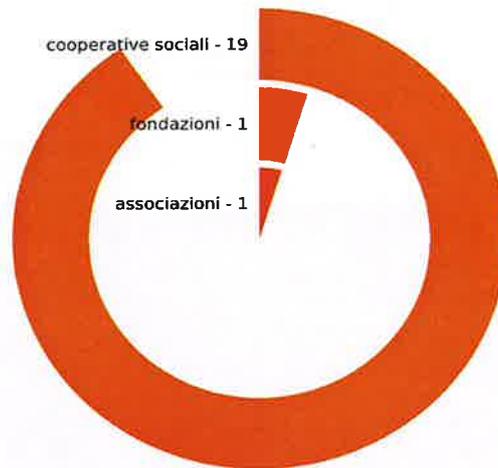
Elemento specifico dei rapporti ed interscambi economici tra imprese è poi rappresentato dalle compartecipazioni al capitale sociale. La cooperativa partecipa al capitale sociale di 3 organizzazioni, per un totale di 6.317 Euro di partecipazioni.

Indagando l'impatto indotto dall'attività sull'economia locale e sulle altre imprese, circa il 74% degli acquisti della cooperativa sociale è realizzato da imprese attive nella stessa provincia, con un impatto sull'economia locale significativo. La relazione con le imprese profit del territorio non ha per la cooperativa sociale meramente un valore commerciale: nel 2024 Villa Maria ha collaborato con alcune imprese per la realizzazione condivisa di fasi di produzione del bene/servizio, per la realizzazione di attività di interesse sociale per la comunità locale e ottenendo donazioni e supporto economico a progetti sociali e nuovi servizi della cooperativa. Ciò ha importanti ricadute sia per la cooperativa sociale in termini di opportunità, di economie di scala, di sviluppo di conoscenze che possono migliorare i suoi servizi qualitativamente e quantitativamente, ma ha anche impatti indiretti per il territorio, poiché rafforza il concetto di collaborazione e lo sviluppo.

I rapporti con le altre organizzazioni del territorio sono stati coordinati solo in pochi casi da azioni di rete strutturate: la cooperativa sociale Villa Maria, infatti, aderisce solo ad una associazione di rappresentanza.

Data la condivisione dell'obiettivo sociale, particolare attenzione va posta alla rete con altri enti di Terzo Settore. Identificando innanzitutto tale rete con un elemento quantitativo, come la numerosità delle relazioni, è possibile affermare che la cooperativa sociale sia riuscita ad integrarsi in una realtà di rete con altre organizzazioni di Terzo Settore abbastanza strutturata.

## La rete



Ma al di là dei numeri la rete con tali altre organizzazioni ha valore qualitativo e può essere intesa come generatrice di impatto sociale quando diffonde conoscenze e capitale sociale, aiuta nello sviluppo di attività di pianificazione e di azioni solidali e diviene quindi moltiplicatore di benefici ed impatti per il territorio.

Così, nel corso dell'anno la cooperativa si è relazionata con altri enti di Terzo Settore accogliendo parte degli utenti che le altre non riescono ad accogliere, condividendo fasi della realizzazione del bene/servizio, per offrire agli utenti servizi integrati di inserimento lavorativo e di assistenza, per la co-progettazione di servizi sul territorio, per la condivisione di conoscenze e per la realizzazione di attività per la comunità locale.

La ricaduta economica e sociale più diretta ed evidente (anche se non la sola rilevante) di tali attività è stata sicuramente la generazione di nuovi servizi ed attività di interesse generale per la comunità, che si sottolinea sono state congiuntamente offerte a pagamento ai cittadini, coperte economicamente da entrate dalla pubblica amministrazione, offerte gratuitamente ai cittadini con costi a carico delle organizzazioni in rete, coperte da donazioni e offerte degli utenti e finanziate da soggetti terzi privati.

### Rapporti con la comunità e altre dimensioni di impatto sociale

Valutare l'impatto sociale della cooperativa sulla comunità presenta una certa complessità. La prima osservazione da cui partire è quella della **ricaduta ambientale**, considerando la stessa come un fattore di interesse attualmente nella società, anche se non caratteristico delle azioni di un ente di Terzo settore.

È così possibile affermare che la cooperativa sociale sia sufficientemente attenta alle pratiche ambientali poiché nello specifico possiede impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili, utilizza tecnologie e accorgimenti avanzati per il risparmio energetico e produce nell'ambito del bio e della tutela ambientale.

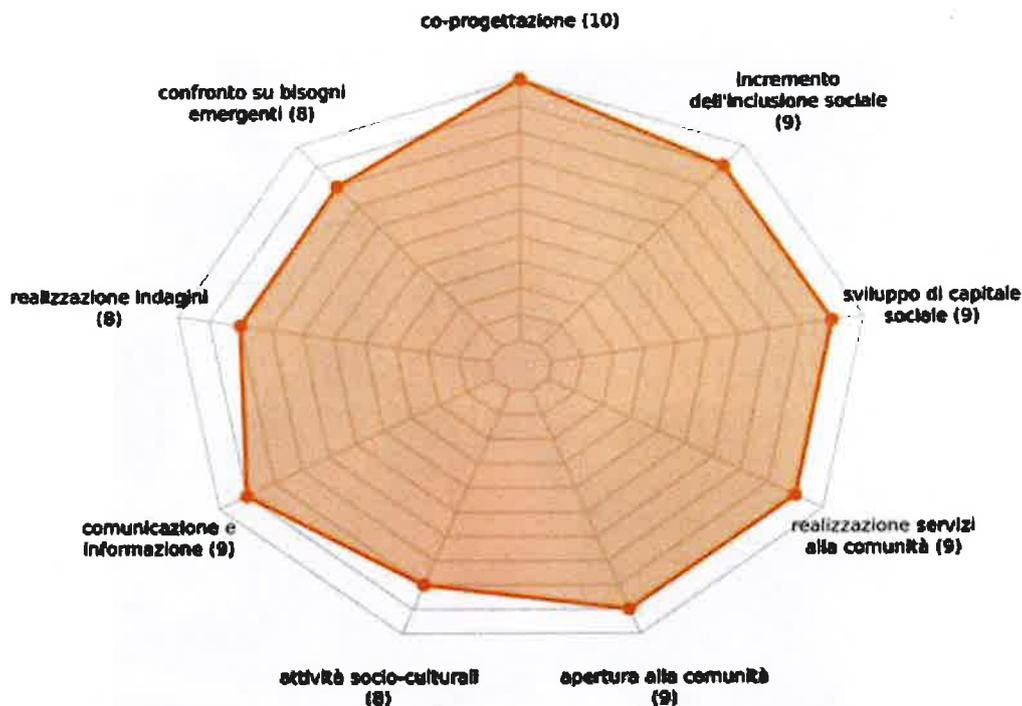
L'attenzione maggiore va rivolta all'impatto sociale più propriamente legato alla natura e alla mission della cooperativa sociale in quanto ente di Terzo Settore. Quanto sinora descritto ha permesso di affermare che la cooperativa ha un certo ruolo nel suo territorio e impatti sulla comunità verificabili nelle esternalità prodotte dai servizi in termini di ricadute

sociali, risposta a bisogni insoddisfatti del territorio o a problemi di marginalità. Il più elevato valore aggiunto che Villa Maria ha per il proprio territorio è quello di aver investito in un progetto di rilevanza sociale generando ricadute economiche e sociali eterogenee come sin qui dimostrato.



Accanto a questi elementi descrittivi ci sono anche azioni dirette compiute verso la **comunità** e capaci di generare impatti e forme di attivazione della cittadinanza. In un'analisi valutativa critica del lavoro con e per la comunità, la cooperativa sente di poter affermare di aver realizzato almeno alcune azioni per cercare di alimentare conoscenza e confronto con la comunità locale: si è impegnata in azioni che hanno previsto il coinvolgimento della comunità in tavoli di lavoro e di co-progettazione, l'organizzazione di riunioni interne per discutere dei bisogni emergenti della comunità, la realizzazione di indagini/ricerche finalizzate all'analisi dei bisogni e dei cambiamenti del territorio, attività di comunicazione e informazione alla comunità su aspetti di interesse sociale, attività socio-culturali aperte (feste, spettacoli...), l'apertura delle attività statutarie e dei servizi della cooperativa ai cittadini, la realizzazione di servizi specifici per la comunità aggiuntivi rispetto all'attività principale della cooperativa, lo sviluppo di fiducia, relazioni e conoscenze con la comunità e l'incremento del senso di sicurezza e di inclusione sociale.

## Processi sulla collettività



La **comunicazione** verso la comunità è stata intermediata dalla cooperativa attraverso alcuni strumenti comunicativi del servizio e della qualità: bilancio sociale, carta dei servizi, codice etico, certificazioni di qualità e altre certificazioni di prodotto e processo, sito *internet*, *social network* e comunicazioni periodiche, *newsletter* e articoli sulla stampa locale.

La presenza sul territorio della cooperativa ha possibili ulteriori elementi di riscontro: sulla visibilità e sulla volontà di partecipazione attiva dei cittadini alla vita e all'obiettivo sociale della cooperativa. Sotto il primo profilo, la cooperativa è di certo sufficientemente nota nel territorio per i suoi servizi e prodotti, per il suo ruolo sociale e per l'impatto economico e per la generazione di lavoro sul territorio. Rispetto invece all'attivazione dei cittadini, sono già state date ampie indicazioni della capacità di attrarre e coinvolgere volontari (come presentato nei capitoli della governance e delle persone che operano per l'ente) e dell'incidenza delle donazioni sulle entrate della cooperativa.

Come si può ora in sintesi declinare la capacità della cooperativa sociale Villa Maria di aver generato valore sociale per il territorio e per la comunità e di aver avuto quindi un certo impatto sociale? Oltre ai numeri sin qui presentati, il gruppo di stakeholder della cooperativa chiamato a valutare le politiche, i processi ed i risultati raggiunti ha anche riflettuto e si è di conseguenza espresso rispetto alla capacità della cooperativa di aver perseguito e raggiunto alcuni obiettivi di interesse sociale. Le parole chiave identificate (anche in linea con la definizione di ente di Terzo settore fornita giuridicamente dalla Legge

106/2016) e sottoposte a valutazione sono state: coesione sociale, integrazione e inclusione sociale e impatto sociale.

### **Coesione sociale**

Villa Maria ha sicuramente avuto nell'anno e in generale grazie alla sua attività elevate ricadute in termini di coesione sociale: ha promosso lo sviluppo di nuove relazioni sociali e rafforzato le relazioni sociali tra i propri utenti e tra questi ed i cittadini, ha generato legami di solidarietà e di affinità tra individui, ha inciso positivamente sui livelli di benessere economico di alcune categorie di cittadini, ha sostenuto al suo interno, nei confronti di lavoratori ed utenti, politiche volte alla parità di genere, ha promosso la partecipazione culturale dei cittadini, ha tenuto comportamenti volti alla tutela dell'ambiente, ha incrementato i livelli di fiducia tra i soggetti al suo interno, ha permesso alla comunità locale di aumentare la propria fiducia nei confronti delle persone e/o delle istituzioni, ha promosso tra i cittadini sentimenti di altruismo, reciprocità, conoscenza, elementi di capitale sociale e ha coinvolto la cittadinanza in obiettivi sociali affinché si pensi meno in ottica individualista e si pensi di più per il bene comune.



### **Integrazione e inclusione sociale**

Villa Maria ha significativamente promosso con le sue attività una maggiore inclusione sociale nei propri territori e le azioni su cui ha inciso in modo particolare sono state la creazione del dialogo tra soggetti di provenienza, etnie, religioni, opinioni politiche diverse, l'apprendimento del valore aggiunto delle diversità etniche, culturali, sociali, la possibilità di accedere ai servizi a persone che altrimenti (per reddito, situazione sociale, etnia, situazione del territorio) non avrebbero avuto accesso a servizi simili, la promozione di processi che garantiscono ai beneficiari dei servizi la partecipazione attiva alle decisioni interne, l'aumento dello standard di vita di persone precedentemente a rischio o marginalizzate nella società e l'aumento della partecipazione di soggetti marginalizzati alla

vita economica, sociale e culturale, prestando inoltre una certa attenzione anche ad azioni quali la promozione di iniziative volte alla partecipazione e all'avvicinamento di soggetti con differenze etniche, culturali e sociali.

## Impatto sociale

Villa Maria ha sicuramente avuto ricadute molto rilevanti per il proprio territorio dal punto di vista sociale e in particolare in termini di prevenzione del disagio sociale, delle marginalità, della dispersione e dell'impoverimento, miglioramento delle percezioni di benessere (sicurezza, salute, felicità) dei cittadini del territorio, miglioramento delle condizioni e dell'ambiente di vita per i cittadini, riduzione di problemi sociali presenti nel territorio, promozione di un modello inclusivo e partecipato di welfare, risposta alle politiche sociali locali e pieno allineamento alla pianificazione sociale territoriale, sostegno indiretto allo sviluppo o alla crescita economica di altre organizzazioni ed attività anche profit e commerciali del territorio e promozione della nascita o sostegno alla nascita di nuove azioni (anche promosse da terzi o in rete) o di nuove istituzioni (pubbliche o private) ad obiettivo sociale ma anche con discrete ricadute di lotta al declino socio-economico di aree urbane o rurali.

In particolare, la cooperativa sociale ha realizzato alcune azioni specifiche che hanno generato impatto sociale.

- Ha investito nel proprio territorio attraverso la strutturazione di numerosi progetti di rilevanza sociale, che hanno generato ricadute sia economiche che sociali molto eterogenee.
- Ha consolidato nel corso del 2024 il progetto di agricoltura sociale "Mi Coltivo", ampliando l'offerta non solo alle persone con disabilità ma, più in generale, anche alle persone in stato di fragilità, garantendo un'offerta più ampia e articolata. Questo servizio ha voluto spostare la produzione a Mori, valorizzando un progetto di coinvolgimento e sensibilizzazione della cittadinanza e incentivando la promozione di un modello inclusivo e partecipato di welfare di comunità. Villa Maria nel 2024 ha garantito il mantenimento dell'apertura, in via Santa Maria a Rovereto, de "La bottega di Mi Coltivo", dove offre e vende i prodotti coltivati e i trasformati del progetto di agricoltura sociale, promuovendo un lavoro di rete con il quartiere, attraverso lo sviluppo di nuove opportunità sia di inserimento lavorativo che di tirocini.
- Ha consolidato la collaborazione con la Cooperativa sociale Amalia Guardini nel 2024, realizzando l'apertura della terza comunità dedicata all'abitare accompagnato e promuovendo nuovi percorsi di vita autonoma per persone con disabilità ("lo Abito"). Questo percorso ha incentivato la costruzione di una rete più ampia di rapporti col territorio, con gli Enti e con le famiglie degli utenti, evidenziando ricadute molto positive rispetto a tutti gli ambiti coinvolti.
- Ha implementato nuovi percorsi specifici dedicati all'età evolutiva, finalizzati a sostenere le famiglie e i bambini/giovani attraverso la definizione di un progetto di sostegno allo studio e di attività del tempo libero ("Centriamoci", "StudioUp"). Questi progetti sono stati implementati in diversi contesti e sono realizzati in collaborazione coi Comuni del territorio della Vallagarina.
- Ha sensibilizzato la cittadinanza dei Comuni di Rovereto e Ala rispetto al tema della demenza strutturando, nel corso del 2024, 6 incontri informativi e di approfondimento tenuti da esperti del settore. Queste opportunità hanno permesso di creare dibattito

e confronto rispetto ad un tema poco conosciuto, ma di grande impatto per le famiglie coinvolte.

- Ha implementato l'attività del servizio di volontariato Macramé, sviluppando interventi formativi e informativi dedicati alle comunità di Ala e Avio. Questo ha generato una nuova rete di volontari che ha permesso la nascita e lo sviluppo di nuove collaborazioni e di nuove proposte orientate al tempo libero e alla socializzazione.

