

CPL SERVIZI
Onlus

io so fare!

BILANCIO SOCIALE 2021
Cooperativa C.P.L. SERVIZI



SOMMARIO

| | |
|---|----|
| SALUTO DELLA PRESIDENTE | 3 |
| 1-METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE..... | 5 |
| 2-INFORMAZIONI GENERALI DELLA COOPERATIVA..... | 6 |
| STORIA | 6 |
| MISSION, VALORI E FINALITA' PERSEGUITE | 8 |
| TERRITORIO (dati ISTAT 2020-2021) | 10 |
| ATTIVITA' SVOLTE NEL 2021 | 13 |
| 3-STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE | 21 |
| GLI STAKEHOLDER | 22 |
| 4-PERSONE CHE OPERANO PER C.P.L. SERVIZI | 24 |
| 5-OBIETTIVI E FINALITA' | 27 |
| a) RICLASSIFICAZIONE DEI COSTI | 27 |
| b) INDICATORI QUANTITATIVI | 28 |
| c) ANDAMENTO QUALITATIVO | 34 |
| 6-SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA | 35 |
| ATTIVITA' DI RACCOLTA FONDI..... | 36 |
| ANDAMENTO 5x1000 | 37 |
| 7-ALTRE INFORMAZIONI | 38 |
| INFORMAZIONI SULLE RIUNIONI DEGLI ORGANI DEPUTATI ALLA GESTIONE E ALL'APPROVAZIONE DEL BILANCIO..... | 39 |



SALUTO DELLA PRESIDENTE

Care Socie e cari Soci,

eccoci a presentare il secondo Bilancio Sociale, uno strumento molto importante per un'organizzazione come la nostra perché ci permette di guardare in modo sistematico a quanto è successo nell'anno che si è concluso, misurare i risultati, riconoscere con onestà aspetti critici e fragilità.

Esso è rivolto a tutti i nostri portatori di interesse, cioè a tutti coloro che a vario titolo hanno avuto motivo per relazionarsi con CPL SERVIZI poiché, ciò che primariamente interessa, è rendere evidente la distribuzione di valore aggiunto creato dalla Cooperativa. Una chiara rendicontazione sociale, che parta dalle fonti informative esistenti presso l'organizzazione è, infatti, la finalità principale di un Bilancio Sociale.

Purtroppo, anche il 2021, come già l'anno precedente, è stato caratterizzato dall'emergenza sanitaria per l'epidemia da Covid19 e, ovviamente, in tutti i servizi sono state rispettate le misure di sicurezza dettate dalle disposizioni nazionali e regionali per prevenire e contenere il contagio. In particolare, il Centro Diurno "Il Mosaico" e la Comunità Alloggio "Casa Famiglia Tizian" non hanno potuto svolgere attività in sinergia, continuando a mantenere separate le persone accolte nei due servizi. Per tutti è proseguito lo screening con test rapidi secondo la tempistica volta a volta indicata nelle disposizioni regionali.

Peraltro, il massiccio utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale previsti anche dalle procedure adottate dalla Cooperativa (mascherine, guanti, gel, ecc.), la continua sanificazione di ambienti ed automezzi e la presenza del personale infermieristico necessario per effettuare i test, hanno avuto un impatto notevole sui costi di gestione. Questo è uno dei motivi per cui il bilancio d'esercizio si è chiuso con un sensibile disavanzo.

Tuttavia, a differenza del 2020, anno nel quale per molti mesi alcuni servizi erano rimasti chiusi a causa del lockdown, nel 2021 la Cooperativa ha potuto continuare ad operare regolarmente.

Nel corso del 2021, inoltre, CPL SERVIZI ha raggiunto alcuni dei suoi obiettivi strategici, tra i quali:

- ottenere le necessarie autorizzazioni per il progetto di ristrutturazione e ampliamento della sede di Via Gino Sandri; sono potuti così iniziare i lavori nella struttura che accoglie il Centro Diurno. Come si può immaginare, la convivenza tra le esigenze delle maestranze e quelle di utenti ed operatori non è sempre stata facile, ma sicuramente il disagio sopportato ha già portato e porterà ulteriormente ad un miglioramento della qualità di vita di coloro che vivono e lavorano nel servizio;*



Bilancio Sociale 2021

- *realizzare nuovi progetti e ampliare i servizi dedicati ai minori utilizzando gli spazi messi a disposizione nell'immobile di Via Trento (acquistato nel 2020), cosa che, appunto, si è già iniziato a fare nel corso del 2021 e che si svilupperà negli anni a venire.*

Nella sede di Via Trento, tra l'altro, hanno trovato posto anche l'ufficio amministrativo e quelli dedicati a fundraising e progettazione.

Anche nel 2021 è stato possibile convocare una sola Assemblea Soci, quella di bilancio in giugno, utilizzando gli spazi esterni di un'associazione di San Bonifacio. Per incrementare le possibilità di contatto sono state in ogni caso inviate alcune mail informative ai soci.

Gli scenari futuri rimangono molto nebulosi e certamente dovremo continuare nel nostro sforzo di adattamento al cambiamento, ma l'augurio che estendo a tutti è quello di mantenere alti la coscienza dell'utilità del nostro agire ed il senso di solidarietà che ci contraddistingue.

Concludo ringraziando ciascuno per il contributo umano e professionale con il quale, anche quest'anno, ha sostenuto il percorso di vita e di crescita della Cooperativa CPL SERVIZI.

*La Presidente
Ornella Lonardi*



1-METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Il presente Bilancio sociale è redatto in accordo con le *Linee Guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore* (adottate con Decreto 4 luglio 2019 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali), essendovi la Cooperativa Sociale tenuta *ex lege* per l'anno in oggetto. L'indice del documento è basato sui paragrafi delle Linee Guida.

Sono stati scelti, come guida per la definizione dei contenuti del presente documento, i *Principi di Rendicontazione* della *Global Reporting Initiative* (GRI 101):

- inclusività degli stakeholder
- contesto di sostenibilità
- materialità
- completezza

e si è fatto riferimento al medesimo standard per perseguire la qualità del report, attraverso:

- accuratezza
- equilibrio
- chiarezza
- comparabilità
- affidabilità
- tempestività

delle informazioni ivi incluse.

Agli standard *Informativa generale* e *Modalità di gestione* (GRI 102 e 103) sono altresì improntate le altre sezioni (in particolare 1, 2, 3 e 6) del presente documento.

Agli standard tematici applicabili

- GRI 200 – Economici
- GRI 300 – Ambientali
- GRI 400 – Sociali

sono infine correlate le sezioni 4 e 5 del Bilancio sociale 2021.



2-INFORMAZIONI GENERALI DELLA COOPERATIVA

CPL Servizi è iscritta all'Albo delle Società Cooperative presso la C.C.I.A.A. di Verona nella sezione delle cooperative a mutualità prevalente di diritto con il n° A133850 ed è iscritta nella sezione delle cooperative di tipo A dell'albo regionale delle cooperative sociali di cui alla L. R. 23/2006 al n° AVR0016. Ha sede legale e operativa in Via G. Sandri, 27 a San Bonifacio (VR). A fine 2020 è stato acquistato un immobile in Via Trento 33, sempre a San Bonifacio, da adibire ad uffici e servizi dedicati ai minori.

STORIA

L'attuale Cooperativa C.P.L. SERVIZI di San Bonifacio, Verona, nasce nel 1976 con il nome "Centro di Produzione e Lavoro (C.P.L.)" per volere di alcuni genitori di persone disabili che volevano creare una struttura che accogliesse i propri figli dopo l'età scolare in seguito alla chiusura degli istituti.

Successivamente, per alcuni anni, le persone disabili vennero assunte dalla Cooperativa come dipendenti a libro paga, esperienza poco dopo interrotta per l'alto costo e senza nessuno sgravio fiscale.

Nel 1986 si stipulò la prima convenzione con l'ULSS24, permessa dalla legge regionale n°55 del 1982, definendo con più chiarezza il servizio svolto dalla Cooperativa.

Nel 1990 la C.P.L. consolida i suoi interventi riabilitativi in tre aree d'intervento:

1. Tirocinio formativo: come riabilitazione per poter giungere all'inserimento lavorativo esterno
2. Terapia occupazionale: l'intervento mira all'autonomia personale ed al benessere psico-fisico
3. Riabilitazione psico-sociale: rivolta a soggetti con problematiche psichiatriche; l'intervento mira al superamento delle logiche assistenziali, alla creazione di uno spazio autonomo e specifico di attività, al potenziamento delle capacità relazionali e al confronto attraverso incontri strutturati tra operatori ed utenti.

Con l'attuazione della legge 381/91 in Cooperativa è iniziato uno studio per valutare la possibilità di inserirsi nel quadro cooperativistico come Cooperativa Sociale di tipo A: tale studio ha portato il Consiglio d'Amministrazione (nel novembre 1993) a modificare lo Statuto adattandolo alla nuova normativa nazionale e di classificare la Cooperativa come una società di TIPO A con la denominazione di "**C.P.L. SERVIZI**" **Cooperativa Sociale a r.l.**

Il processo avviato con questa legge ha poi portato ad un ripensamento della sua organizzazione e a rivalutare la possibilità di dividerla in due cooperative per valorizzare sia l'aspetto produttivo che quello educativo ed occupazionale. Pertanto, nel 1994 si giunse alla costituzione di una nuova Cooperativa di Tipo B, la "Cidielle" Cooperativa Sociale a.r.l., i cui primi soci furono alcuni lavoratori e persone svantaggiate già inserite in C.P.L. SERVIZI.

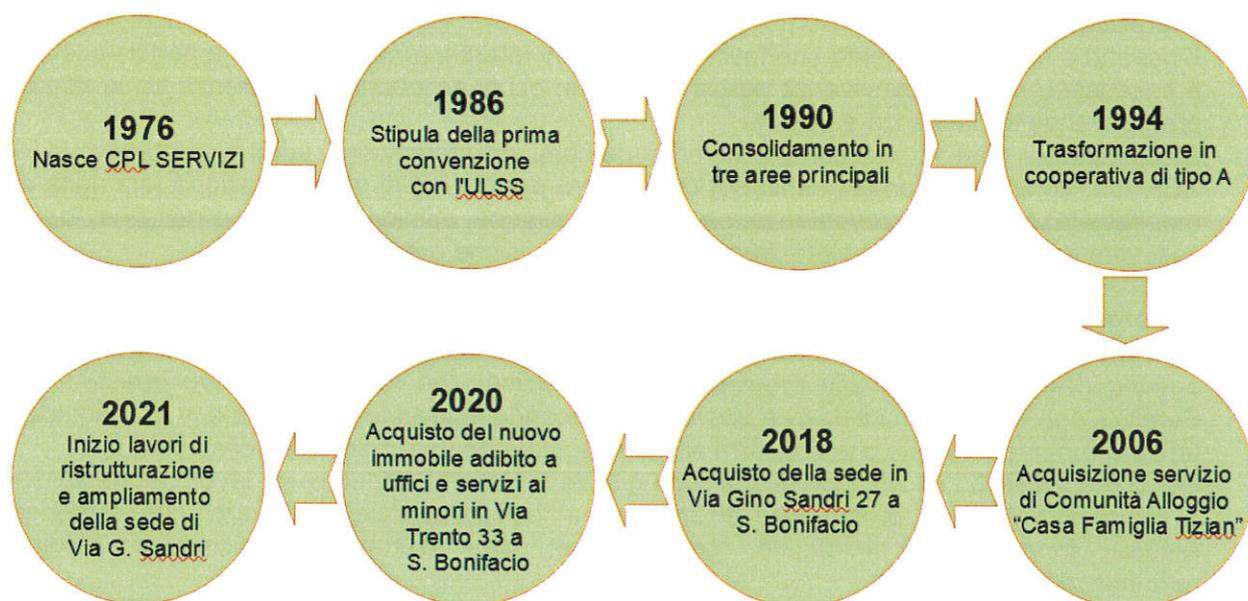
Per il raggiungimento degli scopi e delle finalità previste dallo Statuto, la Cooperativa si propone di svolgere in modo organizzato e continuativo servizi sociosanitari, educativi e formativi, finalizzati alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini svantaggiati.



Bilancio Sociale 2021

La C.P.L. SERVIZI è socia fondatrice del Consorzio di cooperative sociali Sol.Co. Verona. Aderisce a Federsolidarietà Verona che è l'organizzazione di rappresentanza politico-sindacale delle cooperative sociali di tipo A e B e delle imprese sociali aderenti a Confcooperative. Aderisce, inoltre al Network Q.Re.S per quanto riguarda la certificazione di qualità.

I principali snodi storici di C.P.L. SERVIZI





MISSION, VALORI E FINALITA' PERSEGUITE

“Noi crediamo che ogni persona abbia diritto alla felicità e al benessere.

Oggi questo non sempre è garantito ai minori, ai disabili, agli anziani e alle loro famiglie, perciò ci impegniamo a supportarli con professionalità e amore, continuando ad essere un punto di riferimento nell'ambito dei servizi alla persona.”

Questa è la Mission di C.P.L. SERVIZI che ha come suoi valori fondanti:

Rispetto e inclusione delle persone

Il rispetto delle persone viene assunto da C.P.L. SERVIZI come riferimento valoriale imprescindibile.

Il rispetto è un atteggiamento che favorisce relazioni interpersonali adeguate e soddisfacenti ed è necessario per una convivenza senza conflitti, in cui si accettano le differenze tra le persone promuovendo eguaglianza ed equità.

Riconoscere i diritti di ciascuno e favorire percorsi di integrazione sociale sono, per C.P.L. SERVIZI, convinzioni fondamentali per combattere ogni forma di discriminazione (sia agita che manifestata) basata su provenienza, nazionalità, religione, opinioni personali e politiche, identità sessuale e di genere, età, salute, fragilità, condizioni fisiche o economiche.

Lavoro e valorizzazione professionale

Il lavoro, così come sancito dall'art. 4 della Costituzione italiana, è un diritto di tutti i cittadini ed ognuno deve concorrere alla promozione di condizioni che rendano effettivo questo diritto. Peraltro, ogni cittadino ha il dovere di svolgere, secondo le proprie possibilità e la propria scelta, un'attività o una funzione che concorra al progresso materiale o spirituale della società.

Per C.P.L. SERVIZI, lo sviluppo di una comunità deve basarsi, appunto, sul lavoro e questo deve avvenire attraverso la promozione di una nuova “cultura sociale del lavoro” che contenga i requisiti fondamentali di dignità, gratificazione, non sfruttamento, sicurezza e giusta remunerazione.

Solidarietà e mutualità

La Cooperativa, nella consapevolezza che la solidarietà è una dimensione costitutiva dell'individuo e ciò che spinge a rimuovere gli ostacoli che si frappongono allo sviluppo integrale della persona, svolge la propria attività con spirito altruistico, nella convinzione che tale valore rappresenti un legame che unisce tutti i cittadini tra di loro rendendo possibile la convivenza civile. La Cooperativa quindi, perseguendo lo scopo mutualistico che gli è proprio, eroga beni e servizi a terzi (mutualità esterna) e fornisce direttamente ai soci beni, servizi ed occasioni di lavoro a condizioni più vantaggiose di quelle che i soci stessi otterrebbero sul mercato (mutualità interna).

Democrazia e partecipazione

C.P.L. SERVIZI è un'impresa in cui il potere è delle persone e non del capitale.

La Cooperativa, infatti, è sottoposta all'indirizzo e al controllo dei soci che eleggono l'organo di governo e, attraverso l'Assemblea, partecipano alla definizione delle sue strategie organizzative. Il Consiglio di Amministrazione, peraltro, sottopone all'Assemblea dei soci il bilancio economico per un esame puntuale dei risultati raggiunti.

In base al principio “una testa, un voto” ogni socio ha diritto a un voto in Assemblea, indipendentemente dal valore della propria quota di capitale sociale.

Autonomia e indipendenza imprenditoriale

Tutti i soci sono anche imprenditori di C.P.L. SERVIZI. Ogni socio partecipa alla proprietà dell'impresa e concorre alle deliberazioni della società.



Bilancio Sociale 2021

La Cooperativa è un'organizzazione che si autogoverna; le strategie economiche e di sviluppo vengono definite dal CdA e deliberate dall'Assemblea dei soci.

Chiunque lavori in Cooperativa contribuisce al suo sviluppo, non solo per rafforzarne la solidità ma anche per ampliare e differenziare la realizzazione di servizi e interventi.

La costituzione di riserve, la raccolta fondi, la progettazione innovativa, l'acquisizione di donazioni incrementano l'indipendenza della Cooperativa rendendola più autonoma rispetto agli istituti di credito, e quindi più libera di effettuare scelte imprenditoriali autodeterminate.

Responsabilità

Chi opera per C.P.L. SERVIZI deve farlo con responsabilità, ossia rendendo conto delle proprie azioni e facendosi carico delle conseguenze. Tutti i collaboratori devono avere un atteggiamento improntato alla diligenza, efficienza e correttezza utilizzando al meglio gli strumenti, i mezzi ed il tempo messi loro a disposizione.

Collaborazione

La Cooperativa non opera con logica autoreferenziale ed è pertanto aperta alla collaborazione con enti pubblici e privati per rispondere alle esigenze dei cittadini, in particolare di quelli più fragili, valorizzando le potenzialità dei territori nei quali gestisce i propri servizi.

C.P.L. SERVIZI è sempre disponibile alla stipula di accordi ed a collaborare con altre imprese sociali, consorzi, associazioni, agenzie formative ed altri enti del territorio per realizzare progetti o servizi che rientrino tra le sue finalità.

La Cooperativa riconosce nel volontariato una importante forma di cittadinanza attiva che persegue valori quali la gratuità, l'attenzione alla dignità della persona umana, lo spirito di solidarietà, e ritiene pertanto fondamentale collaborare attivamente con associazioni o singoli che desiderino dare il proprio contributo in tal senso.

Rispetto e tutela dell'ambiente

C.P.L. SERVIZI considera prioritaria la salvaguardia dell'ambiente e, anche se i progetti e i servizi di cui si occupa sono per loro natura a basso impatto ambientale, si impegna a svolgere le proprie attività nel rispetto di quanto previsto dalle norme in materia ambientale, a migliorare l'utilizzo delle risorse, a contenere la produzione di rifiuti e a curarne lo smaltimento, a utilizzare, per quanto possibile, prodotti ecologici, ecosostenibili, non inquinanti.

Qualità e innovazione

C.P.L. SERVIZI vede nella qualità un elemento fondamentale per dare senso alle proprie attività, in modo che si generi un legame profondo tra le persone e la mission della Cooperativa. Qualità è, prima di tutto, capacità di erogare servizi sempre migliori ed innovativi, che soddisfino l'ampio ventaglio di esigenze e aspettative del territorio.

Peraltro, aumentare la qualità dei servizi significa anche incrementare il benessere dei dipendenti e la soddisfazione dei clienti, poiché essa collega in un sistema virtuoso – e quindi etico – l'organizzazione, i clienti, il territorio e i fornitori.

Legalità e trasparenza

Per C.P.L. SERVIZI il rispetto delle leggi è un principio irrinunciabile che non ammette eccezioni. Essa ritiene pertanto fondamentale promuovere la legalità nel mercato, ricercare rapporti corretti e costruttivi con committenti e clienti, sviluppare collaborazioni evolutive con alleati e fornitori, agire con onestà nei confronti dei concorrenti.

Al principio di legalità è connesso quello di trasparenza che la Cooperativa intende perseguire mettendo a disposizione dei soci e di tutti i collaboratori le informazioni necessarie affinché l'azione amministrativa risulti, non solo visibile e conoscibile, ma anche comprensibile.

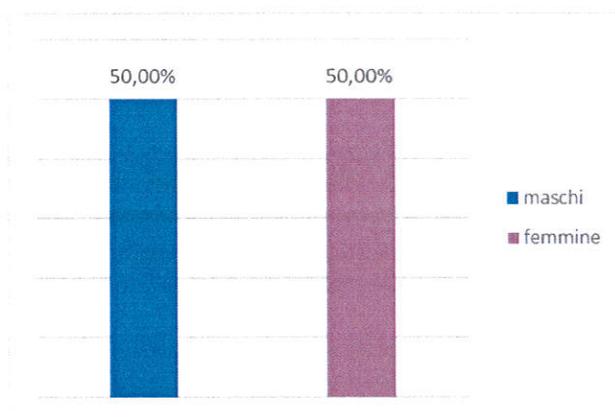


TERRITORIO (dati ISTAT 2020-2021)

Il territorio di riferimento di C.P.L. SERVIZI è quello dell'est veronese, in particolare i Comuni di San Bonifacio, dove si trova la sede principale della Cooperativa, Soave, Montecchia di Crosara, Comuni Unione Adige Guà (Pressana, Veronella, Roveredo di Guà, Zimella), Cologna Veneta, Albaredo d'Adige.

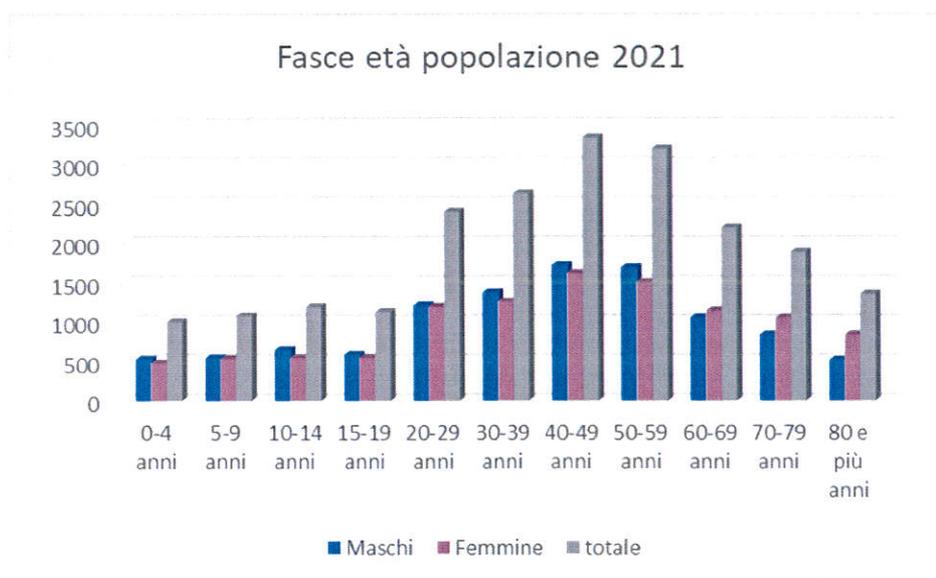
Alcuni Comuni privi di questo servizio fino ad ora (Spinea (VE), Arcole, San Giovanni Ilarione) hanno attivato i primi appoggi e/o incontri protetti.

Il Comune più rilevante è comunque San Bonifacio che nel 2021 conta 21.402 abitanti, suddivisi in:



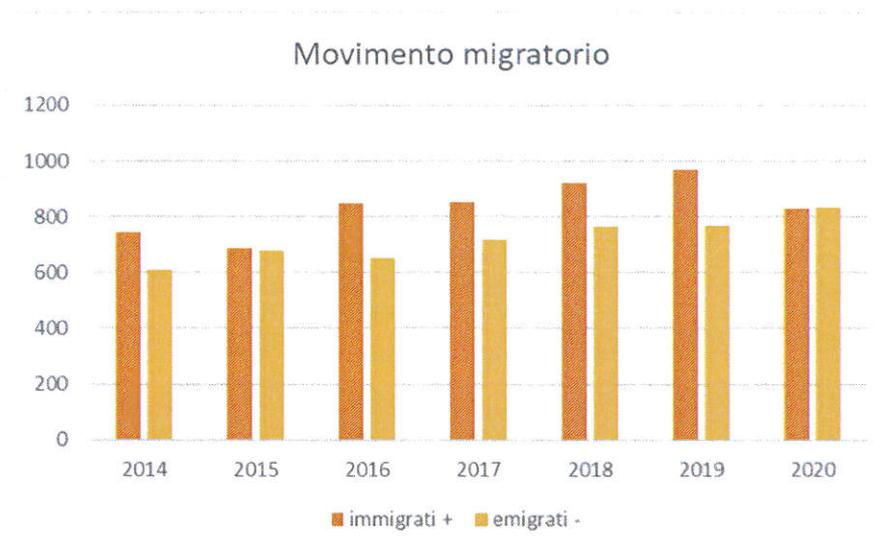
Di questi, il 19,1% sono stranieri.

Nel grafico che segue, la popolazione per fasce d'età:



I dati relativi ai nuclei familiari sono in fase di validazione (nel 2017 risultavano essere 8.455). Nel 2020 il tasso di natalità è di 9 nuovi nati ogni mille abitanti mentre quello di mortalità è di 9,7 ogni mille.

Nel diagramma sottostante i movimenti migratori dal 2014 al 2020:



Il Comune di San Bonifacio è caratterizzato da un sistema di insediamenti produttivi lungo le principali arterie che conducono a Vicenza, Cologna Veneta e Zimella. Altri insediamenti sono dislocati lungo la viabilità secondaria che da Lonigo si congiunge alla SR11 in cui sono collocate le frazioni di Lobia, Prova e Villanova.

Il vecchio nucleo urbano del capoluogo costituisce il centro economico-sociale del paese, caratterizzato dalla numerosa presenza di negozi, pubblici esercizi, uffici e studi professionali nonché dalla presenza di un centro commerciale. La funzione commerciale del centro ha caratterizzato San Bonifacio come polo di attrazione per tutto il territorio dell'est veronese, unitamente alla presenza del presidio ospedaliero e degli Istituti scolastici superiori.

L'economia locale è quella tipicamente veneta, fondata sui settori primario, secondario, terziario e terziario avanzato.

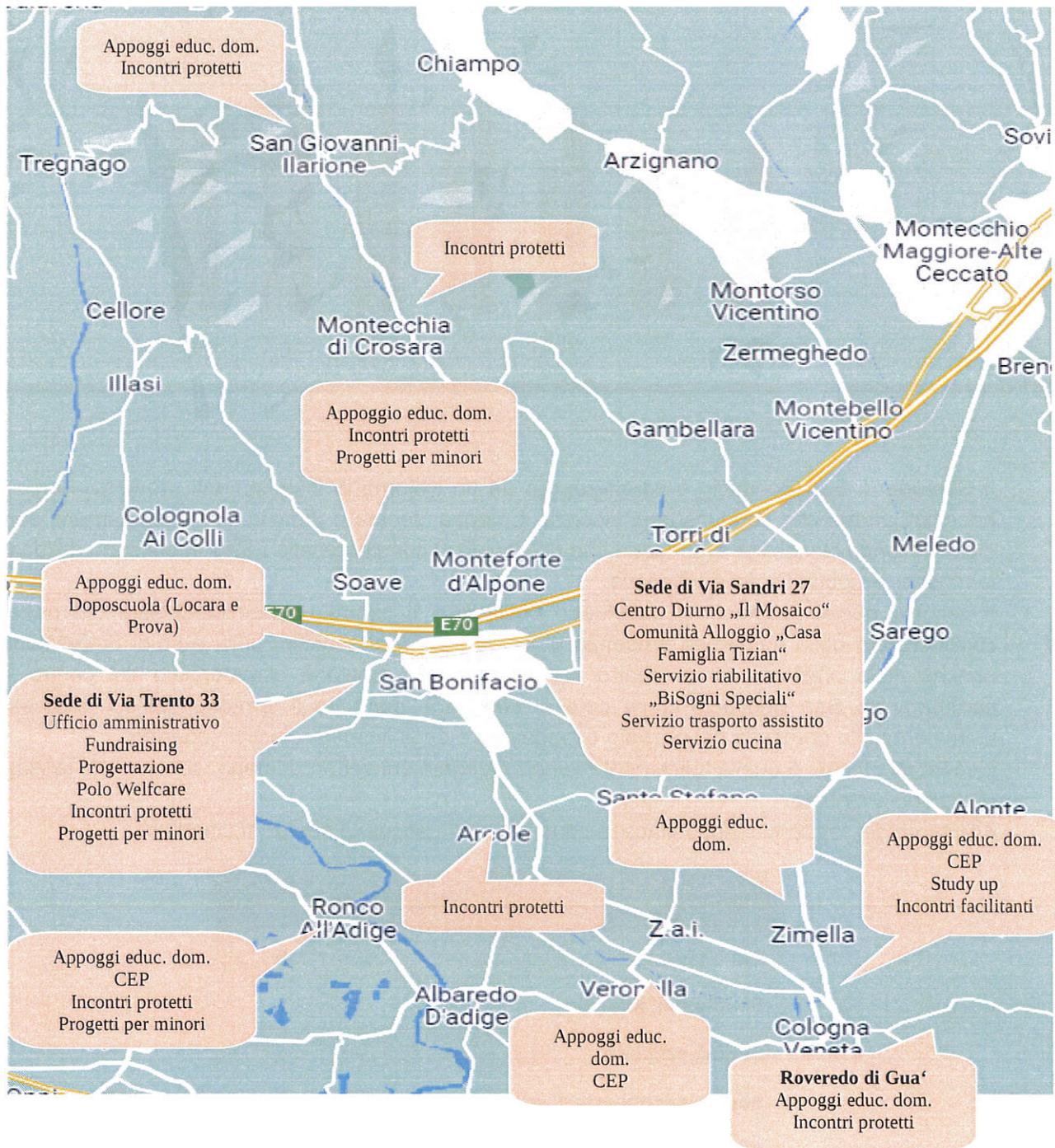
All'interno del territorio sambonifacese sono presenti i seguenti servizi al cittadino:

| Denominazione | Numero |
|---------------------------------|--------|
| Asilo nido | 3 |
| Scuola dell'infanzia | 7 |
| Scuola primaria | 4 |
| Scuola secondaria 1° grado | 2 |
| Scuola secondaria 2° grado | 3 |
| Centro formazione professionale | 1 |
| Strutture per anziani | 1 |



Bilancio Sociale 2021

Nella mappa sottostante la collocazione dei vari servizi della Cooperativa nel 2021:





ATTIVITA' SVOLTE NEL 2021

CENTRO DIURNO "IL MOSAICO"

E' un servizio territoriale a carattere diurno rivolto a persone adulte con disabilità con diversi profili di autosufficienza.

Il Centro Diurno è gestito dal 1994 in convenzione con l'ULSS (prima la 20 di Verona a cui si è aggiunta dal 2006 quella con l'ULSS 21 di Legnago; i due enti locali sono poi stati unificati nel 2017 nell'ULSS 9 Scaligera).

Il servizio, aperto 227 giorni l'anno, realizza interventi di carattere educativo, formativo-addestrativo e di socializzazione e persegue le seguenti finalità:

- favorire il benessere psico-fisico;
- mantenere e/o sviluppare l'autonomia personale;
- favorire la valorizzazione delle attitudini e delle potenzialità personali in un ambiente dove prevale l'attenzione alle dinamiche interpersonali, al clima, alla qualità dello stare insieme, nella consapevolezza dei bisogni delle persone disabili come soggetti principali dell'offerta del servizio educativo;
- promuovere le relazioni interpersonali e sociali con l'ambiente;
- favorire l'acquisizione di capacità manuali.

Il Centro Diurno "Il Mosaico" rappresenta un'opportunità di formazione, promozione, diffusione della cultura della disabilità e come tale svolge anche una funzione educativa all'interno delle famiglie delle persone disabili che accoglie e all'esterno attraverso la collaborazione con scuole, istituti ed università per l'accoglienza di tirocinanti.

E' autorizzato ed accreditato dalla Regione Veneto per n°30 posti.

Dal 2009 ha la certificazione per la qualità UNI EN ISO 9001.

Causa situazione di emergenza Covid19, nel 2021 si è mantenuta l'organizzazione del servizio iniziata il 05/10/2020 con 3 laboratori autonomi composti da massimo 10 utenti cadauno, con frequenza giornaliera compreso trasporto e pranzo.

Durante il 2021 n°25 utenti hanno continuato a frequentare regolarmente, mentre gli altri n°6 in maniera saltuaria.

Durante l'anno sono state attuate le attività previste nel 2° Piano organizzativo del 22/09/2020 che ogni laboratorio ha gestito in autonomia all'interno dello stesso.

Lo stato di emergenza ha precluso le opportunità di relazione sia per gli utenti che per gli operatori e le opportunità di sperimentarsi in esperienze sul territorio. Infatti durante il periodo di emergenza sono state sospese tutte le attività di gruppo che si svolgevano prima del Covid19, pertanto i Progetti educativi individuali sono stati ridimensionati acquisendo un modulo standard fornito dall'Ulss9 Scaligera.

A maggio 2021 l'équipe ha partecipato alla formazione educativa di 2 ore "Essere acrobati: spunti di riflessione per lavorare con l'altro".



Bilancio Sociale 2021

La coordinatrice, già dal 2020, ha creato un gruppo whatsapp per tenere aggiornati i familiari/ads/tutori degli utenti.

A dicembre 2021 su richiesta della rappresentante dei familiari degli utenti, la coordinatrice ha incontrato i familiari/ads/tutori in uno spazio esterno al centro diurno per un confronto sull'andamento del servizio che deve sottostare alle disposizioni regionali, mentre all'esterno le misure di contenimento del Covid sono meno restrittive.

I familiari presenti chiedono la ripresa delle uscite, ma la coordinatrice spiega loro che fino al 31/12/21 non è possibile, poi si valuterà con l'evolversi dello stato di emergenza.

Nel corso dell'anno sono stati effettuati n°20 incontri individuali di cui:

- n°3 tramite telefonata
- n°14 tramite videochiamata
- n°1 incontro fuori dal centro diurno
- n°2 incontri presso ufficio assistente sociale

A settembre 2021 è stato assunto un nuovo educatore in quanto un'educatrice ha richiesto di essere assegnata alla mansione di OSS.

Nel corso dell'anno sono stati accolti n°7 tirocinanti OSS.

COMUNITÀ ALLOGGIO "CASA FAMIGLIA TIZIAN"

"Casa Famiglia Tizian" è un servizio territoriale di tipo residenziale rivolto a persone disabili adulte con diversi profili di autosufficienza (accoglie persone adulte che presentano diverse patologie psichiche e psichiatriche, talvolta associate a compromissioni di natura organica) che la Cooperativa gestisce dal 2006 in convenzione con l'ULSS 9 Scaligera.

La Comunità Alloggio è un servizio che si differenzia da tutti gli altri per la sua caratteristica "familiare", nel senso che intende far vivere l'utente in un clima domestico tale da garantire il massimo della qualità di vita, realizzando interventi di carattere assistenziale, educativo, di socializzazione.

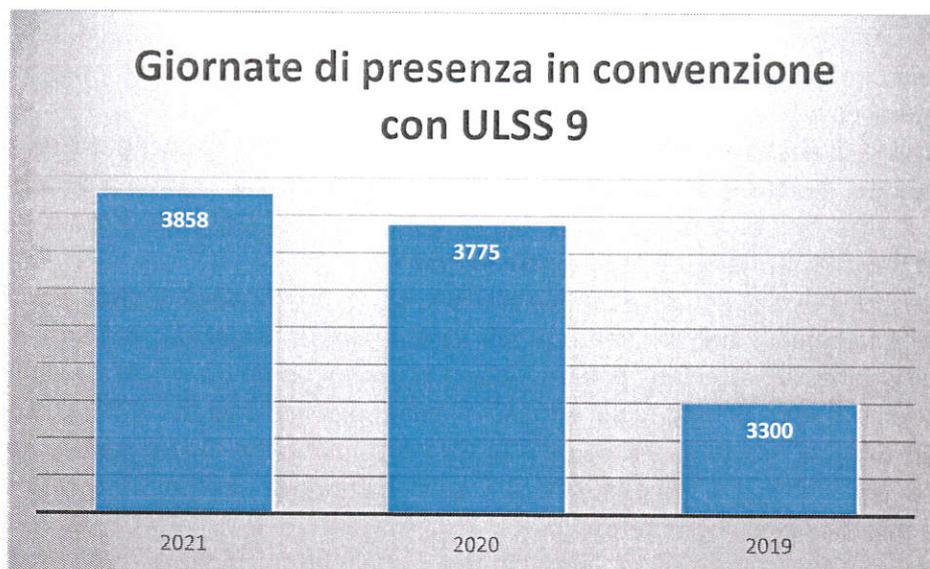
La Comunità Alloggio "Casa Famiglia Tizian" della C.P.L. SERVIZI rappresenta anche un'opportunità di formazione, promozione e diffusione della cultura della disabilità e, come tale, svolge anche una funzione educativa sia all'interno delle famiglie delle persone disabili che ospita, sia all'esterno, attraverso la collaborazione con scuole, istituti ed università per l'accoglienza di tirocinanti.

Il servizio è autorizzato ed accreditato dalla Regione Veneto per n°10 posti letto.

Dal 2014 ha la certificazione per la qualità UNI EN ISO 9001.

Nel 2021 gli ospiti accolti sono stati dodici. Dieci hanno beneficiato del servizio per l'intero arco dell'anno. L'undicesimo, inserito grazie alla DGR n. 2009/2019 e per il quale è stata necessaria un'assistenza in rapporto 1 a 1 con operatori dedicati, da gennaio ad agosto; il dodicesimo, ospitato solo per alcuni giorni a fine 2021 sempre attraverso la stessa delibera regionale.

Ciò considerato, le giornate totali di presenza dei residenti in Comunità sono state 3858, con un incremento rispetto ai due anni precedenti.



A causa dell'emergenza sanitaria per il Covid-19 le attività previste per i residenti della Comunità nel corso del 2021, ed in particolare quelle che prevedevano uscite presso esercizi pubblici quali negozi, cinema o teatri, bar o pizzerie, palestre, piscine, ecc., hanno subito notevoli limitazioni ed in alcuni casi sono state del tutto sospese, mentre si è cercato di mantenere ed implementare quelle interne.

In alcuni periodi la comunità è rimasta sostanzialmente chiusa alle visite esterne, anche dei familiari, per contenere il più possibile il rischio di contagio ed in conformità a quanto richiesto dalle varie indicazioni e linee guida emanate dagli organi preposti.

Date le limitazioni alle visite dei familiari si è provveduto ad attivare un dispositivo per le videochiamate con numero dedicato.

Solo come esempio si citano alcune delle attività proposte (alcune coinvolgono tutti i residenti, altre solo una parte di essi): attività di cucina, domestiche, di giardinaggio e cura degli spazi esterni, piccola manutenzione, ricreative e di animazione, lavorativa non retribuita, attività laboratoriali e creative, attività motoria, attività individuali, uscite varie sul territorio, basket, arteterapia...

SERVIZIO TRASPORTO DISABILI ASSISTITO

È un servizio rivolto a minori con disabilità. È convenzionato con il Comune di San Bonifacio per coloro che frequentano la scuola dell'infanzia, la primaria e la secondaria di primo grado, mentre per i ragazzi che frequentano la scuola secondaria di secondo grado la convenzione è stipulata con l'ULSS 9 Scaligera.

La finalità del servizio è quella di garantire la frequenza scolastica ai minori con disabilità rispettando le loro esigenze ed effettuando il trasporto in sicurezza.

Nel corso dell'anno scolastico 2020-2021 abbiamo trasportato n°14 minori con disabilità presso le scuole primarie, secondaria di primo grado e il CFP San Gaetano.



APPOGGIO EDUCATIVO MINORI (bando/affido diretto dai comuni) (Legge 328/00)

E' un servizio convenzionato con i Comuni del Distretto 2 a partire dal 2000 ed è rivolto a minori in condizione di disagio segnalati dalle Assistenti Sociali.

Esso si propone di sostenere i bisogni evolutivi e di sviluppare le capacità nei diversi momenti della crescita del minore e dell'adolescente, anche con finalità formative e di orientamento. È finalizzato, inoltre, ad accompagnare le figure genitoriali nel soddisfacimento dei bisogni di crescita dei loro figli e a favorire le relazioni familiari.

L'intervento, nel perseguire gli obiettivi previsti, tiene conto degli ostacoli e delle risorse presenti nella famiglia e nell'ambiente in cui vive il minore, secondo una logica progettuale centrata sull'azione, la partecipazione ed il pieno coinvolgimento dei ragazzi e dei loro genitori. All'interno del progetto di appoggio educativo sono previsti anche i **CEP** (Centri Educativi Pomeridiani) rivolti a minori di età compresa tra i 6 e i 18 anni. Questi servizi sono gestiti in convenzione con i Comuni del Distretto 2 i quali mettono a disposizione uno spazio dove accogliere i minori in piccoli gruppi.

Oltre ad essere supportati nello svolgimento dei compiti ed in generale nello studio, i ragazzi coinvolti nei CEP possono esprimere sé stessi e il loro mondo condividendo spazi di integrazione con i coetanei e sperimentando attività in contesti che favoriscono processi di conoscenza e di motivazione.

Dal 2003 la Cooperativa gestisce 3 CEP, rispettivamente nei Comuni di Albaredo d'Adige, Cologna Veneta e Veronella.

Nel corso del 2021 gli **Appoggi Educativi** si sono svolti in presenza seguendo la normativa Covid. In caso della presenza di sintoni o di quarantena del minore o dei familiari, il servizio viene sospeso. A tal proposito le famiglie sottoscrivono un questionario per la rilevazione delle condizioni di salute del nucleo.

In caso di sospensione dal servizio degli educatori posti in quarantena, gli appoggi educativi vengono, ovviamente, interrotti, mentre per le visite protette si provvede alla sostituzione del personale.

A seguito delle difficoltà causate dalla pandemia il numero dei nuclei familiari seguiti è aumentato sia nel Comune di San Bonifacio sia negli altri Comuni dell'Est veronese (Unione Adige Guà, Cologna Veneta, Albaredo d'Adige, Soave).

Alcuni Comuni privi di questo servizio fino ad ora (Spinea, Arcole, San Giovanni Ilarione) hanno attivato i primi appoggi e/o incontri protetti.

Anche per i **CEP** (Centro Educativo Pomeridiano) hanno svolto l'attività in presenza durante tutto l'anno, mantenendo la distanza e seguendo le normative di volta in volta in vigore. Come per gli appoggi educativi, la frequenza dei minori viene interrotta in caso di quarantena, in presenza di sintoni o positività del minore o di un familiare.

Per far fronte alle fragilità emerse sul territorio, il Comune di Albaredo ha chiesto l'attivazione di servizi paralleli a quelli già in essere, rivolti a piccoli gruppi di minori per lavorare su specifiche difficoltà:

- Potenziamento di italiano (1 incontro alla settimana di 2 ore svolto da luglio a novembre per 5 minori);



Bilancio Sociale 2021

- Parolandia (2 incontri alla settimana di 1,5 ore ciascuno da novembre 2021 per 6 minori del Comune).

PROGETTI RIVOLTI AI MINORI

Vista la situazione di incertezza e precarietà legata alla situazione pandemica e al venir meno delle occasioni di incontro e confronto tra pari, sono state attivate nuove progettazioni rivolte agli adolescenti e ai minori.

Con-tatto sociale: progetto iniziato ad aprile 2021, rivolto a piccoli gruppi di adolescenti, per offrire loro momenti di incontro, conoscenza amicizia e presa di coscienza delle proprie emozioni con la proposta di diverse attività divertenti e di riflessione. Al progetto, svoltosi a San Bonifacio e Albaredo d'Adige, con un incontro settimanale della durata di 2 ore, hanno partecipato circa 20 minori.

I-Comm: laboratorio multimediale che prevede una serie di 8 incontri di due ore ciascuno, con cadenza settimanale ed è rivolto agli adolescenti dai 14 ai 18 anni. Si è svolto a Soave una volta alla settimana da dicembre 2021 per 8 incontri. Vi hanno partecipato 8 ragazzi.

Laboratorio di modellazione creativa: il progetto si rivolge agli adolescenti e si articola con il supporto di un'arte terapeuta e un educatore in una serie di incontri della durata di 2 ore ciascuno con un piccolo gruppo di minori (per un massimo di 10 ragazzi) in 2 cicli da 10 incontri ciascuno. Gli incontri sono tenuti presso la biblioteca comunale di Albaredo d'Adige ed hanno partecipato circa 12 minori ad ogni ciclo.

ATTIVAZIONE ICDP

Gli ICDP (impegnative di cura domiciliare personale) sono contributi economici dati ai minori in possesso della legge 104 dalla Regione per poter usufruire di interventi di promozione dell'autonomia personale e delle competenze individuali.

Ad inizio anno erano attive 5 convenzioni private diventate 9 a dicembre 2021.

STUDY-UP COLOGNA VENETA

E' un servizio rivolto a ragazzi della scuola primaria e secondaria di primo e secondo grado. E' strutturato per accogliere i minori in piccoli gruppi di 2 o 3 per ogni fascia oraria.

Lo Study Up é gestito in rapporto diretto con le famiglie e svolto presso gli spazi messi a disposizione dall'associazione "Vera vita" a Cologna Veneta.

Fondamentale per la riuscita del servizio è stata la collaborazione con le famiglie, le scuole ed i docenti, nonché con i professionisti (psicologi, logopedisti, ecc.), soprattutto per quei ragazzi che si trovano nelle situazioni più delicate.

Lo Study up non è un servizio centrato solamente sull'apprendimento scolastico, ma sul minore a 360 gradi, e cerca di fare emergere le sue capacità e di sviluppare la sua autonomia. Queste avranno poi ricadute sull'autostima e, di conseguenza, sulla riuscita scolastica.

Study Up nell'anno 2021 si è svolto in presenza rispettando le normative vigenti per il Covid. Il servizio è stato gestito da una educatrice che in alcuni giorni, in presenza di più minori, è stata affiancata da altri educatori della Cooperativa. Hanno partecipato in media circa 20 ragazzi nell'arco dell'anno per 2 accessi settimanali.



DOPOSCUOLA LOCARA E PROVA (affido diretto Comune San Bonifacio)

E' un servizio rivolto a minori di età compresa tra i 6 e i 10 anni ed è gestito in convenzione con il Comune di San Bonifacio. E' ripartito da settembre 2021 con la ripresa della scuola sia a Prova, all'interno degli spazi della Baita degli Alpini, sia a Locara, nel Circolo Noi.

L'attività è iniziata a Prova con 28 iscritti, diminuiti a 25 a dicembre e a Locara con 8 bambini diventati 10 al termine dell'anno. I genitori dei minori ritirati sono stati contattati dall'educatore referente ed in tutti i casi le motivazioni riferite riguardavano motivi familiari, lavorativi o economici. L'attività si è svolta dal lunedì al giovedì dalle 13.20 alle 16.00 e il venerdì dalle 12.50 alle 16.00 ed ha visto la partecipazione a Locara di circa 6 bambini in media al giorno e 18 a Prova.

I cali di frequenza sono stati in concomitanza con periodi critici a causa Covid.

Dal questionario di gradimento proposto alle famiglie nel mese di novembre è emersa una generale soddisfazione del servizio.

GRUPPO AMA ALZHEIMER

Il Gruppo di Auto mutuo aiuto per familiari di persone affette da Alzheimer dal mese di gennaio si è svolto in presenza presso la sede della CPL SERVIZI in via Trento, 33. I partecipanti, 6/7 persone, si sono ritrovati una sera al mese circa con il supporto della dottoressa Miotti Francesca.

POLO WELFCARE

Gestito dalla nostra Cooperativa, fa parte di un progetto del Consorzio Sol.Co. Verona. Il progetto, derivato da un bando della Fondazione Cariverona, prevede l'attivazione di 5 poli sul territorio veronese gestiti da cooperative aderenti al Consorzio. Attraverso la concretizzazione e lo sviluppo del lavoro di rete tra le varie realtà territoriali si vuole dare una risposta ai diversi bisogni dei cittadini. Il 30 luglio 2021 il progetto è giunto alla conclusione.

Negli ultimi mesi di questo progetto triennale ci si è preoccupati di dare continuità alle progettazioni in essere e si è usato l'ultima parte del budget per realizzare il progetto "Tuttialparco".

In questo progetto, per otto settimane, dal 07/06/2021 al 06/08/21, si è animato il Parco Olivieri con attività rivolte ai minori e alle loro famiglie.

Ogni giorno, infatti è stato proposto un diverso laboratorio pomeridiano:

- Laboratorio Creativo di Modellazione "Animiamo il parco" per adolescenti
- Laboratori Urbani per bambini e adolescenti
- Laboratorio di Murales per adolescenti
- Tai – Chi per adolescenti e adulti
- Con – tatto sociale per adolescenti
- Laboratorio creativo dei Piccoli per bambini
- Educazione stradale per adolescenti

Sono state organizzate, inoltre, 5 serate alcune delle quali in collaborazione con alcune associazioni del territorio:

- Baseball (intervista all'allenatore della nazionale giovanile)
- Basket (intervista ad Andrea Camata, ex giocatore della nazionale)



Bilancio Sociale 2021

- Presentazione del libro della cooperativa "la mia eredità"
- Serata con lo psicoterapeuta Tommaso Bello
- Serata conclusiva del progetto Welf-care.

Al progetto hanno partecipato circa un centinaio di famiglie (tra attività, serate, laboratori...) ed è stato in parte finanziato dall'agenzia di Assicurazione Itas Marconi.

VERA VITA PER I MINORI DELL'EST VERONESE

E' un progetto finanziato dalla fondazione Cariverona iniziato nel settembre 2020 e terminato nel 2021. La pandemia ha pesantemente condizionato il progetto realizzabile nei locali di via Groppeale. Per lunghi mesi si è continuato con attività individuali e senza la possibilità di proporre nuove iniziative. Nella seconda parte dell'anno i laboratori di Study up e Psicomotricità sono ripresi anche in gruppo.

Tra le iniziative che sono state lanciate nella seconda parte dell'anno vale la pena di sottolineare:

- é stata coinvolta una ragazza seguita dai servizi sociali per decorare le vetrine del Centro di via Groppeale.
- Study up estate (attività di recupero scolastico)
- progetto Logopedico
- Laboratorio creativo di modellazione

SERVIZIO MENSA

Il servizio effettuato dalla cucina collocata presso la sede della Cooperativa eroga i seguenti pasti:

- pranzo per il Centro diurno (dal lunedì al venerdì);
- pranzo e cena per la Comunità alloggio (tutti i giorni);
- pranzo per il personale del Comune di San Bonifacio;
- pranzo per l'asilo nido comunale "Il Cerchio Magico" gestito dalla Cooperativa Promozione Lavoro (dal lunedì al venerdì);
- pranzo per la cooperativa Cidielle (dal lunedì al venerdì).

Nel corso del 2021 causa stato di emergenza Covid19 è stata sospesa l'erogazione dei pasti al personale del Comune di San Bonifacio che pranzava in mensa.

Da agosto a novembre è stato necessario utilizzare un servizio di catering, fornito dalla Cooperativa Monsceda di Roncà, in quanto la cucina è stata interessata a lavori di manutenzione straordinari.

AMBULATORIO DI MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE "biSogni Speciali"

Dal 2016 la Cooperativa collabora con l'associazione "Bianca nel Cuore" di San Bonifacio per la realizzazione e la gestione del progetto "biSogni Speciali", ovvero per fornire prestazioni riabilitative alle persone fragili. Si deve infatti considerare che le persone con disabilità richiedono in genere un intervento a lungo termine per favorire l'acquisizione di determinate competenze, una maggiore autonomia o per stabilizzare lo stato di benessere e garantire una migliore qualità di vita.

Uno dei punti fondamentali della mission del servizio è quello che prevede di farsi carico di parte delle spese di gestione dei percorsi attivati, in modo che l'impatto economico che ricade sulle famiglie sia minore rispetto al prezzo di mercato.



Bilancio Sociale 2021

Nel 2016 il Lyon's Club di San Bonifacio e Soave ha donato all'associazione l'apparecchiatura elettromedicale Vibra Plus che ha contribuito a migliorare gli interventi riabilitativi.

Nel 2018 è stata inoltrata una prima richiesta di autorizzazione all'esercizio che non è andata a buon fine dato che l'ambulatorio di medicina fisica e riabilitazione è ricompreso nel settore sanitario (soprattutto per l'utilizzo del Vibra Plus).

Dopo l'espletamento delle varie pratiche, nel 2020 è stata nuovamente inoltrata la richiesta di autorizzazione e a fine dicembre 2020 l'ULSS 9 Scaligera ha dato parere positivo. A gennaio 2021 è giunta anche l'autorizzazione all'esercizio da parte del Comune di San Bonifacio ed il servizio è quindi divenuto operativo dal mese di febbraio 2021.

Il personale che vi opera è costituito da:

- direttore sanitario che svolge l'incarico a titolo gratuito
- medico fisiatra che svolge l'incarico a titolo gratuito
- n°1 fisioterapista
- n°1 terapeuta occupazionale
- n°1 segretaria

Nel corso del 2021 sono stati trattati n°41 pazienti.



3-STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

Composizione base sociale al 31/12/2021

| Tipologia Socio | Consistenza |
|-------------------|-------------|
| Prestatori | n. 32 |
| Fruitori | n. 13 |
| Volontari | n. 38 |
| Sovventori | n. 2 |

Sistema di governo e controllo:

| Organismo | Componente | Luogo e data di nascita | In carica da | Fino a | Compenso in € |
|------------------------------|--|-----------------------------------|--------------|--|---------------|
| Consiglio di Amministrazione | Ornella Lonardi | Castellamonte (TO) 12-02-1965 | 15/05/20219 | Assemblea bilancio 2022 | 0 |
| Consiglio di Amministrazione | Luca Gecchele | San Bonifacio (VR) 19/08/1964 | 15/05/20219 | Assemblea bilancio 2022 | 0 |
| Consiglio di Amministrazione | Gabriele Destrini | Verona 20/08/1981 | 15/05/20219 | Assemblea bilancio 2022 | 0 |
| Consiglio di Amministrazione | Federico Frison | Cologna Veneta (VR) 27/12/1989 | 15/05/20219 | Assemblea bilancio 2022 | 0 |
| Consiglio di Amministrazione | Vania Tommasini | Uster Svizzera 26/09/1973 | 15/05/20219 | Assemblea bilancio 2022 | 0 |
| Consiglio di Amministrazione | Elena Rizzi | Cologna Veneta (VR) 19/01/1981 | 15/05/20219 | Assemblea bilancio 2022 | 0 |
| Consiglio di Amministrazione | Maria Teresa Rossin | Lonigo (VI) 07/10/1946 | 15/05/20219 | Assemblea bilancio 2022 | 0 |
| Collegio sindacale | Ernesto Maraia | Bussolengo (VR) 17/03/1968 | 19/12/2019 | Assemblea bilancio 2022 | 2.200,00 |
| Collegio sindacale | Marco Baldin | Badia Polesine (RO) 29/01/1988 | 19/12/2019 | Assemblea bilancio 2022 | 1.500,00 |
| Collegio sindacale | Marco Trittoni | Verona 23/10/1975 | 19/12/2019 | Assemblea bilancio 2022 | 1.500,00 |
| Responsabile Protezione Dati | Dream S.r.l. Via Giovanni Prati, 23 – Tione di Trento (TN) | | 21/03/2019 | Cambio mansione risoluzione o interruzione del rapporto con la Cooperativa o con Dream Srl | 1.900,00 |
| Organismo di Vigilanza | Graziano Maino | Vimercate (MB) 25/03/1964 | 01/03/2017 | 31/12/2021 | 1.650,00 |



GLI STAKEHOLDER

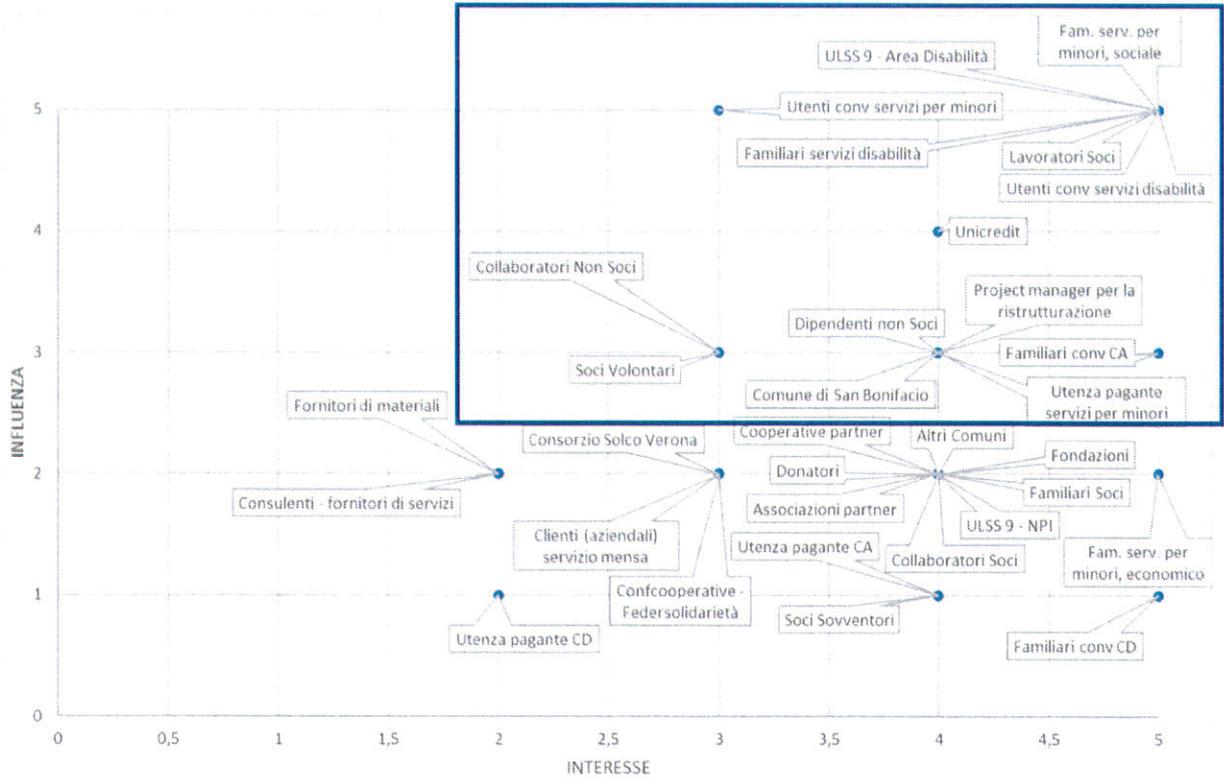
Con la redazione del Bilancio Sociale CPL SERVIZI ha desiderato rispondere alla necessità di comunicare e confrontarsi con i propri stakeholder. Il loro coinvolgimento rappresenta l'occasione per comprendere se la strada intrapresa è quella giusta, se risponde alle necessità del territorio, quindi un'opportunità per implementare azioni di sviluppo e miglioramento.

In occasione di questo secondo bilancio sociale redatto secondo le Linee Guida ministeriali, la Cooperativa ha effettuato una nuova, approfondita mappatura dei propri stakeholder – non limitandosi a considerarne le tipologie, bensì elencandoli ad un livello tale da consentire una valutazione precisa della loro rilevanza. Tale mappatura ha identificato i seguenti stakeholder (a includerne di nuovi rispetto allo scorso anno):

| | |
|------------------------------------|---|
| ULSS 9 - Area Disabilità | Lavoratori Soci |
| Comune di San Bonifacio | Dipendenti non Soci |
| Altri Comuni | Collaboratori Soci |
| ULSS 9 - NPI | Collaboratori Non Soci |
| Utenza pagante servizi per minori | Soci Volontari |
| Utenza pagante CD | Soci Sovventori |
| Utenza pagante CA | Consorzio Solco Verona |
| Utenti conv servizi disabilità | Confcooperative - Federsolidarietà |
| Utenti conv servizi per minori | Cooperative partner |
| Familiari servizi disabilità | Associazioni partner |
| Familiari conv CD | Consulenti - fornitori di servizi |
| Familiari conv CA | Project manager per la ristrutturazione |
| Fam. serv. per minori, sociale | Fornitori di materiali |
| Fam. serv. per minori, economico | Unicredit |
| Familiari Soci | Fondazioni |
| Clienti (aziendali) servizio mensa | Donatori |

A ciascuno di questi portatori di interesse è stata attribuita dalla Direzione della Cooperativa un punteggio di **interesse** e **influenza**: l'interesse va da 0 (per nulla interessante) a 5 (strategico) e l'influenza va da 0 (del tutto ininfluente) a 5 (determinante). Secondo l'approccio GRI, attribuendo i valori che l'organizzazione ritiene rappresentativi di interesse e influenza del singolo stakeholder, esso si va a collocare nel grafico di **materialità** che riportiamo di seguito.

Gli stakeholder più significativi sono quelli che si collocano nel quadrante con interesse e influenza più alti (riquadri nel grafico):





Bilancio Sociale 2021

Dopo una adeguata analisi C.P.L. SERVIZI ha ritenuto pertanto di considerare tra i più significativi i seguenti stakeholder, di cui sono anche indicate nella tabella seguente le modalità di coinvolgimento – per la raccolta delle istanze e l'analisi dei rispettivi bisogni:

| STAKEHOLDER | MODALITA' DI COINVOLGIMENTO |
|--|---|
| ULSS 9 Scaligera | Reportistica dei servizi, confronto continuo sulla riorganizzazione del Centro diurno e Comunità alloggio a causa del Covid |
| Comune di San Bonifacio | Incontri di rete |
| Lavoratori soci | Assemblea, newsletter, comunicazioni della Presidente, riunioni di servizio |
| Collaboratori e dipendenti non soci | Newsletter, comunicazioni della Presidente, riunioni di servizio |
| Soci volontari | Assemblea, newsletter, comunicazioni della Presidente |
| Soci Sovventori | Assemblea, newsletter, comunicazioni della Presidente |
| Familiari servizi alla Disabilità | Questionario soddisfazione, mail di aggiornamento |
| Famiglie servizi per Minori | Comunicazioni tramite assistenti sociali e/o educatori |
| Utenti convenzionati servizi per minori | Videochiamate di aggiornamento |
| Utenti convenzionati servizi disabilità | Questionario di soddisfazione |
| Utenza pagante servizi per minori | Questionario di soddisfazione, comunicazioni del responsabile servizio |
| Unicredit | Incontri e mail di aggiornamento |
| Project Manager per la ristrutturazione | Incontri di rete |

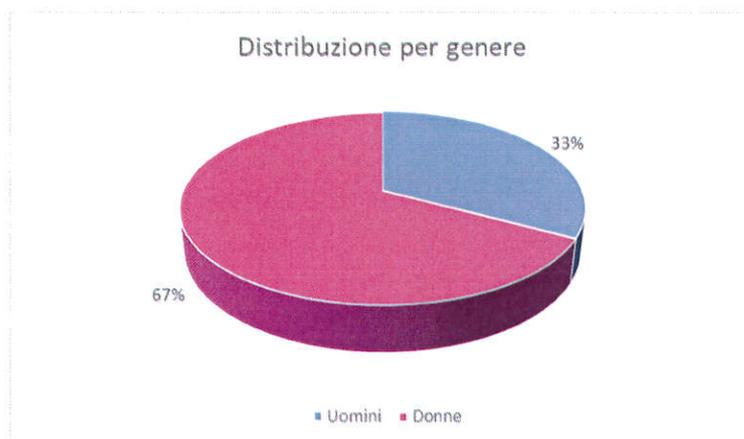
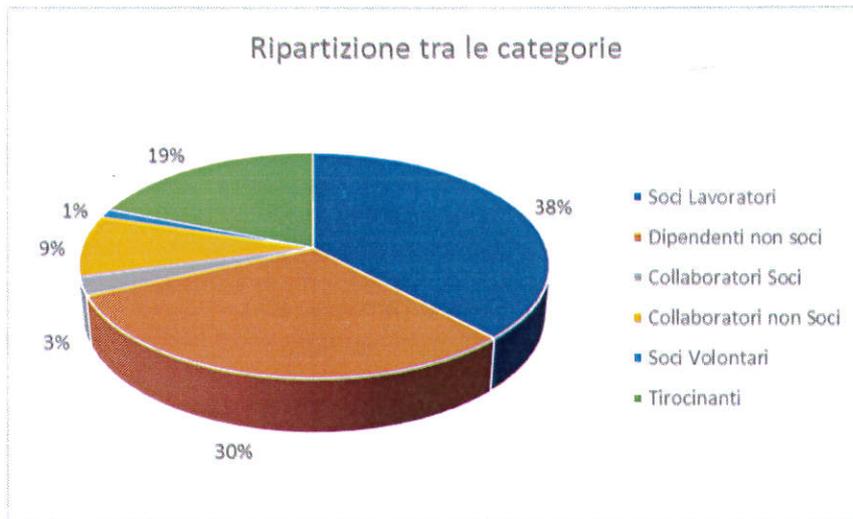
4-PERSONE CHE OPERANO PER C.P.L. SERVIZI

| Categoria | Numero di persone nel 2021 | Costo per l'anno 2021 |
|-------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| Lavoratori Soci | 30 | 802.626,82 € |
| Lavoratori non Soci | 24 | 263.436,28 € |
| Collaboratori Soci | 2 | 26.495,54 € |
| Collaboratori non Soci | 7 | 53.037,83 € |
| Soci Volontari* | 1 | 1.200,00 € |
| Tirocinanti | 15 | - € |

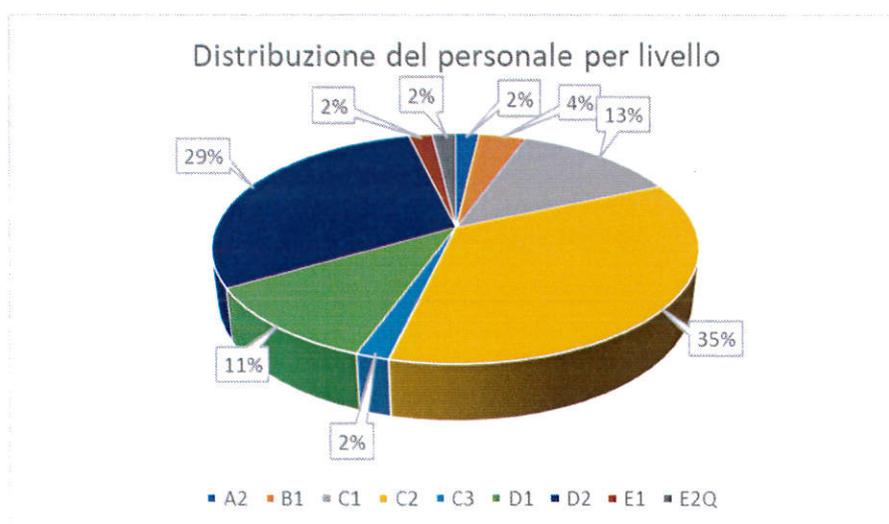
*rimborso km nei giorni di attività da casa al servizio



Bilancio Sociale 2021



Dei 54 dipendenti (lavoratori soci + non soci) che hanno operato nel 2021 (inclusi dimessi):



C2: OSS

D2: Educatori



Bilancio Sociale 2021

Altri dati:

| | |
|---|---------------|
| Età media | 43,22 |
| Anzianità media di servizio | 8 anni |
| Rapporto tra retribuzione massima (E2Q) e minima (B1) <i>escludendo livello A2 perché il dipendente ha usufruito del Fondo Integrazione Salariale per tutto l'anno</i> | 1,93 |
| Il CCNL delle Cooperative Sociali è applicato a tutti i dipendenti (soci e non soci) | |



5-OBIETTIVI E FINALITA'

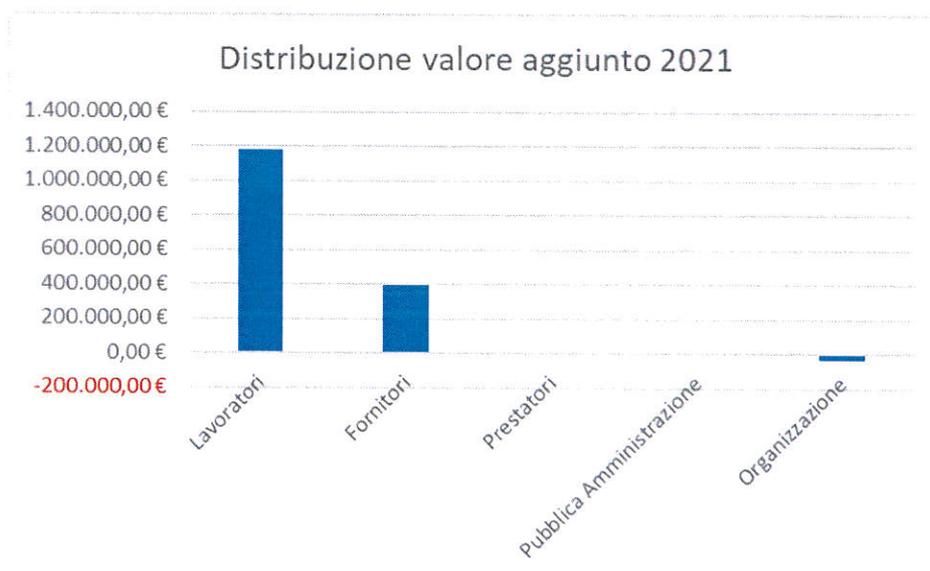
Il valore aggiunto generato dalle attività può essere rappresentato in questo modo:

a) RICLASSIFICAZIONE DEI COSTI

Sulla base dell'approccio GBS (Gruppo di studio per il Bilancio Sociale, 2013), i costi della produzione (indicati nel bilancio economico-finanziario) possono essere posti a valore per ciascuno degli stakeholder significativi e costituire quindi una prima valutazione quantitativa (anzi, monetaria) del benessere generato per essi:

- costo del lavoro + costi per servizi a professionisti → valore aggiunto per i LAVORATORI;
- costi per materie prime + servizi diversi dai compensi a professionisti → valore aggiunto per i FORNITORI;
- interessi finanziari → valore aggiunto per i PRESTATORI DI DENARO;
- imposte → valore aggiunto per la PUBBLICA AMMINISTRAZIONE;
- ammortamenti + utile → valore aggiunto per l'ORGANIZZAZIONE (in quanto stakeholder di sé stessa).

| Stakeholder | Valore aggiunto generato |
|--------------------------|--------------------------|
| Lavoratori | 1.178.566,52 € |
| Fornitori | 395.386,85 € |
| Prestatori di denaro | 9.410,21 € |
| Pubblica Amministrazione | 6.634,00 € |
| Organizzazione | -38.960,49 € |
| TOTALE | 1.551.037,09 € |



b) INDICATORI QUANTITATIVI

| <i>Analisi dell'utenza servita</i> | Tot. |
|---|------------|
| Disabilità – servizi semiresidenziali | 31 |
| Disabilità – servizi residenziali | 12 |
| Minori con disabilità – trasporto scolastico | 14 |
| Minori – appoggi educativi | 190 |
| Minori – servizi doposcuola Locara e Prova | 35 |
| Minori – servizi post-scuola Study up | 25 |
| Minori – servizi privati convenzione | 9 |
| Anziani – servizi assistenziali San Bonifacio | n.p. |
| Gruppo auto mutuo aiuto Alzheimer | 6 |
| TOTALE | 322 |

Indicatori

| CENTRO DIURNO: 01 gennaio 2021 – 31 dicembre 2021 | | | | |
|---|--|--------------------------|--------------------------|------------------------------------|
| Stak. | Indicatore | 2021 | 2020 | 2019 |
| Accreditamento | Incidenza delle attività di pulizia | Causa Covid non rilevato | Causa Covid non rilevato | 0,020 ore settimana pulizia per mq |
| | Incidenza della spesa per le attività di pulizia | Causa Covid non rilevato | Causa Covid non rilevato | € 0,47 spesa settimana per mq |
| | Frequenza | 16,94 utenti/giorno | 22,38 utenti/giorno | 26,1 utenti/giorno |



Bilancio Sociale 2021

| | | | | |
|---------|--|--|--|-----------------|
| | Permanenza settimanale | 3,49 ore/giorno | 4,37 ore/giorno | 5,92 ore/giorno |
| | Pasti | 80,65% | 72,2% | 84,19% |
| | Servizio di trasporto | 80,65% | 68,97% | 74,84% |
| | Tempo medio di permanenza dell'utente presso il servizio | 5597 giorni | 5413 giorni | 5047 giorni |
| Q.Re.S. | % PP revisionati entro l'anno | 0% causa Covid | 0% causa Covid | 97% |
| | % saturazione | 78,37% | 83,34% | 92,42% |
| | % questionari somministrati | 89% (solo frequentanti nel periodo) | 96% (solo frequentanti nel periodo) | 73% |
| | Media soddisfazione | 4,6 | 4,7 | 4,5 |

I dati si riferiscono all'effettiva presenza degli utenti in centro diurno nel periodo preso in considerazione.

| CENTRO DIURNO: 01 gennaio 2021 – 31 dicembre 2021 | | | | | |
|---|---|-------------------------------|---|---|---|
| Fattori di qualità con valore minimo garantito (Carta del Servizio) | | | | | |
| Fattore | Indicatore | Minimo garantito | 2021 | 2020 | 2019 |
| Formazione equipe | % di formazione/supervisione rispetto alle ore lavorate | Almeno 1% delle ore lavorate | 0,78% totale 0,58% obblig. 0,09% educat. 0,11% altro | 1,18% totale 0,59% obb. 0,25% educ. 0,34% altra | 0,51% totale 0,18% obb. 0,33% educ. 0,00% altra |
| Condivisione del progetto educativo con familiari/AdS/tutori | % di PEI condivisi con familiari/AdS/tutori | Almeno 80% | 0% causa Covid | 0% causa Covid | 97% |
| Attività aggiuntive proposte all'utenza rispetto ai requisiti del Dgr. 740/2015 | Numero di attività extra annue | Almeno 2 attività extra annue | 0% causa Covid | n°5 lab. creativo teatro cinema arteterapia giardinaggio | n°5 lab. creativo teatro cinema arteterapia giardinaggio massaggio (sospeso) |

| COMUNITA' ALLOGGIO: 01 gennaio 2021 – 31 dicembre 2021 | | | | |
|--|--|---|---|------------------|
| Stak. | Indicatore | 2021 | 2020 | 2019 |
| Accreditamento | Incidenza delle attività di pulizia | Dati non disponibili | Dati non disponibili | 0,0425 h sett/mq |
| | Incidenza della spesa per le attività di pulizia | Dati non disponibili | Dati non disponibili | 32,72 € anno/mq |
| | Permanenza giornaliera | 24 ore | 24 ore | 24 ore |
| | Percentuale di utenti che usufruiscono mensilmente del servizio di trasporto | 0% | Dato non rilevato a causa delle chiusure per Covid-19 | 11,02% |
| | Incidenza delle attività esterne | Dato non rilevato a causa delle chiusure per Covid-19 | Dato non rilevato a causa delle chiusure | 28,7% |



Bilancio Sociale 2021

| COMUNITA' ALLOGGIO: 01 gennaio 2021 – 31 dicembre 2021 | | | | | | |
|---|--|------------------------------|-------|-------|-------|-----|
| Fattori di qualità con valore minimo garantito (Carta del Servizio) | | | | | | |
| Fattore | Indicatore | Minimo garantito | 2021 | 2020 | 2019 | |
| Formazione equipe | % di formazione/supervisione rispetto alle ore lavorate | Almeno 1% delle ore lavorate | 1,24% | 1,08% | 1,09% | |
| Condivisione del progetto educativo con familiari/AdS/tutori | % di PEI condivisi con familiari/AdS/tutori | 100% | 0%** | 100% | 100% | |
| Strutturazione delle attività della fascia diurna | % di utenti che partecipano ad attività occupazionali diurne strutturate | 100% | 100% | 100% | 90% | |
| Coinvolgimento degli utenti in attività esterne (eventi, sport, uscite estive, serate, ...) | Numero di attività esterne alle quali ciascun utente ha partecipato | Almeno 30 all'anno ad utente | 1 | * | * | >30 |
| | | | 2 | * | * | >30 |
| | | | 3 | * | * | >30 |
| | | | 4 | * | * | >30 |
| | | | 5 | * | * | >30 |
| | | | 6 | * | * | >30 |
| | | | 7 | * | * | >30 |
| | | | 8 | * | * | >30 |
| | | | 9 | * | * | >30 |
| | | | 10 | * | * | / |

Formazione

| Servizio | Ore lavorate | Ore formazione | Rapporto |
|---|--------------|----------------|----------|
| Tutti i servizi | 58.642,48 | 633 | 1,08% |
| Centro diurno – Comunità alloggio – Uffici – Cucina – Fundraising | 41.098,23 | 359 | 0,87%% |



Bilancio Sociale 2021

| | | | | | |
|------------------|---|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|-------|
| | | | per Covid-19 | | |
| | Tempo medio di permanenza dell'utente presso il servizio | 3543,4 giorni medi di perm. | 3024,3* giorni medi di perm. | 2852,9 giorni medi di perm. | |
| | Utenti che mantengono un rapporto continuativo con la famiglia di origine, quando ancora presente | 70%* | 70% | 70% | |
| Q.Re.S. | % PP revisionati entro l'anno solare | 0%^ | 100%* | 100% | |
| | % di saturazione del servizio | 105,7%^^ | 100%* | 90,74% | |
| | % clienti raggiunti da rilevazione di soddisfazione | 0%^^^ | 100% | 100% | |
| | Media delle risposte date su questionario soddisfazione | Non somm. | 4,54 | 4,8 | |
| Famiglie | % di condivisione del progetto personalizzato con familiari/tutori/ads | 0% | 100% | 100% | |
| Equipe di lavoro | Frazione delle ore lavoro-rate dedicata alla formazione (distinguendo tra obbligatoria, educativa, altra) | Totale | 1,24% | 1,08 % | 1,09% |
| | | Obbligatoria | 0,63% | 0,57% | 0,16% |
| | | Educativa | 0,31% | 0,00% | 0,48 |
| | | Altra | 0,30% | 0,51% | 0,45% |
| Utenti | Media delle risposte date su questionario soddisfazione | 3,79 | 3,82 | 3,9 | |

*utente inserito con DGR 2009/19 escluso

^ nuovi PP saranno redatti a gennaio 2022 su base ICF

^^ la % di saturazione è oltre il 100% poiché per alcuni mesi è stato presente un utente inserito con DGR 2009/20019

^^^ i questionari di gradimento saranno somministrati successivamente alla redazione dei nuovi PP (prevista a gennaio 2022)



Bilancio Sociale 2021

Pasti

| Servizio/Committente | Interno | Esterno |
|--|--|---------------|
| Centro diurno* | 5.936 utenti + 2.721 operatori (escluso tirocinanti) | |
| Comunità alloggio** | 7.208 utenti + 656 operatori | |
| Coop. CdL | | 3.323 |
| Asilo nido "Il cerchio magico" (Coop. PromoLavoro) | | 7.950 |
| Comune San Bonifacio (personale) | | 0 |
| Totale | 16.521 | 11.273 |

*compreso servizio catering causa lavori ristrutturazione cucina dal 01/08/22 al 31/08/22 e dal 30/09/22 al 12/11/22.

**esclusa cena di domenica per la pizza settimanale (acquisto personale).

Monitoraggio e miglioramento

| Servizio/processo | Audit ricevuti* | Non conformità | Reclamo | Azioni correttive | Rilievi | Eventi sentinella |
|----------------------|-----------------|----------------|---------|-------------------|---------|-------------------|
| Centro diurno | 2 | / | 1 | / | 2 | / |
| Comunità alloggio | 2 | / | / | / | 2 | / |
| Servizi a minori | 4 | / | / | / | / | / |
| Bisogni speciali | 0 | / | / | / | / | / |
| Processi trasversali | 6 | 1 | / | / | 6 | / |

*SGQ interni, sicurezza, consortili, QreS, RINA, privacy, 231, revisione Confcooperative, autorizzazione e/o accreditamento.



c) ANDAMENTO QUALITATIVO

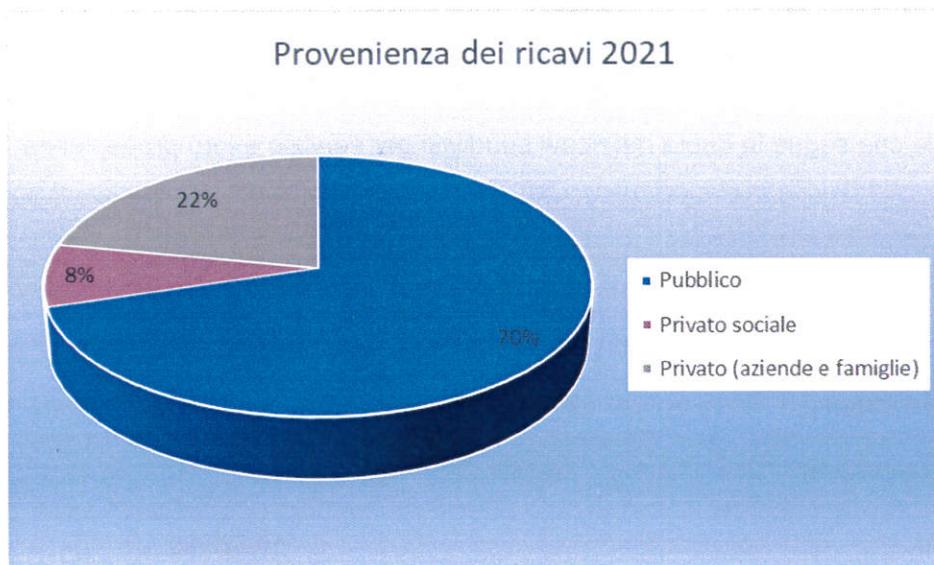
| Obiettivo | Descrizione | Raggiungimento |
|--|---|---|
| Completare ristrutturazione sede | <ul style="list-style-type: none">- Risanamento e ristrutturazione della struttura esistente e realizzazione di nuovi spazi. | <ul style="list-style-type: none">- Ad Agosto iniziati alcuni lavori di ristrutturazione dell'edificio adibito a Centro diurno |
| Raggiungere una situazione di equilibrio economico e finanziario in ciascuno degli attuali settori della Cooperativa | <ul style="list-style-type: none">- Monitoraggio mensile dei centri di costo.- Monitoraggio quadrimestrale dei dati di bilancio.- Azioni conseguenti alle eventuali situazioni di disequilibrio identificate. | <p>E' stato effettuato:</p> <ul style="list-style-type: none">- il monitoraggio mensile dei centri di costo;- il monitoraggio quadrimestrale dei dati di bilancio |
| Favorire la partecipazione alle Assemblee e la consapevolezza dei Soci riguardo la situazione e le scelte della Cooperativa | <ul style="list-style-type: none">- Iniziative e/o percorsi per conoscere o riscoprire la dimensione cooperativistica. | <ul style="list-style-type: none">- Causa Covid-19 non è stato possibile proporre percorsi in presenza.- Effettuata solo l'assemblea di bilancio in presenza all'aperto con la partecipazione del 27,90% dei soci. |
| Strutturare l'attività raccolta fondi | <ul style="list-style-type: none">- diffondere la cultura del Fundraising all'interno della cooperativa attraverso incontri con i dipendenti;- dotarsi di attività ricorrenti per la raccolta fondi;- sviluppare le campagne di raccolta fondi per i progetti individuati come prioritari;- costruire una base di donatori | <ul style="list-style-type: none">- Sono state pianificate alcune campagne ricorrenti per la raccolta fondi |



6-SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Nella tabella che segue la quota dei ricavi suddivisi per servizio e loro provenienza:

| Servizi | Pubblico | Privato sociale | Privato (aziende e famiglie) |
|--|---------------------|-------------------|---------------------------------|
| Centro Diurno | 568.274,00 | | |
| Comunità Alloggio | 214.813,26 | | 185.125,21 |
| Trasporto scolastico | 25.427,05 | | |
| Asilo Nido | | 10.829,95 | |
| Appoggi educativi | 172.421,80 | | |
| WelfCare | | 32.215,46 | |
| Study up Cologna Veneta | | | |
| Servizi a minori (privati convenzionati) | | | 69.343,84 |
| Doposcuola Prova | | | |
| Assistenza sociale anziani San Bonifacio | 120.862,98 | | |
| biSogni Speciali | | | 31.113,18 |
| Altri ricavi da prestazioni | | | 32.089,66 |
| Mensa | 2.920,00 | 41.197,35 | |
| Donazioni e raccolte fondi | | | 26.740,45 |
| Incrementi immobilizzazioni lavori interni | | 42.529,1 | |
| | 1.104.719,09 | 126.771,86 | 344.412,34 |
| | | TOTALE | 1.575.903,29 |



ATTIVITA' DI RACCOLTA FONDI

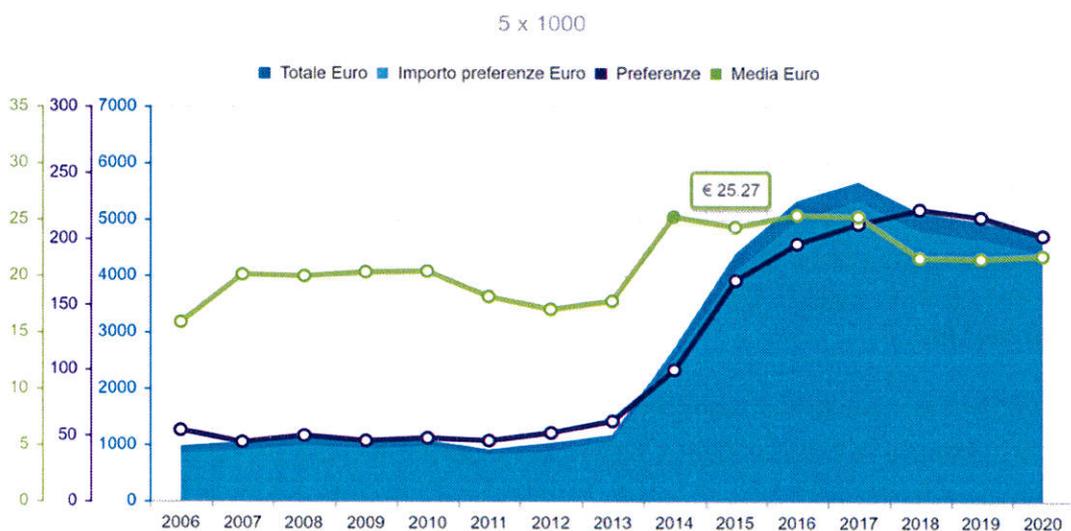
| Campagna | Importo | Finalità (servizi di destinazione) | Modalità di comunicazione |
|------------------------|------------------|---------------------------------------|--|
| 5x1000 (2020) | 4.727,00 | Ristrutturazione e ampliamento sede | Social network Biglietti da visita |
| Colombe pasquali | 5.783,00 | Ristrutturazione e ampliamento sede | Social network Lettera ai soci, familiari |
| Miele solidale | 5.400,00 | Ristrutturazione e ampliamento sede | Social network |
| Libro "La mia eredità" | 725,00 | Ristrutturazione e ampliamento sede | Social network Sito dedicato |
| Aziende | 7.055,00 | Ristrutturazione e ampliamento sede | Conoscenze di dipendenti |
| Altro | 3.050,00 | Ristrutturazione e ampliamento sede | Familiari utenti centro diurno Cittadini |
| Totale | 26.740,00 | | |



ANDAMENTO 5x1000

Di seguito l'elenco delle quote annuali del 5x1000 che la Cooperativa ha ricevuto e il grafico che rappresenta l'andamento nel corso degli anni:

| Anno | Totale Euro | Importo preferenze Euro | Preferenze | Media Euro |
|------|-------------|-------------------------|------------|------------|
| 2006 | 972 | 858 | 54 | 15.88 |
| 2007 | 1.052 | 905 | 45 | 20.11 |
| 2008 | 1.139 | 999 | 50 | 19.99 |
| 2009 | 1.071 | 936 | 46 | 20.34 |
| 2010 | 1.078 | 979 | 48 | 20.41 |
| 2011 | 917 | 835 | 46 | 18.16 |
| 2012 | 1.032 | 886 | 52 | 17.03 |
| 2013 | 1.176 | 1.084 | 61 | 17.77 |
| 2014 | 2.707 | 2.527 | 100 | 25.27 |
| 2015 | 4.398 | 4.090 | 168 | 24.34 |
| 2016 | 5.333 | 4.982 | 196 | 25.42 |
| 2017 | 5.668 | 5.333 | 211 | 25.28 |
| 2018 | 5.127 | 4.801 | 222 | 21.63 |
| 2019 | 4.962 | 4.652 | 216 | 21.54 |
| 2020 | 4.727 | 4.404 | 202 | 21.80 |



7-ALTRE INFORMAZIONI

Durante l'anno non vi sono stati contenziosi/controversie verso terzi.

Per quanto riguarda l'ambito salute e sicurezza sul luogo di lavoro:

- sono state effettuate le visite mediche di sorveglianza con il Medico competente per i dipendenti interessati;
- non si sono verificati infortuni sul lavoro;
- a fine 2020 il Medico competente, Dr. Meneguzzi, è andato in pensione e dal 2021 sarà sostituito dal Dr. Massimo Giavarina.

Per quanto attiene alla gestione dell'epidemia da Covid19, la Cooperativa ha posto in essere le seguenti azioni:

- il Comitato Covid (ex task force) e il Gruppo operativo per la comunità alloggio hanno monitorato la situazione di emergenza all'interno dei servizi gestiti dalla Cooperativa ed in primis nei servizi socio-sanitari (centro diurno e comunità alloggio) e sanitari (biSogni Speciali) onde prevenire e contenere il contagio da Covid19.
- aggiornato DVR in data 01/02/2021 inserendo il rischio biologico dato dal Covid19, DUVRI comunità alloggio e cucina prima edizione del 30/09/21;
- aggiornato Piano HACCP in data 01/03/2021.
- mantenuta la procedura operativa poi divulgata a tutti i dipendenti/collaboratori;
- mantenuta l'istruzione operativa (o protocollo operativo) per i vari servizi;
- acquistati i DPI necessari per contenere e contrastare il rischio di contagio da virus Sars-CoV-2;
- mantenuto l'incremento di orario del personale incaricato delle pulizie e le risorse per la sanificazione dei locali e degli automezzi;
- formalizzato l'incarico all'infermiere per effettuare lo screening con test rapidi al personale ed agli utenti della Comunità alloggio e del Centro diurno;
- a fine anno si è valutato di ricercare un nuovo infermiere con onorario più contenuto.

Dal 2008 la Cooperativa ha implementato il Sistema Gestione Qualità ISO 9001 aderendo al Network Q.Re.S. e avvalendosi della consulenza del dott. Paolo Trubiano di Dream Srl.

Nel 2009 è stato certificato il Centro diurno "Il Mosaico" e nel 2014 la Comunità alloggio "Casa Famiglia Tizian".

L'ente di certificazione RINA ha effettuato l'ultimo audit a fine 2020 (n° certificato: 23872/08/S).

Ogni anno vengono effettuati un audit interno (effettuato dal referente qualità del Consorzio Sol.Co. Verona e un audit Q.Re.S. in alternanza nei due servizi ed ogni 6 anni quello dell'ente certificatore Rina.

Da Luglio 2017 la Cooperativa ha adottato il Modello Organizzativo e di Gestione 231/2001 per definire le responsabilità al suo interno e rafforzare il sistema di governo partecipato.

Il documento che definisce il MOG 231 è formato da 4 fascicoli: introduzione parte generale e parte specifica, codice etico e di comportamento, analisi di pertinenza dei reati previsti dal Dlgs 231/01 e piano di miglioramento.

L'organismo di vigilanza è il Dott. Graziano Maino.



Bilancio Sociale 2021

Ogni anno l'OdV effettua 3 audit.

Da Settembre 2018 la Cooperativa ha implementato il sistema privacy adeguandosi al Regolamento Europeo 679/2016. In materia di trattamento dei dati CPL SERVIZI si avvale della consulenza di Dream srl ed ha nominato quale Responsabile Protezione Dati il Dott. Michele Bacchion.

Ogni anno il RPD effettua 4 audit.

Nel 2018, in quanto servizi socio-sanitari, il Centro diurno "Il Mosaico" e la Comunità alloggio "Casa Famiglia Tizian" hanno ottenuto dalla Regione Veneto l'autorizzazione all'esercizio con prescrizione di adeguamento e l'accreditamento. La prescrizione è riferita alla ristrutturazione degli spazi e scadrà il 23/10/2022.

Nel 2020 entrambi i servizi hanno riottenuto l'accreditamento.

La domanda di autorizzazione va effettuata ogni 5 anni, mentre quella di accreditamento ogni 3 anni.

Nel 2020 il servizio riabilitativo "biSogni Speciali" ha ottenuto l'autorizzazione dall'ULSS 9 Scaligera quale servizio sanitario. A gennaio 2021 è giunta anche l'autorizzazione all'esercizio da parte del Comune di San Bonifacio ed il servizio è quindi divenuto operativo dal mese di febbraio 2021.

INFORMAZIONI SULLE RIUNIONI DEGLI ORGANI DEPUTATI ALLA GESTIONE E ALL'APPROVAZIONE DEL BILANCIO

| Organismo | n° incontri | Partecipazioni / totale nell'anno | Percentuale |
|------------------------------|-------------|-----------------------------------|-------------|
| Assemblea | 1 | 24 su 86 | 27,90% |
| Consiglio di Amministrazione | 5 | 32 su 35 | 91,4% |
| Collegio Sindacale | 5 | 9 su 15 | 60% |



Bilancio Sociale 2021

TEMI TRATTATI/DECISIONI PRESE

| Generali | Puntuali |
|---|---|
| Approvazione bilancio | Relazione 231 anno 2020 e obiettivi anno 2021 |
| Situazione soci | Impatto economico ed approvvigionamento DPI per Covid19 |
| Approvazione risparmio sociale e determinazione tassi interesse | Aggiornamento lavori ristrutturazione e ampliamento sede |
| Ammissione/dimissione soci | Finanziamenti per lavori ristrutturazione sede |
| Nomina Organismo di Vigilanza | Bilancio sociale |
| Presenza visione dei verbali dell'Organismo di Vigilanza | Analisi e approvazione Scheda 8R MOG 231 |
| Aggiornamento dei servizi della Cooperativa | Costituzione Associazione Temporanea di Impresa (ATI) con la cooperativa Spazio Aperto per partecipare al bando SAF del Comune di San Bonifacio |
| Lettere d'incarico | Riflessioni in merito ai rapporti tra cooperativa e Consorzio Sol.Co. Verona |

San Bonifacio 28/04/2022

Per il Consiglio di Amministrazione
la Presidente Ornella Lonardi

Ornella Lonardi

