BILANCIO SOCIALE 2022

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 2021-2022) 10
ATTIVITA' SVOLTE NEL 2022 13
3-STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE 21
GLI STAKEHOLDER 23
4-PERSONE CHE OPERANO PER C.P.L. SERVIZI 25
5-OBIETTIVI E FINALITA' 28
a) RICLASSIFICAZIONE DEI COSTI 28
b) INDICATORI QUANTITATIVI 29
c) ANDAMENTO QUALITATIVO 36
6-SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA 37
ATTIVITA' DI RACCOLTA FONDI 38
ANDAMENTO 5x1000 39
7-ALTRE INFORMAZIONI 40
INFORMAZIONI SULLE RIUNIONI DEGLI ORGANI DEPUTATI ALLA GESTIONE E ALL'APPROVAZIONE DEL BILANCIO 41

SALUTO DELLA PRESIDENTE

Care Socie e cari Soci,

eccoci a presentare il terzo 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 del valore aggiunto creato dalla Cooperativa. Una chiara rendicontazione sociale, che parta dalle fonti informative esistenti presso l'organizzazione è, infatti, la finalità principale del Bilancio Sociale.

Nel 2022 sono state convocate due Assemblee Soci negli spazi della sede, una di bilancio e rinnovo cariche sociali a maggio e l'altra per informare sullo stato di crisi aziendale a dicembre.

Il nuovo Consiglio di Amministrazione eletto il 30/05/2022 é composto da 9 consiglieri, la Presidente è stata riconfermata.

Il 2022, come già i due anni precedenti, 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. Il Centro Diurno "Il Mosaico" e la Comunità Alloggio "Casa Famiglia Tizian" hanno potuto iniziare a svolgere attività in sinergia a partire da giugno. Per tutti è proseguito lo screening con test rapidi secondo la tempistica di volta in volta indicata nelle disposizioni regionali.

Peraltro, l'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 rapidi, hanno avuto un impatto notevole sui costi di gestione.

Nel 2022 la Cooperativa ha continuato ad operare regolarmente in tutti i suoi servizi, tuttavia la situazione economica ha continuato ad essere critica per i seguenti motivi:

- *la diminuzione del fatturato rispetto al 2021 (dovuto in parte anche alle dimissioni di n°4 utenti dal centro diurno)*
- *il costo del lavoro ha inciso per oltre il 70% sul valore della produzione*
- *la spesa per il personale infermieristico per esecuzione dei test rapidi*
- *i costi della ristrutturazione del centro diurno non rientranti nel bonus 110%*

Già da maggio sono state introdotte alcune azioni per contenere i costi di gestione, ma non sono state sufficienti.

Tra ottobre e novembre è stata fatta un'analisi più approfondita sulla situazione economica e finanziaria della Cooperativa che ha permesso di evidenziare quali servizi necessitano di una riorganizzazione del personale e di una revisione dei contratti in essere con i committenti.

Per far fronte alla notevole perdita il Consiglio di Amministrazione ha dichiarato a dicembre lo stato di crisi aziendale con la proposta di attivare la Cassa Integrazione Guadagni Straordinari per l'anno 2023 in modo da ridurre il costo del personale.

Gli anni futuri saranno molto impegnativi perché dovremo lavorare tutti per:

- *riportare in equilibrio economico tutti i servizi della Cooperativa*
- *completare il progetto di Ristrutturazione del centro diurno e della comunità alloggio.*

La Cooperativa, come sempre, avrà bisogno dell'impegno costante di ogni socio e di ogni dipendente. Vi ringrazio per il percorso che continuiamo a condividere e ricordo che "Essere Socio di Cooperativa" significa essere parte essenziale e indispensabile di un'impresa sociale, ovvero di una realtà economica che ha la funzione inscindibile di essere al servizio della comunità.

Infine un ringraziamento a tutti i donatori e in generale ai cittadini che sostengono le iniziative di raccolta fondi della Cooperativa.

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 2022.

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 2018 é stata acquistata la sede di Via Sandri di proprietà del Comune di San Bonifacio.
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

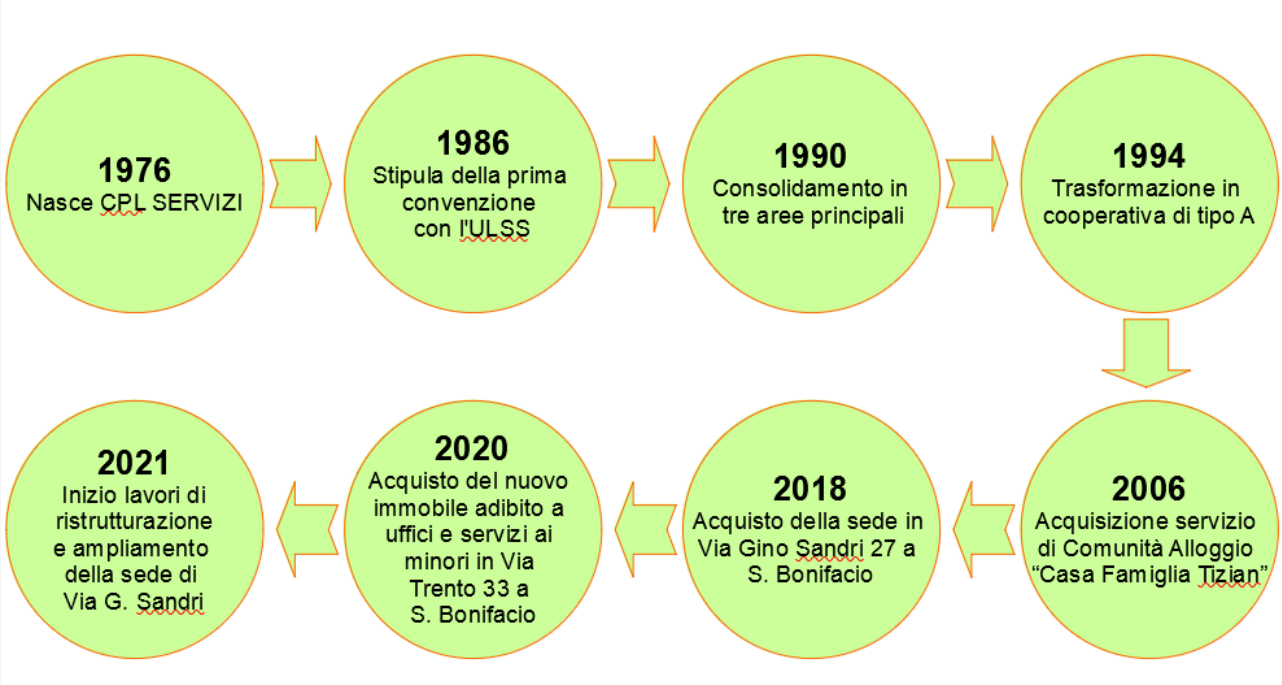
L'attuale Cooperativa C.P.L. SERVIZI di San Bonifacio, Verona, nasce nel 1976 con il nome "Centro di Produzione e Lavoro (C.P.L.)" per volere di alcuni genitori di persone disabili che volevano creare una struttura che accogliesse i propri figli dopo l'età scolare in seguito alla chiusura degli istituti.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

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.

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.

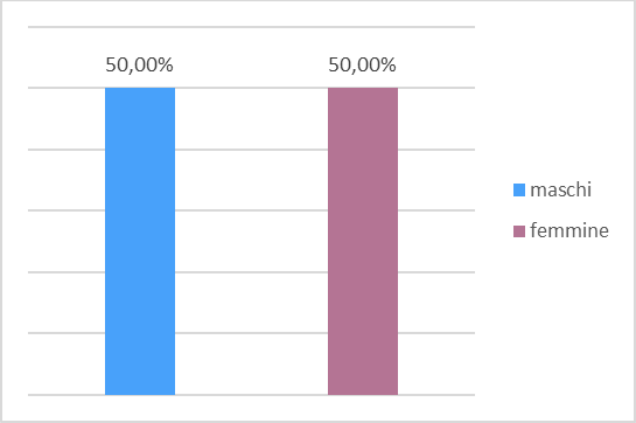
Rispetto e tutela dell'ambiente
C.P.L. SERVIZI considera prioritaria la salvaguardia dell'ambiente e, anche se i progetti e i servizi di cui si occupa sono per loro natura a basso impatto ambientale, si impegna a svolgere le proprie attività nel rispetto di quanto previsto dalle norme in materia ambientale, 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.

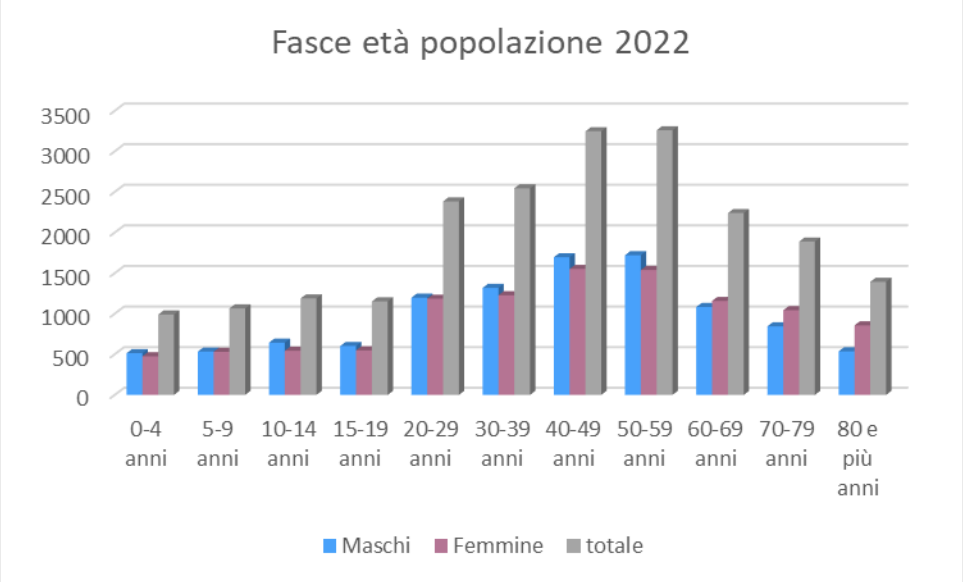
Legalità e trasparenza
Per C.P.L. SERVIZI il rispetto delle leggi è un principio irrinunciabile che non ammette eccezioni. Essa ritiene pertanto fondamentale promuovere la legalità nel mercato, ricercare rapporti corretti e costruttivi con committenti e clienti, sviluppare collaborazioni evolutive con 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 2021-2022)

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 21.354 abitanti, suddivisi in:



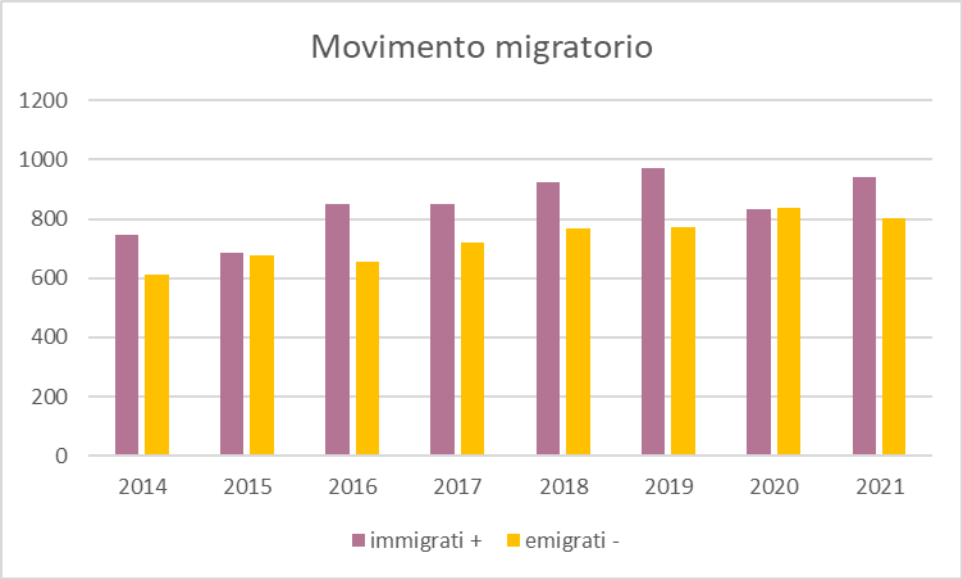
Di questi, il 18,8% sono stranieri (dato al 01/01/2022).
Nel grafico che segue, la popolazione per fasce d'età:



I dati relativi ai nuclei familiari sono in fase di validazione (nel 2019 risultavano essere 8.255).

Nel 2021 il tasso di natalità è di 9,1 nuovi nati ogni mille abitanti mentre quello di mortalità è di 8,1 ogni mille.

Nel diagramma sottostante i movimenti migratori dal 2014 al 2021:



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

Nella mappa sottostante la collocazione dei vari servizi della Cooperativa nel 2022:

ATTIVITA' SVOLTE NEL 2022

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 "Il Mosaico" è gestito in convenzione con l'ULSS9 Scaligera ed è autorizzato e accreditato dalla Regione Veneto per n°30 posti.
Dal 2009 ha la certificazione per la qualità UNI EN ISO 9001.

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.

Per tutto il 2022, a causa della situazione di emergenza Covid19, si sono osservate le disposizioni nazionali e regionali, compreso lo screening test rapido per personale ed utenti, continuando a mantenere l'organizzazione del servizio con 3 laboratori autonomi composti da circa 10 utenti cadauno, con frequenza giornaliera compreso trasporto e pranzo.

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.
Da giugno sono riprese le uscite nel territorio: passeggiate nei paesi e attività di piscina presso le Terme di Caldiero. Nell'attività di piscina è stato composto un gruppo con utenti dei vari laboratori, mentre per le uscite nei paesi si è mantenuto la suddivisione per laboratorio.
Da settembre sia il trasporto che la mensa sono stati riorganizzati con utenti di laboratori diversi.

A febbraio 2022 l'équipe ha partecipato alla formazione educativa di 12 ore "STRUMENTI ICF-ADAT A SOSTEGNO DI PROGETTUALITA' INCLUSIVE PER PERSONE ADULTE CON DISABILITA'" in quanto si vuole adottare la strumentazione ICF per migliorare la redazione dei Progetti Educativi Individuali.

La coordinatrice, già dal 2020 a causa del Covid, ha creato un gruppo whatsapp per tenere aggiornati i familiari/ads/tutori degli utenti sulle attività proposte agli stessi inviando anche fotografie che sono molto apprezzate. Alcuni familiari vengono informati tramite strumento cartaceo.

Durante il 2022 il n° di utenti inseriti ha subito delle variazioni, passando da 30 a n°25 in quanto:

- 1 utente è stata sospesa temporaneamente dal 25/07 perché inserita presso la ns. comunità alloggio
- 1 utente è stata dimessa il 29/07 perché trasferita in un servizio residenziale
- 1 utente ha scelto di dimettersi dal 01/08
- 1 utente è deceduto il 04/08
- 1 utente è stato dimesso il 01/12 perché inserito presso la ns. comunità alloggio

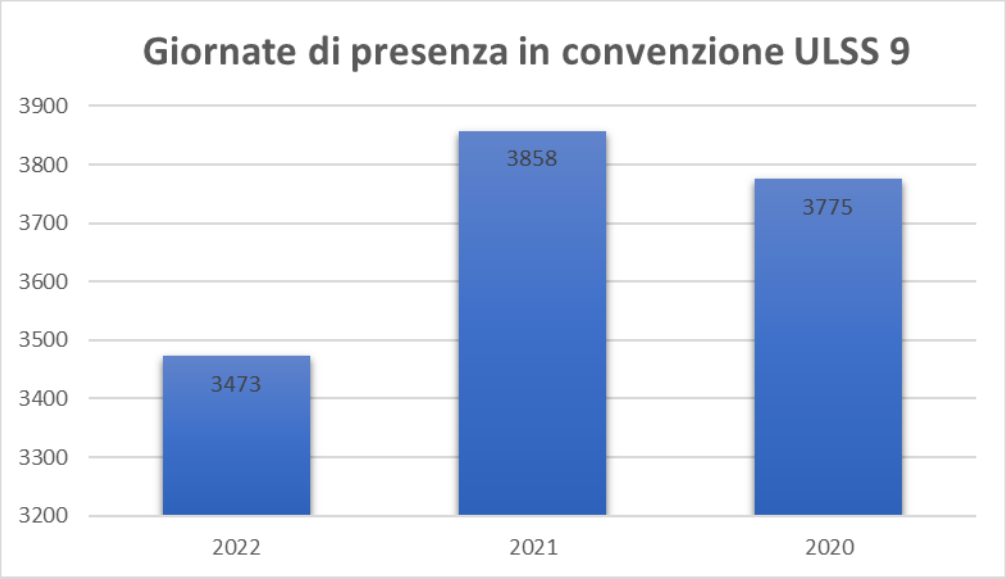
Anche tra il personale ci sono stati dei cambiamenti:

- 1 operatrice è andata in maternità in febbraio
- 1 operatore si è licenziato a marzo ed è stata assunta una nuova operatrice
- 1 operatrice ha chiuso il rapporto di lavoro a fine agosto perché non le è stato prorogato il contratto a causa della diminuzione dell'utenza
- 1 autista si è licenziata a fine settembre
- 1 educatore ha chiuso il rapporto di lavoro a metà ottobre perché ha trovato un lavoro vicino a casa ed è stato sostituito con l'educatrice interna
- 1 operatrice è andata in maternità ed è stata sostituita con una nuova operatrice.

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

COMUNITÀ ALLOGGIO "CASA FAMIGLIA TIZIAN"

Il Servizio di Comunità Alloggio "Casa Famiglia Tizian" della Cooperativa CPL SERVIZI, accreditato per dieci posti, accoglie persone adulte che presentano diverse patologie psichiche (anche di carattere psichiatrico), talvolta associate a compromissioni di natura organica.
Nel 2022 il Servizio è rimasto aperto per 365 giorni 24 ore su 24 (non sono previste chiusure).
Gli ospiti inseriti tramite convenzione con l'ULSS 9 Scaligera sono stati complessivamente 12.
Nove hanno beneficiato del servizio per l'intero arco dell'anno; degli altri tre, uno è stato inserito il 25/07/2022, uno nel mese di dicembre, l'ultimo ha goduto di un inserimento solo nei fine settimana dei primi tre mesi del 2022 per complessive 25 giornate. Quest'ultimo utente e quello inserito a luglio sono stati accolti grazie alla Deliberazione della Giunta Regionale n. 2009 del 30 dicembre 2019 che ha definito disposizioni specifiche per la gestione in via sperimentale degli inserimenti delle persone con disabilità in via temporanea nelle Comunità.
Ciò considerato, le giornate complessive di presenza sono state 3473 con un consistente decremento rispetto alle 3858 del 2021 e alle 3775 del 2020. Questo si deve alla presenza di soli nove ospiti nella prima metà dell'anno.
Le giornate di ricovero ospedaliero sono state in tutto 27 e non ci sono state assenze per altri motivi.
Nel grafico che segue, la rappresentazione grafica delle giornate di presenza nell'ultimo triennio:



A causa dell'emergenza sanitaria per il Covid-19 le attività previste per i residenti della Comunità nel corso del 2022, ed in particolare quelle che prevedevano uscite presso esercizi pubblici quali negozi, cinema o teatri, bar o pizzerie, palestre, piscine, ecc., hanno subito qualche limitazione, a volte dovute alla gestione di casi Covid all'interno del Servizio.
Anche nel 2022, per fronteggiare la pandemia la Comunità si è attenuta alla procedura e al protocollo operativo redatti dal Comitato Covid interno sottoponendosi allo screening con tamponi antigenici secondo le tempistiche indicate dagli organi competenti.
In caso di interruzione delle visite, ma non solo, si è reso disponibile ai familiari un dispositivo per le videochiamate con numero dedicato.
I rapporti con i familiari e/o le figure tutoriali sono stati mantenuti preferendo la modalità in presenza, così come indicato dal *Piano di Sanità Pubblica della Regione Veneto* (novembre 2022), per garantire non solo i bisogni clinico-assistenziali-terapeutici dell'ospite ma anche quelli psicologici, affettivi e di supporto.

Nelle fasi in cui questo non è stato possibile sono state adottate altre modalità. In particolare, si è utilizzato in maniera più ampia il telefono (in alcuni casi anche quotidianamente), le videochiamate, le e-mail, ecc.
Per le visite e le uscite temporanee ci si è attenuti a quanto previsto nel *Regolamento per le visite dei familiari o altre persone di riferimento durante l'emergenza sanitaria da COVID-19* redatto dal Comitato Covid interno.

La Comunità Alloggio "Casa Famiglia Tizian" della CPL 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 residenti nel servizio, che all'esterno, attraverso la collaborazione con scuole, istituti e università per l'accoglienza di tirocinanti.

SERVIZIO TRASPORTO DISABILI ASSISTITO

E' un servizio rivolto a minori con disabilità. E' 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 2021-2022 abbiamo trasportato n°13 minori con disabilità presso le scuole dell'infanzia, 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 2022 si sono aggiunti altri due CEP, uno a Soave e l'altro a San Giovanni Ilarione.

Nel corso del 2022 gli **Appoggi Educativi** si sono svolti in presenza seguendo la normativa Covid in vigore: in caso della presenza di sintomi o di quarantena del minore o dei familiari, il servizio viene sospeso. A tal proposito fino all'estate, le famiglie hanno sottoscritto un questionario per la rilevazione delle condizioni di salute del nucleo, sospeso in seguito alle nuove disposizioni Covid.

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, Gambellara, Cazzano, San Giovanni Ilarione) hanno attivato i primi appoggi e/o incontri protetti.

Da marzo 2022 la Cooperativa, in seguito a bando, ha iniziato gli appoggi educativi anche nel Comune di Monteforte d'Alpone.

Anche nei **CEP** (Centro Educativo Pomeridiano) è stata svolta l'attività in presenza durante tutto l'anno, mantenendo la distanza e seguendo le normative di volta in volta in vigore.
Per far fronte alle fragilità emerse sul territorio, il Comune di Albaredo d'Adige 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 1,5 ore svolto da novembre per 5 minori);
- Parolandia (2 incontri alla settimana di 1,5 ore ciascuno iniziato nel 2021 e proseguito fino ad aprile 2022 per 6 minori del Comune);
- Laboratori a tema per i bambini della scuola primaria (1 incontro occasionale di 3 ore con un gruppo di 10/12 bambini per svolgere insieme all'educatore lavoretti a tema);
- Grest Estivo per i minori della scuola primaria e secondaria di primo grado (per 2 settimane nel mese di agosto, 15 bambini circa si trovavano tutte le mattine per fare i compiti e svolgere attività ludico creative con due educatrici).

Il Comune di San Giovanni Ilarione ha attivato dal mese di giugno un servizio di supporto psicologico per le famiglie del territorio seguite dai Servizi. Tale servizio viene svolto da una psicologa della Cooperativa.

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD con affido diretto da parte dei Comuni)
Dal mese di novembre è attivo nei Comuni di Vestenanova e San Giovanni Ilarione il servizio di assistenza domiciliare per gli anziani, disabili o persone fragili psichicamente o fisicamente del territorio.
Un'Operatrice Socio Sanitaria li aiuta, a seconda delle necessità concordate con i Servizi Sociali, nell'igiene personale e domestica, offre compagnia o sostegno, li accompagna sul territorio per il disbrigo di pratiche e commissioni, monitora una corretta alimentazione e assunzione dei farmaci.

PROGETTI RIVOLTI AI MINORI
Nel periodo post-pandemico le difficoltà di incertezza e ansia per il futuro che affliggono molti giovani sono diventate sempre più evidenti. Quelle riscontrate con maggiore evidenza sono una maggiore difficoltà di concentrazione, sintomi depressivi, un profondo senso di solitudine e demoralizzazione, un maggiore isolamento e ritiro dalla vita sociale.
Per questo sono state attivate nuove progettazioni rivolte agli adolescenti e ai bambini.
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 a cui hanno partecipato 8 ragazzi e ad Albaredo d'Adige. Qui è stato fatto un primo ciclo di 12 incontri per i ragazzi dagli 11 anni ai 18 a cui hanno partecipato 7 minori. Al termine di questo è iniziato un altro ciclo per i bambini dai 6 ai 13 anni a cui hanno partecipato 8 minori. Gli incontri si sono svolti presso la biblioteca comunale di Albaredo d'Adige.
Laboratorio di modellazione creativa: il progetto si rivolge a bambini ed adolescenti e si articola con il supporto di un'arteterapeuta 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.
Con-tatto sociale: laboratorio per adolescenti per sviluppare le emozioni, relazioni e l'autostima offrendo opportunità di socializzazione in un contesto sicuro. Il progetto si è svolto nel Comune di Cologna Veneta dal mese di maggio con 6 incontri di 2 ore ciascuno con cadenza settimanale ed è rivolto agli adolescenti dai 12 ai 16 anni. Ad accompagnare i ragazzi un educatore della Cooperativa ed in un incontro, un professionista esterno esperto in petherapy. Hanno partecipato 8 ragazzi.
Laboratori in via Trento: nella sede di via Trento si sono svolti una serie di laboratori con l'intento di migliorare il benessere psicofisico dei ragazzi proponendo occasioni di socializzazione, di confronto, di espressione delle proprie emozioni attraverso attività, giochi di ruolo, condivisione di esperienze (pizza, visione di un film…). Agli incontri della durata di 2 ore ogni settimana, hanno partecipato una decina di ragazzi complessivamente.

LABORATORI DI CRETIVITA' E SOCIALITA'

Il progetto "Laboratori di creatività e socialità" è stato realizzato da CPL SERVIZI dal 27 giugno al 04 agosto 2022 nella sede in via Trento 33, a San Bonifacio (VR).
Parte del progetto è stato finanziato dall'agenzia assicurativa ITAS di San Bonifacio.
I beneficiari di questo progetto sono stati i minori del territorio di San Bonifacio e limitrofi. I minori coinvolti sono stati 15 (alcuni dei quali hanno partecipato a più di un laboratorio).
Le ore di laboratorio ed attività del progetto in totale sono state 36, suddivise in 3 laboratori settimanali: laboratorio di creatività e pittura, laboratorio di murale e Con-tatto sociale per 6 settimane tra i mesi di giugno, luglio e agosto.

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 8 convenzioni private diventate 12 a dicembre 2022.

STUDY-UP SAN BONIFACIO

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 di via Trento a San Bonifacio.
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.

Il servizio è stato gestito da una educatrice di riferimento, presente quasi tutti i giorni, e 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' iniziato con l'avvio della scuola a settembre 2022 sia a Prova, all'interno degli spazi della Baita degli Alpini, sia a Locara, nel Circolo Noi.
L'attività è iniziata a Prova con 39 iscritti, diminuiti a 35 a dicembre e a Locara con 12 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 7 bambini in media al giorno e 26 a Prova.
I cali di frequenza sono stati in concomitanza con periodi critici a causa Covid.

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 fino ad aprile. Da aprile a dicembre è subentrata la dottoressa Canevarollo Vanessa.

GIOVANI NEI QUARTIERI

Il progetto è stato realizzato da CPL SERVIZI con il patrocinio del Comune di Soave dal 27 giugno al 30 luglio 2022 nel Parco Comunale Foro Boario presso gli spazi del Museo del gioco e al Parco Zanella a Soave. Obiettivi della proposta sono la promozione del senso di appartenenza alla propria comunità da parte dei ragazzi coinvolti; prendersi cura degli spazi in cui i ragazzi vivono e prevenzione della dispersione sociale tra i ragazzi, grazie alla presenza di appuntamenti pomeridiani e alla loro partecipazione continuativa.

I beneficiari di questo progetto sono stati i minori e gli adolescenti del territorio di Soave e limitrofi.
I ragazzi coinvolti sono stati circa 30 (molti dei quali hanno partecipato a più di un laboratorio), provenienti quasi tutti dal territorio comunale.
Le ore di laboratorio ed attività del progetto in totale sono state 50, suddivise in 4 laboratori settimanali della durata di 2 ore ciascuno per 5 settimane: laboratorio urbano, laboratorio di murales, laboratorio di modellazione creativa e Con-tatto sociale.
Fin dall'inizio il progetto GIOVANI NEI QUARTIERI ha messo in pratica una collaborazione e una richiesta di coinvolgimento a realtà educative, sportive e culturali della zona. L'intero progetto ha visto coinvolte: Legambiente-fuori nota, il Museo del gioco, il gruppo scout e la Pro Loco, l'associazione sportiva Soave Dance Studio per la realizzazione di una serata dedicata alla danza; la parrocchia che ha concesso l'utilizzo di alcuni spazi dell'oratorio, 2 giovani scrittori del territorio che ci hanno parlato di sé e della loro esperienza in una serata a loro dedicata.
Nel progetto sono state organizzate 3 serate a tema socio-culturale-sportivo effettuate all'interno dello stesso Museo del gioco, che hanno visto coinvolte oltre alla nostra Cooperativa anche alcune realtà e associazioni del territorio attente ai giovani e al loro benessere.

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 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 2022 causa stato di emergenza Covid19 è stata sospesa l'erogazione dei pasti al personale del Comune di San Bonifacio che pranzava in mensa.

Dal 22 agosto 2022 è stato sospeso il pranzo anche per operatori del centro diurno e il pranzo e la cena per gli operatori della comunità alloggio come azione di contenimento dei costi.

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.

A settembre 2022 è iniziata la nuova attività di Integrazione sensoriale seguita da una terapista occupazionale.

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.

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.

A fine dicembre 2020 è stata ottenuta l'autorizzazione sanitaria da parte dell'ULSS 9 Scaligera e 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°2 fisioterapisti
- n°1 terapista occupazionale
- n°1 segretaria

Nel corso del 2022 sono stati trattati n°46 pazienti.

3-STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

Composizione base sociale al 31/12/2022

Tipologia Socio	Consistenza
Prestatori	n. 32
Fruitori	n. 13
Volontari	n. 37
Sovventori	n. 1

Sistema di governo e controllo:

Organismo	Componente	Luogo e data di nascita	In carica da	Fino a	Compenso in €
Consiglio di Amministrazione	Ornella Lonardi Socio lavoratore	Castellamonte (TO) 12/02/1965	30/05/2022	Assemblea bilancio 2025	0
Consiglio di Amministrazione	Luca Gecchele Socio lavoratore	San Bonifacio (VR) 19/08/1964	30/05/2022	Assemblea bilancio 2025	0
Consiglio di Amministrazione	Giorgia Dal Cero Socio lavoratore	Soave (VR) 16/12/1986	30/05/2022	Assemblea bilancio 2025	0
Consiglio di Amministrazione	Federico Frison Socio lavoratore	Cologna Veneta (VR) 27/12/1989	30/05/2022	Assemblea bilancio 2025	0
Consiglio di Amministrazione	Sabrina Molinarolo Indizio Socio lavoratore	Tregnago (VR) 05/10/1974	30/05/2022	Assemblea bilancio 2025	0
Consiglio di Amministrazione	Aurora Monte Socio lavoratore	Genova 17/10/1977	30/05/2022	Assemblea bilancio 2025	0
Consiglio di Amministrazione	Monia Rizzotto Socio lavoratore	San Bonifacio (VR) 26/07/1971	30/05/2022	Assemblea bilancio 2025	0
Consiglio di Amministrazione	Davide Salata Socio lavoratore	Roncà (VR) 16/06/1976	30/05/2022	Assemblea bilancio 2025	0
Consiglio di Amministrazione	Maria Dolores Trevisan Socio fruitore	San Bonifacio (VR) 16/11/1955	30/05/2022	Assemblea bilancio 2025	0
Collegio sindacale	Ernesto Maraia	Bussolengo (VR) 17/03/1968	30/05/2022	Assemblea bilancio 2025	2.200,00
Collegio sindacale	Marco Baldin	Badia Polesine (RO) 29/01/1988	30/05/2022	Assemblea bilancio 2025	1.500,00
Collegio sindacale	Marco Trittoni	Verona 23/10/1975	30/05/2022	Assemblea bilancio 2025	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	31/12/2022	1.860,00

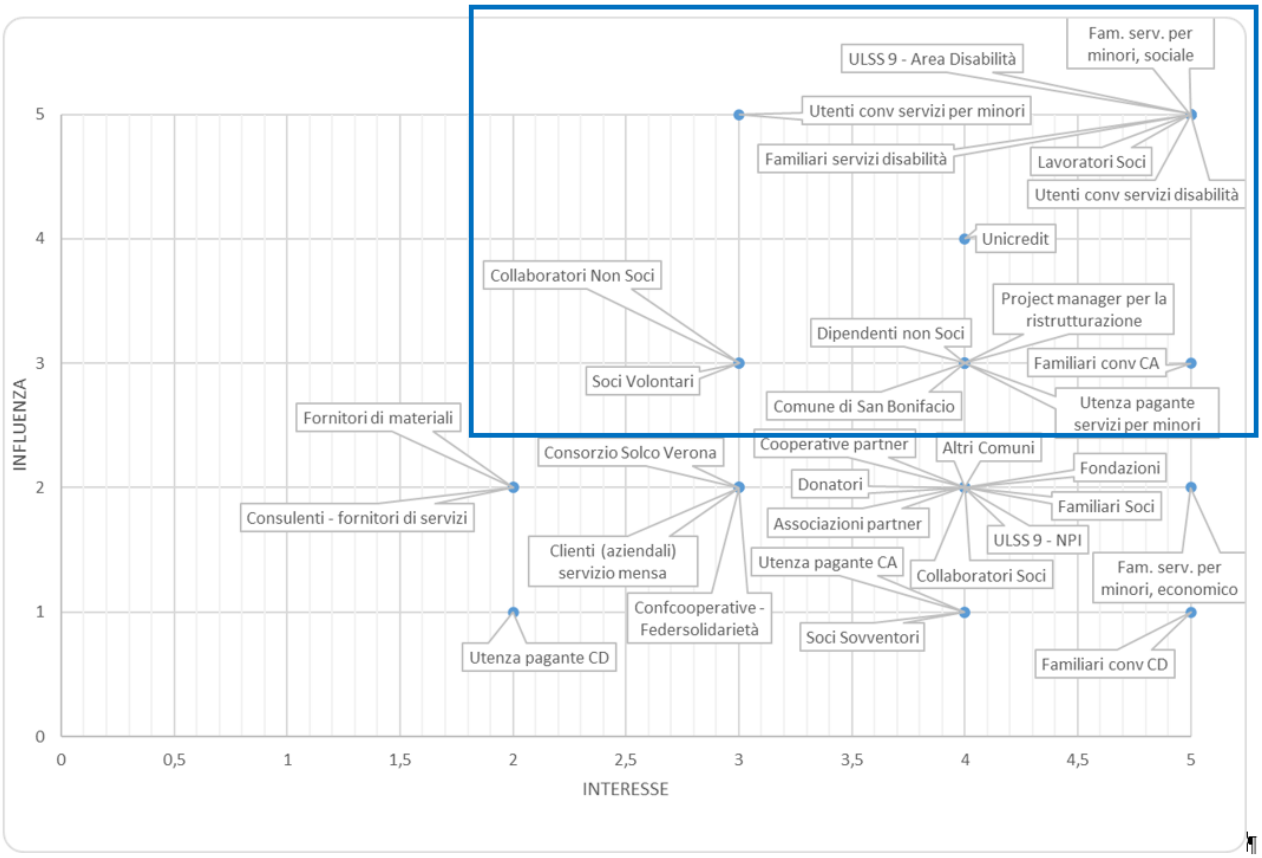
GLI STAKEHOLDER

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 (riquadrati nel grafico):



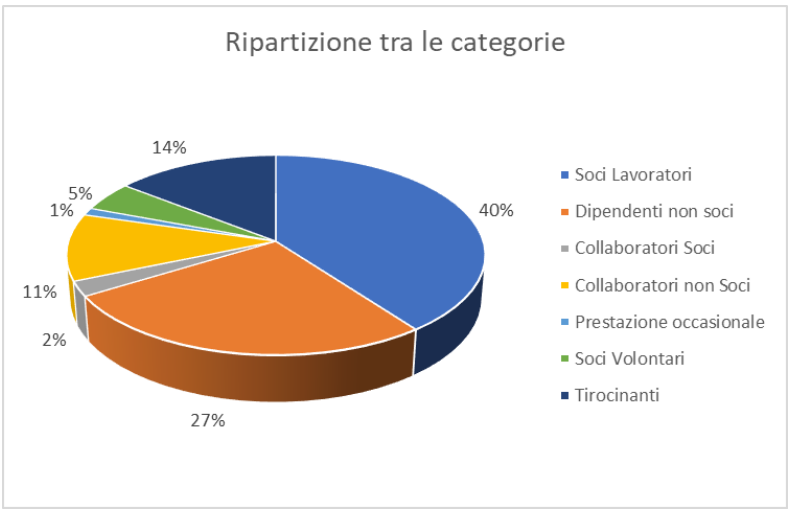
Dopo una adeguata analisi C.P.L. SERVIZI ha ritenuto pertanto di considerare tra i più significativi i seguenti stakeholder, di cui sono anche indicate nella tabella seguente le modalità di coinvolgimento – per la raccolta delle istanze e l'analisi dei rispettivi bisogni:

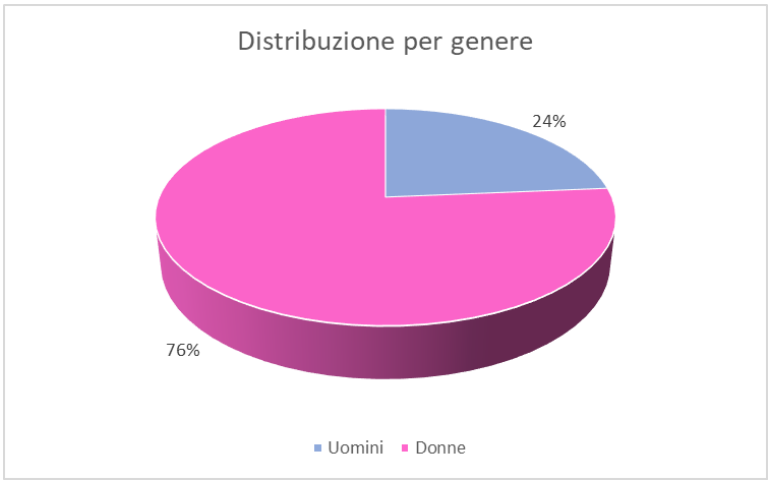
STAKEHOLDER	MODALITA' DI COINVOLGIMENTO
ULSS 9 Scaligera	Reportistica dei servizi, confronto continuo sulla riorganizzazione del Centro diurno e Comunità alloggio a causa del Covid
Comune di San Bonifacio	Incontri di rete
Lavoratori soci	Assemblea, newsletter, comunicazioni della Presidente, riunioni 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

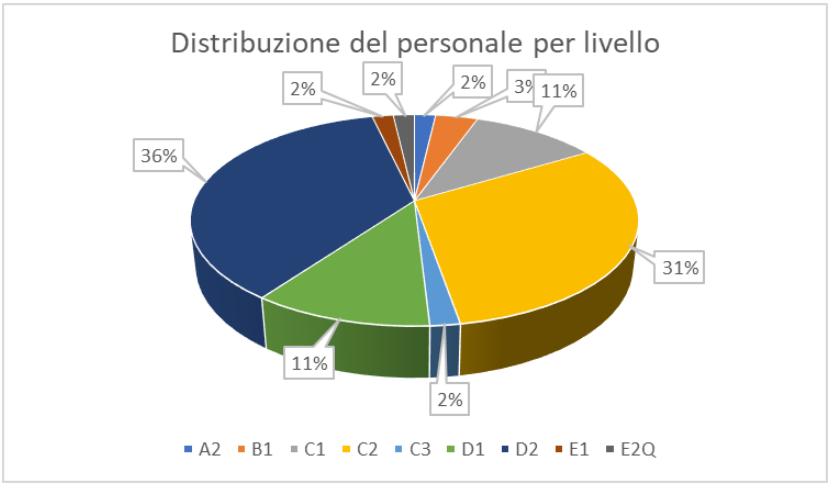
Categoria	Numero di persone nel 2022	Costo per l'anno 2022
Lavoratori Soci	33	718.559,45 €
Lavoratori non Soci	22	272.683,66 €
Collaboratori Soci	2	7.746,30 €
Collaboratori non Soci	10	45.915,67 €
Prestazioni occasionali	1	620,00
Soci Volontari*	4	1.100,00 €
Tirocinanti	12	- €
Volontario Servizio Civile Regionale	1	- €

**rimborso km nei giorni di attività per uso mezzo personale*





Dei 55 dipendenti (lavoratori soci + non soci) che hanno operato nel 2022 (inclusi dimessi):



C2: OSS
D2: Educatori

Altri dati:

Età media	**42,89**
Anzianità media di servizio	**9 anni**
Rapporto tra retribuzione massima (E2Q) e minima (B1)	**5,72**
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	1.038.794,42 €
Fornitori	351.339,56 €
Prestatori di denaro	31.985,43 €
Pubblica Amministrazione	3.279,00 €
Organizzazione	-79.148,17 €
TOTALE	

b) INDICATORI QUANTITATIVI

Analisi dell'utenza servita	**Tot.**
Disabilità – servizio semiresidenziale	30
Disabilità – servizio residenziale	12
Minori con Disabilità – trasporto scolastico	14
Servizio riabilitativo "biSogni Speciali"	46
Minori – appoggi educativi	209
Minori – servizi doposcuola Locara e Prova	53
Minori – servizi post-scuola Study up	20
Minori – servizi privati convenzione	12
Minori – progetti/laboratori	128
Gruppo auto mutuo aiuto Alzheimer	6
TOTALE	**530**

Indicatori

I servizi di Centro Diurno e di Comunità Alloggio vengono svolti sulla base di standard definiti sia da organismi regionali (standard autorizzativi e di accreditamento) sia interni al servizio stesso. Per questo "Il Mosaico" e "Casa Famiglia Tizian" sono autorizzati e accreditati presso la Regione Veneto ed hanno il sistema di gestione per la qualità certificato secondo lo standard ISO 9001.

CENTRO DIURNO: 01 gennaio 2022 – 31 dicembre 2022				
Stakeholder	**Indicatore**	**2022**	**2021**	**2020**
Accreditamento	Incidenza delle attività di pulizia	0,042 ore settimana pulizia per mq	Causa Covid non rilevato	Causa Covid non rilevato
	Incidenza della spesa per le attività di pulizia	43,11 euro annuo al mq	Causa Covid non rilevato	Causa Covid non rilevato
	Frequenza	20,95 utenti/giorno	16,94 utenti/giorno	22,38 utenti/giorno
	Permanenza settimanale	23,47 ore	17,45 ore	21,85 ore
	Pasti	80,59%	80,65%	72,2%
	Servizio di trasporto	80,59%	80,65%	68,97%
	Tempo medio di permanenza dell'utente presso il servizio	5805 giorni	5597 giorni	5244 giorni
Q.Re.S.	% PP revisionati entro l'anno	3,33% causa Covid	0% causa Covid	0% causa Covid
	% saturazione	86,67%	78,37%	83,34%
	% questionari somministrati	87% (solo frequentanti nel periodo)	89% (solo frequentanti nel periodo)	96% (solo frequentanti nel periodo)
	Media soddisfazione	4,7	4,6	4,7

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

CENTRO DIURNO: 01 gennaio 2022 – 31 dicembre 2022 *Fattori di qualità con valore minimo garantito (Carta del Servizio)*					
Fattore	**Indicatore**	**Minimo garantito**	**2022**	**2021**	**2020**
Formazione equipe	% di formazione/supervisione rispetto alle ore lavorate	1% delle ore lavorate (almeno n°100 ore complessive)	1,25%	0,78%	1,18%
Varietà delle proposte educative	Numero annuo di attività extra rispetto a quelle previste dalla DGR 740/2015	1 attività extra annua	0 causa Covid	0 causa Covid	0 causa Covid
Coinvolgimento delle famiglie	% di PEI condivisi con familiari/AdS/tutori	100%	3,33% causa Covid	0 causa Covid	0 causa Covid

Accreditamento

COMUNITA' ALLOGGIO: 01 gennaio 2022 – 31 dicembre 2022					
Stakeholder	**Indicatore**	**Dati da raccogliere e calcolo**	**Al 31/12/22**	**Al 31/12/21**	**Al 31/12/20**
ULSS 9 Scaligera Accreditamento Allegato D del DGR 84/2007	**Incidenza delle attività di pulizia**, come rapporto tra ore dedicate all'attività di pulizia e la superficie della struttura (h/mq)	*Si sommano le ore che il personale, dedicato alla pulizia della struttura, lavora in una settimana e lo si rapporta alla superficie complessiva della struttura*	Dati non disponibili	Dati non disponibili	Dati non disponibili
	Incidenza della spesa per le attività di pulizia, come rapporto tra spese sostenute per le attività di pulizia e la superficie della struttura (€/mq)	*Si rapporta la spesa complessiva annua sostenuta dalla struttura per la pulizia (valore complessivo dell'appalto oppure ore complessive del personale moltiplicato per il compenso orario) alla superficie complessiva della struttura*	Dati non disponibili	Dati non disponibili	Dati non disponibili
	Permanenza giornaliera, come media di ore in cui ciascun utente rimane presso il servizio ogni giorno	*Si calcola per ogni utente la media settimanale del numero di ore di permanenza giornaliera presso la struttura, poi si calcola la media tra tutti gli utenti*	24 ore	24 ore	24 ore
	Percentuale di utenti che usufruiscono mensilmente del servizio di trasporto	*Si calcola per ogni giorno del mese X il numero di utenti che usufruiscono del servizio di trasporto, poi si calcola la media rispetto al mese. Il valore si rapporta al numero complessivo di utenti presi in carico*	0%	0%	Dato non rilevato a causa delle chiusure per Covid-19

	Incidenza delle attività esterne, come rapporto tra le ore di attività svolte all'esterno e le ore di presenza dell'utenza presso il servizio	*Si rapportano le ore di attività organizzate con gli utenti all'esterno della struttura alle ore di presenza dell'utenza presso la struttura in una settimana tipo*	21,42%	Dato non rilevato a causa delle chiusure per Covid-19	Dato non rilevato a causa delle chiusure per Covid-19
	Tempo medio di permanenza dell'utente presso il servizio	*Si calcola la media dei tempi di permanenza presso la struttura di tutti gli utenti presi in carico, ossia del numero di giorni trascorsi dall'ammissione alla data di rilevazione*	3058 giorni medi di perm.	3543,4 giorni medi di perm.	3024,3 giorni medi di perm.
	Utenti che mantengono un rapporto <u>continuativo</u> (visite, telefonate, rientri programmati) **con la famiglia di origine,** quando ancora presente	*Si rapportano il numero di utenti che hanno mantenuto, nel corso dell'anno oggetto di rilevazione, un rapporto continuativo con la famiglia di origine (visite, telefonate, rientri programmati) al totale di utenti presi in carico*	72,7%	70,0%	70,0%

Q.Re.S.

Stakeholder	Indicatore	Dati da raccogliere e calcolo	Al 31/12/22	Al 31/12/21	Al 31/12/20
Q.Re.S. Indicatori dalla linea guida disabilità del network	% PP revisionati entro l'anno solare	*PP revisionati entro l'anno solare/ n. totale utenti inseriti x 100*	100%[1]	0%[2]	100%
	% di saturazione del servizio	*Numero totale giornate di presenza degli utenti/ numero totale giornate utenti a regime (365x10= 3650 x 100*	95,15%	105,7%[3]	100%
	% clienti raggiunti da rilevazione di soddisfazione	*N° clienti raggiunti con rilevazione soddisfazione/ Numero totale clienti X 100*	100%[4]	0%[5]	100%
	Media delle risposte date su questionario soddisfazione	*Media risposte per ogni singolo item (a+b+c+n)/ numero di item* *(scala di valutazione a 5 punti)*	4,87	Non somm.	4,54

[1] Al 31/12/22 gli utenti per i quali era prevista la redazione del PEI erano nove. Per altri due la compilazione del PEI nel corso del 2022 non era prevista (ingresso temporaneo e inserimento a fine anno).
[2] A causa delle chiusure dovute al Covid-19, nel corso del 2021 non sono stati redatti i PEI.
[3] In questo caso la % di saturazione si è attestata oltre il 100% poiché per alcuni mesi è stato presente un utente (inserito con DGR 2009/20019) oltre il numero dei posti accreditati.
[4] Raccolti nove questionari (vedi nota 1).
[5] Nel 2021 non sono stati somministrati i questionari di gradimento perché non sono stati realizzati i PEI (vedi nota 2).

Indicatori aggiuntivi

COMUNITA' ALLOGGIO: 01 gennaio 2022 – 31 dicembre 2022						
Stakeholder	**Indicatore**	**Dati da raccogliere e calcolo**		**Al 31/12/22**	**Al 31/12/21**	**Al 31/12/20**
Famiglie	% di condivisione del progetto personalizzato con familiati/tutori/ads	*n. PP controfirmati/condivisi formalmente con familiari/tutori /ADS* *n. PP di utenti con famiglia* *x 100*		100%	0%[6]	100%
Equipe di lavoro	Frazione delle ore lavorate dedicata alla formazione (distinguendo tra obbligatoria, educativa, altra)	*n. ore complessive effettive di formazione (partecipanti x ore di ciascun incontro) distinta tra obbligatoria, educativa, altra/* *n. ore lavorate annue totali da tutto il personale del servizio* *x 100*	**Totale**	1,83%	1,24%	1,08%
			Obbligatoria	0,23%	0,63%	0,57%
			Educativa	1,32%	0,31%	0,00%
			Altra	0,28%	0,30%	0,51%
Utenti	Media delle risposte date su questionario soddisfazione	*Media risposte per ogni singolo item / numero di item* *(scala di valutazione a 4 punti)*		3,67	3,93	3,82

[6] Vedi nota 2.

Fattori di qualità con valore minimo garantito (Carta del Servizio)

Fattore	Indicatore	Minimo garantito	2022	2021	2020
Formazione continua del personale	*% di formazione e supervisione rispetto alle ore lavorate*[7]	*Almeno 1% delle ore lavorate*	1,83%	1,24%	1,08%
Coinvolgimento delle famiglie	*% PEI condivisi con familiari/tutori/ADS*	*100%*	100%	0%[8]	100%
Strutturazione delle attività della fascia diurna	*% di utenti che partecipano ad attività diurne strutturate*	*100%*	100%	100%	100%
Coinvolgimento degli utenti in attività esterne	*% di utenti che partecipano ad attività esterne alla struttura (eventi, sport, uscite estive, serate, ecc.)*	*100%*	100%	100%	100%

Formazione

Servizio	Ore lavorate	Ore formazione	Rapporto
Tutti i servizi	50.550,50	599,5	1,18%
Centro diurno – Comunità alloggio – Uffici – Cucina – Fundraising	37.184,5	474,5	1,28%

[7] Nel calcolo viene compresa anche l'eventuale supervisione.
[8] A causa delle chiusure dovute al Covid-19, nel corso del 2021 non sono stati redatti i PEI.

Pasti

Servizio/Committente	Interno	Esterno
Centro diurno	6.109 *utenti + operatori (dal 22/08/22 gli operatori non mangiano più il pranzo gratis)*	
Comunità alloggio*	8.254 *utenti + operatori (dal 22/08/22 gli operatori non mangiano più il pasto gratis)*	
Coop. CdL		3.089
Asilo nido "Il cerchio magico" (Coop. PromoLavoro)		9.598
Totale	**14.363**	**12.687**

**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	/	1	/
Comunità alloggio	2	/	/	/	1	/
Servizi a minori	1	/	/	/	/	/
Bisogni speciali	1	/	/	/	/	/
Processi trasversali	8	2	/	/	5	2

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

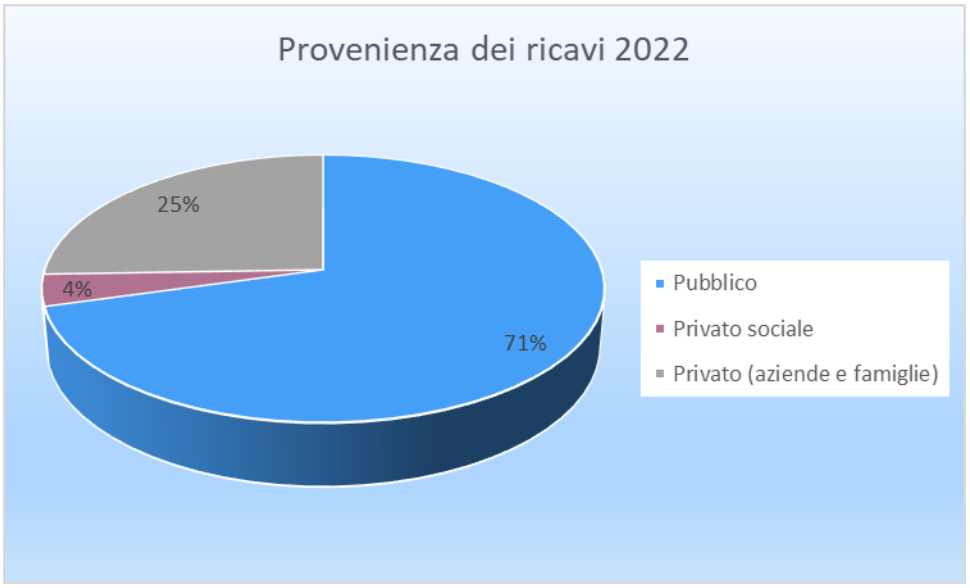
c) ANDAMENTO QUALITATIVO

Obiettivo	Descrizione	Raggiungimento
Completare ristrutturazione sede	- Risanamento e ristrutturazione della struttura esistente del Centro diurno	- Entro fine Giugno completare impianto elettrico (prescrizione Autorizzazione) - Entro fine anno completare lavori di ristrutturazione dell'edificio
Risparmio sui costi dell'energia elettrica	- Fotovoltaico sul tetto del Centro diurno - Pompe di calore hanno sostituito la caldaia nel centro diurno - Isolamento della struttura in sede di ristrutturazione	- Diminuzione costi annui elettricità
Aumento liquidità con prolungamento quota mensile di costi finanziari	- Rifinanziamento di un mutuo in essere con accorpamento delle quote non coperte dal bonus 110%	- Entro Aprile 2023
Attuazione del Piano di Fundraising	- Iniziative illustrate al CdA il 27/02/2023	- >3% raccolta fondi rispetto al 2022
Consolidamento di uno 'zoccolo duro' di donatori	- Riscontri più puntuali sull'impiego delle donazioni - Continuo aggiornamento sulle iniziative (mail, social)	- Aggiornamento almeno trimestrale

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	586.359,61		
Comunità Alloggio	168.037,21		160.674,52
Trasporto scolastico	20.331,97		
Appoggi educativi	191.042,95		
Study up San Bonifacio			98.351,84
Servizi a minori (privati convenzionati)			
Doposcuola Prova e Locara			
biSogni Speciali			33.590,42
Altri ricavi da prestazioni			17.464,9
Mensa		52.225,46	
Donazioni e raccolte fondi			38.646,64
	965.771,74	**52.225,46**	**348.728,32**
		TOTALE	**1.366.725,52**



ATTIVITA' DI RACCOLTA FONDI

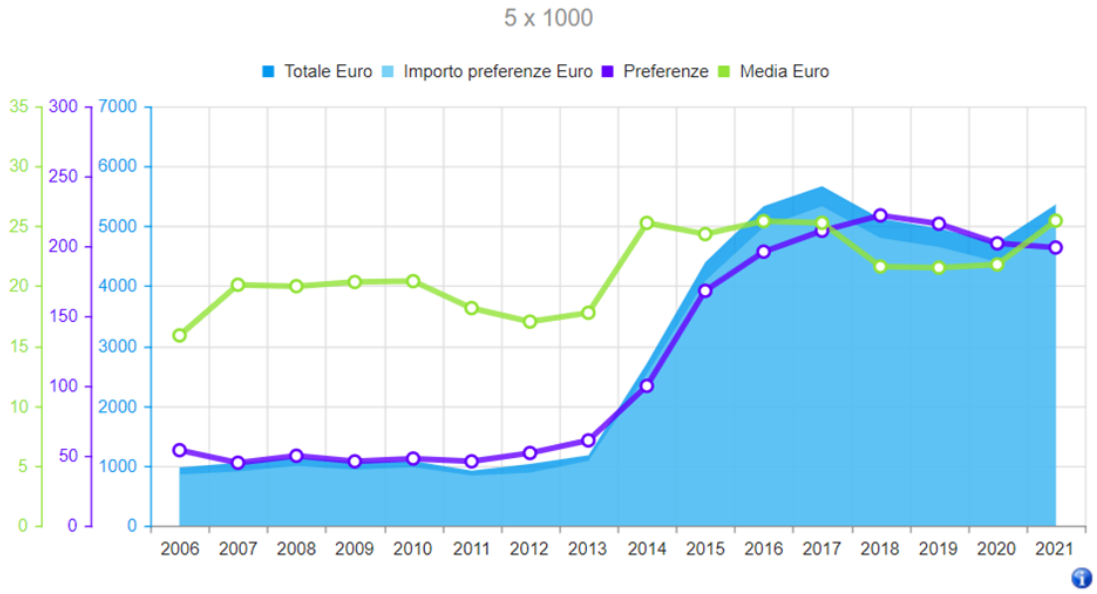
Campagna	Importo	Finalità (servizi di destinazione)	Modalità di comunicazione
5x1000 (2021)	5.362,14	Ristrutturazione e ampliamento sede	Social network Biglietti da visita
Colombe pasquali	9.530,00	Ristrutturazione e ampliamento sede	Social network Lettera ai soci, familiari
Olio solidale	5.200,00	Ristrutturazione e ampliamento sede	Social network, soci e familiari
Altre donazioni	10.174,50	Ristrutturazione e ampliamento sede	Social network, soci, familiari e passa parola
Donazioni da aziende con bonifico	3.640,00	Ristrutturazione e ampliamento sede	Conoscenze di dipendenti
Donazioni con bonifico da soggetti privati	4.740,00	Ristrutturazione e ampliamento sede	Familiari utenti centro diurno, soci cooperativa e cittadini
Totale	**38.646,64**		

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:

C.P.L. SERVIZI - COOPERATIVA SOCIALE DI SOLIDARIETA' Onlus

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
2021	5.362	5.067	199	25.46



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;

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

- il Comitato Covid ed 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.
- 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;
- in febbraio è stato sostituito l'infermiere con un servizio infermieristico che ha permesso di ridurre il costo per l'esecuzione dello screening test rapido nei servizi centro diurno e comunità alloggio
- da settembre ridimensionato le azioni di sanificazione degli automezzi.

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 3 anni anche 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.
Nel 2022 l'OdV ha effettuato 4 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 che scadrà il 31/12/2023.
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.
L’autorizzazione scadrà nel 2025.

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

Organismo	n° incontri	Partecipazioni / totale nell’anno	Percentuale
Assemblea	2	40 su 87 33 su 83	42,86%
Consiglio di Amministrazione	4 8	23 su 28 69 su 72	88,98%
Collegio Sindacale	4 8	8 su 12 10 su 24	54,16%

TEMI TRATTATI/DECISIONI PRESE

Generali	Puntuali
Approvazione bilancio	Relazione 231 anno 2021 e obiettivi anno 2022
Situazione soci	Impatto economico ed approvvigionamento DPI per Covid19
Approvazione risparmio sociale e determinazione tassi interesse	Aggiornamento lavori ristrutturazione e ampliamento sede
Approvazione rimborso chilometrico	Finanziamenti per lavori ristrutturazione sede
Ammissione/dimissione soci	Cessione credito d'imposta
Nomina Organismo di Vigilanza	Bilancio sociale
Presa visione dei verbali dell'Organismo di Vigilanza	Rinnovo cariche sociali
Aggiornamento dei servizi della Cooperativa	Modifica assetto organizzativo
Lettere d'incarico	Analisi situazione economica al 31/08/2022 effettuata da Impresa Link
Revisione Regolamento Prestito sociale e Regolamento Soci Volontari	Approfondimento analisi situazione economica settore mensa e area minori
	Azioni per contenere la perdita di bilancio 2022
	Azioni di miglioramento per mantenere un margine positivo nei vari settori

San Bonifacio 06/06/2023

Per il Consiglio di Amministrazione
la Presidente Ornella Lonardi