

Bilancio Sociale 2018



Un ringraziamento a quanti hanno reso possibile la realizzazione di questo Bilancio Sociale.

"L'impresa cooperativa ha come scopo primario l'equilibrata e proporzionata soddisfazione dei bisogni sociali. Certamente anche la cooperativa deve mirare a produrre l'utile, ad essere efficace ed efficiente nella sua attività economica, ma tutto questo senza perdere di vista la reciproca solidarietà. Il modello di cooperativa sociale riesce a coniugare, da una parte, la logica dell'impresa e, dall'altra, quella della solidarietà: solidarietà interna verso i propri soci e solidarietà esterna verso le persone

Papa Francesco

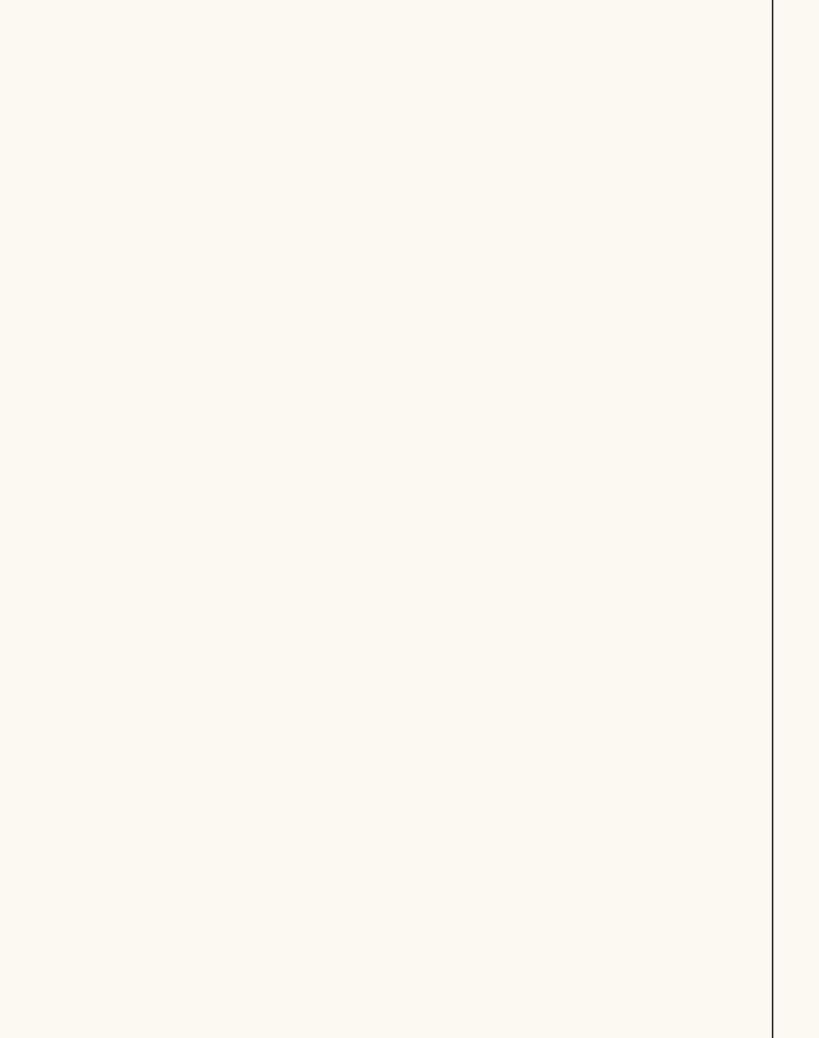
destinatarie."



Indice

» Il Presidente presenta il bilancio

1. Identità dell'organizzazione	10
1.1 La nostra carta di identità	. 11
1.2 Mission e vision: chi siamo	. 12
1.3 Attività svolte: le risposte ai bisogni	. 14
1.4 Territorio e comunità di riferimento	. 16
2. Dimensione di governo	22
2.1 La base sociale e partecipazione	. 23
2.2 Il tipo di governo	. 27
2.3 La struttura organizzativa	. 28
2.4 Obiettivi triennali	31
2.5 Organi di controllo	. 32
3. I portatori di interesse	. 38
3.1 Portatori d'interesse interni	. 40
3.2 Rilevazione del Clima Organizzativo	. 44
3.3 Portatori d'interesse esterni primari	52
3.4 Portatori d'interesse esterni secondari	. 54
3.5 Portatori d'interesse esterni terziari	. 58
4 La dimensione economica	66
4.1 Il valore della produzione	. 67
4.2 Il patrimonio e l'utile	. 70
4.3 Il valore aggiunto	. 71
5 Sviluppo, formazione e progetti	. 74
5.1 Convegni 2018	
5.2 Volti alla Cultura cooperativa e alla Cittadinanza attiva	. 76
5.3 Impegno e formazione per la Comunità	. 78
» Allegato: Sintesi del Codice Etico	



Il Presidente presenta il bilancio sociale

Francesco Tosetto

il Presidente

L'ottava edizione del bilancio sociale coincide con i trentatré bilanci di esercizio, che equivalgono ad altrettanti anni di attività. Un percorso importante ottenuto con l'apporto dei soci lavoratori e dei partner grazie ai quali Servizi Sociali La Goccia ha saputo rispondere ai bisogni delle persone.

L'esperienza maturata ci fa riflettere sull'attuale impoverimento delle relazioni quale conseguenza dell'utilizzo di tecnologie che disincentivano l'incontro personale, di luoghi privati della loro vocazione relazionale e dalla "monetizzazione" come unico elemento valoriale dei rapporti umani.

Tale situazione spinge la Cooperativa a pensare i propri interventi in un'ottica di ripristino delle condizioni di una vita comunitaria capace di stimolare relazioni profonde:

- in luoghi sani, ovvero luoghi che incoraggiano relazioni di prossimità tra le persone: luoghi come la "Piazza" non la "Rete";
- 2. di reciprocità, cioè relazioni in grado di sviluppare le potenzialità di ciascuno e di combinarle in un sistema fatto di conoscenza reciproca e di fiducia;
- 3. fondate sul dono, al posto di rapporti basati sul mero interesse;
- 4. già presenti nella comunità, ma che necessitano di essere riattivate.

L'invito è quello di continuare a **lavorare assieme** affinché questo possa realizzarsi, con la **speranza** di condividere tale pensiero con tutti **gli attori della società**, ovvero con enti ed istituzioni (laiche e religiose), con organizzazioni (profit e non-profit) e con tutte le persone che credono nel valore di una comunità così pensata.



NOTA METODOLOGICA:

Il bilancio sociale è comunicato tramite: assemblea soci; assemblee di lavoratori per strutture e ambiti di lavoro; sito internet www.cooplagoccia.eu; organizzazione di eventi specifici; riunioni con committenti dei servizi con i quali la Cooperativa ha un rapporto di collaborazione; incontri con soggetti interessati a collaborare con la Cooperativa e che attraverso il bilancio sociale possono avere una fotografia della stessa; presentazione del bilancio sociale a soggetti terzi quali ad esempio valutatori regionali, valutatori ISO, Istituti di Credito, Organi di Vigilanza della Cooperativa eccetera; copie cartacee presenti in cooperativa e a disposizione della comunità.

Il presente bilancio sociale si è ispirato liberamente sia ai Principi di Redazione del Bilancio Sociale elaborati dal "Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale" (GBS) del 2001, sia agli Standard Internazionali del GRI (Global Reporting Initiative).

Dal punto di vista normativo i riferimenti sono: Decreto attuativo del Ministero della Solidarietà Sociale del 24/01/08 contenente le Linee Guida per la redazione del bilancio sociale da parte delle organizzazioni che esercitano l'impresa sociale; Linee guida per la redazione del bilancio sociale delle organizzazioni non profit - Agenzia per le Organizzazioni Non Lucrative di Utilità Sociale; Normativa sulla "trasparenza" art.15 della L.R. 23/2012. Il presente bilancio sociale è stato presentato e condiviso nell'assemblea dei soci del 26/06/2019 che ne ha deliberato l'approvazione.



1. Identità dell'organizzazione

1.1 - 11

La nostra carta d'identità

1.2 - 12

Missione e visione: chi siamo

1.3 - 14

Attività svolte: le risposte ai bisogni

1.4 - 16

Territorio e comunità di riferimento

BILANCIO SOCIALE 2018

1. IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

Identità dell'organizzazione

1.1 — La nostra carta d'identità

DENOMINAZIONE:

Servizi Sociali La Goccia S. C. S. A R.L.

INDIRIZZO SEDE LEGALE:

Callesello Delle Monache, 1/B 36063 Marostica - Vicenza

FORMA GIURIDICA E MODELLO DI RIFERIMENTO:

S.p.A.

TIPOLOGIA:

Cooperativa Sociale Di Tipo A

DATA DI COSTITUZIONE:

16/07/1986

CF E P. IVA:

00882110240

ISCRIZIONE ALBO NAZIONALE SOCIETÀ COOPERATIVE:

A141956 dal 02/02/2005

ISCRIZIONE ALBO REGIONALE COOPERATIVE SOCIALI:

Sez. A - VI0027 dall'11/07/1995

TEL - FAX:

0424 471262 - 0424 781186

SITO INTERNET:

www.cooplagoccia.eu

PEC:

info@pec.cooplagoccia.eu

QUALIFICA:

Impresa Sociale (ai sensi della L.118/05 e succ. d.lgs. 155/06)

APPARTENENZA A RETI ASSOCIATIVE:

Confcooperative - Federsolidarietà (dal 2009)

ALTRE PARTECIPAZIONI:

Goccia Social Sport S.C.S.D. a R.L.

Società Cooperativa Servizi all'autogestione

Consorzio PRISMA Società cooperativa consortile a r.l.

Banca Etica

Banca San Giorgio e Valle Agno BCC

Veneto in Salute

Società cooperativa consortile Onlus

SET Salute e Territorio Cooperativa

Sociale CRESCINSIEME Cooperativa Sociale

CODICE ATECO:

87.1 -> Strutture di assistenza residenziale per anziani;

87.2 -> Strutture di assistenza residenziale per persone affette da disturbi mentali;

87.9 -> Strutture di assistenza sociale residenziale;

88.91 -> Servizi di asili nido.

CERTIFICAZIONI:

13

ISO 9001/2015 Audit Famiglia e Lavoro

BILANCIO SOCIALE 2018

1. IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

1.2 — Missione e visione: chi siamo

MISSIONE

La missione generale della cooperativa sociale Servizi Sociali La Goccia è di rispondere in modo **responsabile** ai bisogni e alle fragilità della comunità di riferimento perseguendo l'interesse generale della promozione umana e dell'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione di servizi sociali, socio-sanitari ed educativi (ai sensi della Legge 8 Novembre 1991, n. 381, art. 1, lettera a). Al contempo rientra nella missione la continuità di occupazione lavorativa dei soci e il contribuire al miglioramento delle loro condizioni sociali, economiche e professionali, tramite l'esercizio in forma associata dell'impresa sociale.

VISIONE

A livello di visione, ovvero i valori e gli obiettivi guida che sono propri della cooperativa "La Goccia", rientrano la solidarietà tra colleghi, base di fiducia reciprocità, il riconoscimento del lavoro e del contributo di ogni cooperatore, la partecipazione alla vita della cooperativa e le buone pratiche di trasmissione dei valori fondanti. Cooperare rende corresponsabili tutti i soci, ciascuno per il proprio ruolo

e per le proprie competenze, ugualmente partecipi dei progetti e degli obiettivi dei servizi erogati. Tra le finalità della Cooperativa c'è quella di inserire i propri servizi entro parametri di sussidiarietà e di cooperazione territoriale, promuovendo politiche di solidarietà sociale.

La Cooperativa intende perseguire le proprie finalità mediante la gestione di servizi "socio-sanitari, sociali ed educativi" grazie le seguenti politiche di impresa sociale:

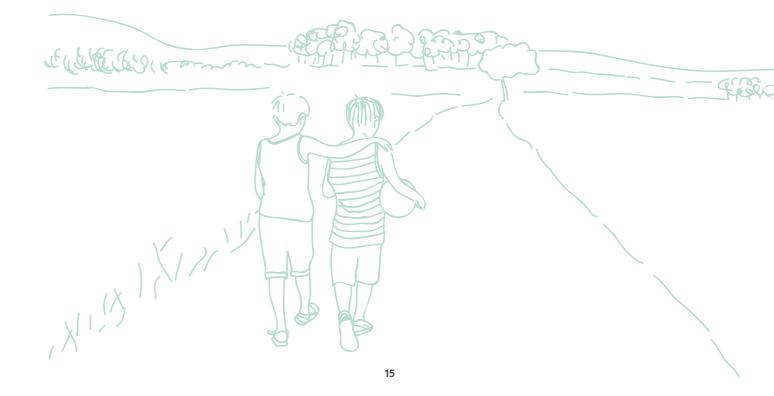
- » Valorizzazione delle risorse umane mediante il coinvolgimento dei lavoratori nei momenti decisionali e nell'attivazione di nuove progettazioni e risposte ai bisogni attraverso la costante applicazione del contratto, del regolamento interno e della gestione democratica e partecipata.
- » Promuovere la collaborazione attiva di tutti i lavoratori nella gestione dei servizi, ispirandosi ai principi della solidarietà, dello spirito comunitario e all'insegna della qualità del servizio alla persona.
- » Costruire con gli enti affidatari dei servizi un partenariato basato sulla condivisione di valori.

Attenzione e rispetto per la persona

Rispondere in modo responsabile ai bisogni e alle fragilità della comunità

sono i valori superiori che caratterizzano tutti i servizi offerti da Servizi Sociali I a Goccia.

La Cooperativa, nell'attuazione delle proprie attività, mantiene la conformità con gli impegni inclusi nei contratti stipulati con i clienti. Per la qualità dei servizi erogati risulta fondamentale la progettazione e la realizzazione di attività rispondenti alle attese degli utenti ed alla possibilità che quest'ultimi siano parte attiva nella definizione delle risposte ai loro bisogni.



BILANCIO SOCIALE 2018

1. IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

1.3 — Attività svolte: le risposte ai bisogni

SERVIZI GESTITI

La Cooperativa, nell'anno 2018, ha attuato le sue finalità istituzionali attraverso la gestione dei seguenti servizi:

Area anziani:

- » Centro Servizi "B. Sterni" di Bassano Del Grappa;
- » Centro Servizi "Casa Betania" di Bassano Del Grappa;
- » Centro Servizi "San Pio X Fatebenefratelli" di Romano d'Ezzelino;
- » Casa Albergo "Dal Degan" di Poiana Maggiore;
- » Centro Diurno "Giovanni Paolo II" di Comune di Nove;
- » Centro Diurno "San Riccardo Pampuri" presso Fatebenefratelli di Romano d'Ezzelino;
- » Servizio di Cucina per la Casa Madre delle Suore Divina Volontà di Bassano del Grappa;
- » Servizio infermieristico notturno Casa di riposo di Asiago (ATI con Cooperativa II Faggio).

Area Salute Mentale:

- » Ulss 7 Pedemontana: Centro Diurno e altri servizi diurni riabilitativi per la salute mentale;
- » Ulss 7 Pedemontana: Ambulatorio per disturbi alimentari;

- » Ulss 7 Pedemontana: Ambulatorio per disturbi degli Adolescenti;
- » Ulss 7 Pedemontana: servizio di assistenza alla persona ricoverata presso il Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura;
- » Psicogeriatria presso la RSA Psichiatrica di Lonigo;
- » Ulss 8 Berica: Servizi Psicologici;
- » Ulss 7: Centro Polifunzionale;
- » POLO PSICHIATRICO: CTRP "Col Roigo" Mussolente (Titolarità Propria); CTRP "Biancospin" Mussolente (Titolarità Propria, la prima CTRP veneta per minori); Centro Diurno "Auriga"; Ulss 7 Pedemontana: CTRP "Villa".

Servizi territoriali:

- » Unione Montana del Marosticense (s.a.d. e s.s.p.);
- » Comune di Rossano Veneto (s.a.d.);
- » Comune di Nove (s.a.d., s.s.p., servizio pasti a domicilio);
- » Comune di Cartigliano (s.a.d. e servizio pasti a domicilio);
- » Comune di Pozzoleone (s.a.d., s.s.p., servizio pasti a domicilio);
- » Comune di Grumolo Delle Abbadesse (s.a.d., segretariato sociale, sorveglianza trasporto scolastico);
- » Comune di Alonte (s.s.p.);

- » Montebello San Giovanni Battista (c.d.r.);
- » Comune di Enego (s.a.d.);
- » Comune di Zugliano (s.s.p.);
- » Assistenza su progetti individuali "Impegnativa di cura domiciliare";
- » Servizio di sostegno socio-educativo domiciliare a favore di minori e loro famiglie – Comune di Grumolo delle Abbadesse;
- » Medicina di gruppo a Cittadella, Rosà, Asiago e Rossano;
- » Sportelli per il servizio di cura familiare – Progetto Vesta: presso i Comuni di Bassano, Romano e Marostica;
- » Casa "Mater Ecclesiae" di Molvena:
- » Casa Madre delle Suore Dimesse di Padova:
- » Corsi di formazione per Oss;
- » N.6 Appartamenti (2 in provincia di Treviso e 4 in provincia di Vicenza), secondo l'etica dell'accoglienza diffusa. Numero 25 richiedenti al 31/12/2018.

Area minori:

- » Asili Nido Comunali di Bassano Del Grappa:
- » Asilo Nido "Girotondo" Comune di Romano D'Ezzelino (fino al 07/2018);

- » Asilo aziendale ULSS 8 Berica di Vicenza (dal 09/2018);
- » Asilo Nido "Tartaruga" Comune di Rosà:
- » Asilo Nido Comunale "Beato Bertrando" Comune di Fontaniva;
- » Micronido "Albero delle Fate" Ulss 7 Pedemontana;
- » Micronido "Giro-girotondo" Comune di Rossano Veneto;
- » Asilo Nido "L'Orsacchiotto" di Loria.
- » Centro socio-educativo "Sant'Antonio" a Cittadella:
- » Centro Estivo Ricreativo Comunale di Breganze.

1.4 — Territorio e comunità di riferimento

La Cooperativa opera principalmente nel territorio dell'Azienda Sanitaria Ulss n.7 Pedemontana e nella Provincia di Vicenza. "La Goccia" svolge le sue attività anche con rilevanza extra-provinciale ed extra-regionale. Si fa in particolare riferimento ai contratti stipulati con Aziende Sanitarie sia del Veneto che fuori Regione per gli invii alle C.T.R.P. Biancospin e C.T.R.P. Col Roigo. Nel periodo di riferimento, la Cooperativa ha in essere convenzioni con soggetti anche delle altre Province venete, tra cui le sequenti Aziende Sanitarie: n.1 Dolomiti, n.2 Marca Trevigiana; n.3 Serenissima, n.4 Veneto Orientale, n.6 Euganea, n.8 Berica. A livello extraregionale la Cooperativa ha in essere convenzioni con l'Azienda Sanitaria n.5 Friuli Occidentale Pordenone e con l'ASREM Azienda Sanitaria Regione Molise.

SERVIZI TERRITORIALI / ULSS N.7 PEDEMONTANA E ALTRI COMUNI

ENEGO

Assistenza domiciliare

UNIONE MONTANA DEL MAROSTICENSE

Assistenza domiciliare e sociale

MOLVENA

Casa di Riposo Mater Ecclesiae

NOVE, CARTIGLIANO, POZZOLEONE

Assistenza domiciliare e consegna pasti a domicilio per tutti i tre comuni. Per Nove e Pozzoleone anche assistenza sociale.

Nel solo comune di Cartigliano servizio di educativa domiciliare

PADOVA

Casa Madre delle Suore dimesse

CITTADELLA, ROSA', ASIAGO E ROSSANO

Servizio di Medicina di gruppo

BASSANO DEL GRAPPA, ROMANO D'EZZELINO, MAROSTICA E PRESSO LA SEDE.

Sportello di cura familiare "Vesta"

POVE E ROSSANO

Corsi OSS

ROSSANO VENETO

Assistenza domiciliare

GRUMOLO DELLE ABBADESSE (VI)

Assistenza domiciliare, segretariato sociale, sorveglianza al trasporto scolastico, educativa domiciliare

ZUGLIANO

Assistenza sociale

TERRITORIO AFFERENTE ALLA ULSS N.7 PEDEMONTANA

Impegnative di cura domiciliare

ZUGLIANO, S.NAZARIO, MUSSOLENTE, SAN ZENONE DEGLI EZZELINI

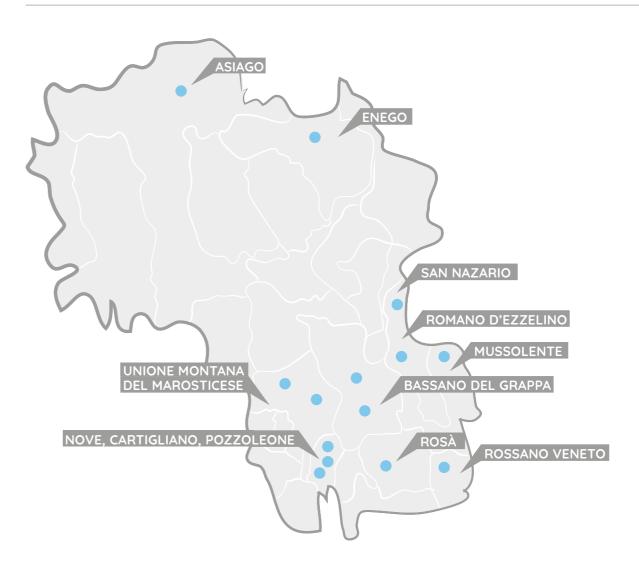
Accoglienza ed assistenza di cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale

TERRITORIO AFFERENTE ALLA ULSS N.7 PEDE-MONTANA E TERRITORIO DELLA ALTA PADOVANA

Servizio di trasporti sociali e ausiliari

ULSS N.7 PEDEMONTANA (DISTRETTO DI BASSANO DEL GRAPPA)

Servizi TERRITORIALI



ALTRI COMUNI

- PADOVA
- CITTADELLA
- ZUGLIANO

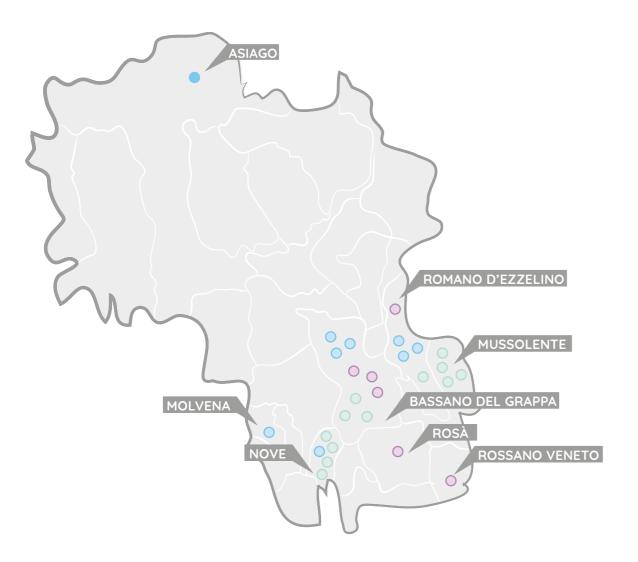
- GRUMOLO DELLE ABBADESSE (VI)
- SAN ZENONE DEGLI EZZELINI

ULSS N.7 PEDEMONTANA (DISTRETTO DI BASSANO DEL GRAPPA)

Servizi ANZIANI

Servizi MINORI

Servizi SALUTE MENTALE



ALTRI COMUNI

LONIGO (VI)

VICENZA

- POIANA MAGGIORE (VI)
- PADOVA

- BREGANZE (VI)
- O CITTADELLA (PD)
- O FONTANIVA (PD)
- O RAMON DI LORIA (TV)
- VICENZA

AREA ANZIANI / ULSS N.7 PEDEMONTANA E ALTRI COMUNI

BASSANO DEL GRAPPA

Casa di Riposo Betania Casa di Riposo Sterni

Casa Madre Suore Divina Volontà

NOVE

Centro Diurno per Anziani di Nove

ROMANO D'EZZELINO

Casa di Riposo Fatebenefratelli Centro cottura S.Pio X Centro Diurno S. Riccardo

POIANA MAGGIORE

Casa Albergo Dal Degan

AREA MINORI / ULSS N.7 PEDEMONTANA E ALTRI COMUNI

BASSANO DEL GRAPPA

Asilo Nido Via Chini Asilo Nido Via Rivana

Micronido Ulss N.7 "L'Albero delle Fate"

ROMANO D'EZZELINO

Asilo Nido "Girotondo" (fino al 07/2018)

ROSÀ

Asilo Nido "Tartaruga"

ROSSANO VENETO

Asilo Nido "Girogirotondo"

CITTADELLA (PD)

Centro Socioeducativo Sant'Antonio

FONTANIVA (PD)

Asilo Nido "Beato Bertrando"

BREGANZE

Centri Ricreativi Estivi Comunali

RAMON DI LORIA (TV)

Asilo Nido "L'Orsacchiotto"

VICENZA

Asilo aziendale ULSS 8 Berica di Vicenza

(dal 09/2018)

AREA SALUTE MENTALE / ULSS N.7 PEDEMONTANA E ALTRI COMUNI

BASSANO DEL GRAPPA

Centro Diurno Psichiatrico

Amb. Psic. Disturbi Comportamento Alimentare

Amb. Psic. Adolescenti

ROMANO D'EZZELINO

CTRP Biancospin

MUSSOLENTE

CTRP Col Roigo

CTRP Villa

Centro Diurno Auriga Centro Polifunzionale

Progetti per gli utenti di Centro Diurno di Bassano e Auriga, C.T.R.P. Biancospin

e C.T.R.P. Col Roigo presso Centro Diurno di Nove (Vi) (9) tra cui:

-Progetto Orto Sociale

-Laboratorio Ceramica e tessuto

-Gite e iniziative varie

LONIGO

RSA Lonigo Servizi Psicologici

VICENZA

Servizi Psicologici



2. Dimensione di Governo

2.1 - 23

Base sociale e partecipazione

2.2 - 27

Tipo di Governo

2.3 - 28

Struttura organizzativa

2.4 - 31

Obiettivi triennali

2.5 - 32

Organi di controllo

BILANCIO SOCIALE 2018

2. DIMENSIONE DI GOVERNO

Dimensione di Governo

24

2.1 — Base sociale e partecipazione

I soci hanno un ruolo centrale nella vita della Cooperativa in quanto:

- » concorrono alla gestione dell'impresa attraverso la formazione degli organi sociali;
- » contribuiscono alla formazione del capitale sociale, ai risultati economici ed alla loro destinazione;
- » mettono a disposizione le loro capacità personali e professionali per lo svolgimento delle attività della Cooperativa.

Sono presenti due tipologie di soci: soci lavoratori e soci volontari.

I nuovi soci vengono ammessi dopo aver presentato domanda al Consiglio di Amministrazione con la sottoscrizione della quota sociale. I soci lavoratori rappresentano la risorsa più preziosa nella gestione/erogazione dei servizi agli utenti. Collaborano attivamente alla gestione dei servizi, ispirandosi ai principi della solidarietà, dello spirito cooperativo e all'insegna della qualità della prestazione. Le seguente tabella riassume l'andamento dell'ammissione a socio lavoratore e socio volontario:

ANDAMENTO SOCI

SOCI AL 31/12/2017:

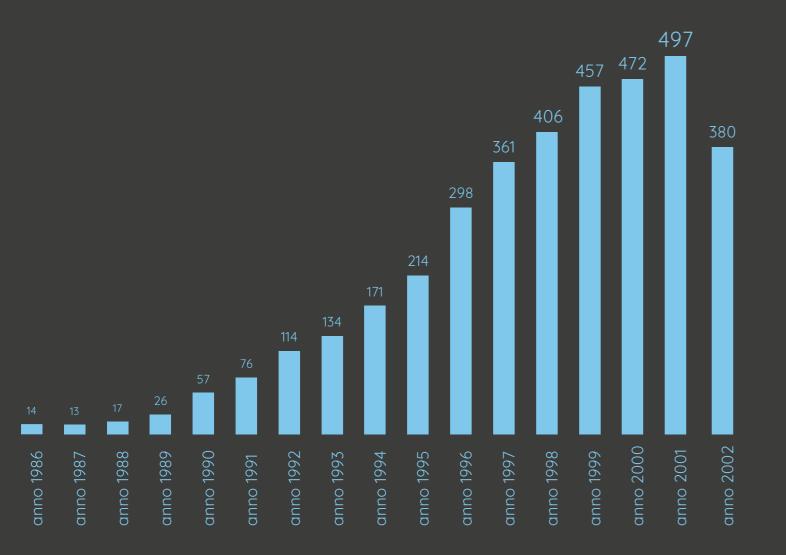
444

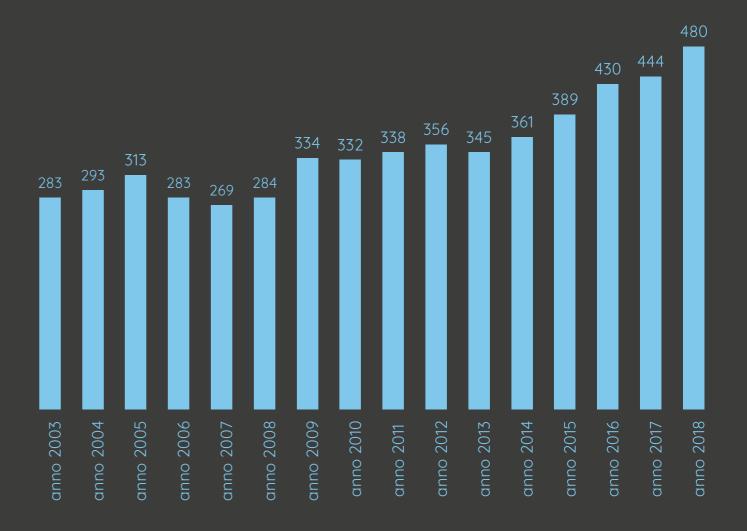
= 431 SOCI LAVORATORI + 13 SOCI VOLONTARI SOCI AL 31/12/2018:

25

480

: 460 SOCI LAVORATORI + 20 SOCI VOLONTARI A fine 2018 la base sociale si costituisce quindi nel 95,83% di soci lavoratori e nel 4,17% di soci volontari.
Il grafico seguente riepiloga lo storico del totale soci al 31 dicembre di ogni anno (dal 1986 al 2018).





BILANCIO SOCIALE 2018 2. DIMENSIONE DI GOVERNO

Il grafico sottostante illustra la partecipazione (diretta e con delega) all'assemblea soci nell'ultimo decennio.

PARTECIPAZIONE ASSEMBLEA



Partecipanti in forma diretta

Partecipanti con delega

2.2 — Tipo di governo

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa definisce le direttive strategiche e mette a disposizione dell'organizzazione le risorse appropriate per raggiungerle.

La connotazione della Cooperativa come Impresa Sociale richiede precise caratteristiche dell'Organo di Governo, tra cui la conoscenza effettiva della Cooperativa, delle complessità del territorio in cui opera (bisogni, risorse, soggetti politici e amministrativi del territorio, ecc) ed elevate competenze manageriali.

L'attuale Consiglio di Amministrazione è costituito prevalentemente da figure interne, soci-lavoratori e volontari che ricoprono diversi ruoli operativi. All'interno di questa composizione del CDA sono stati eletti soggetti a conoscenza della realtà quotidiana della Cooperativa e dell'impatto che le decisioni e le scelte hanno nell'attuazione della missione.

Il CDA nell'esercizio 2018 si è riunito in seduta deliberante 16 volte e la partecipazione degli amministratori è sempre stata totalitaria.

Di seguito vengono schematizzate alcune informazioni rispetto agli Amministratori della cooperativa:

FRANCESCO TOSETTO

Presidente dal 25/05/2018 all'assemblea soci del 2021

SILVIA DALLA VALLE

Vice Presidente dal 25/05/2018 all'assemblea soci del 2021

CHRISTIAN SPEROTTO

Consigliere dal 25/05/2018 all'assemblea soci del 2021

FABIO ZOCO

Consigliere dal 25/05/2018 all'assemblea soci del 2021

FRANCO INESCHI

Consigliere dal 25/05/2018 all'assemblea soci del 2021

RICCARDO FRIGO

Consigliere dal 25/05/2018 all'assemblea soci del 2021

MARIA ELISA ZINI

Consigliere dal 25/05/2018 all'assemblea soci del 2021

2.3 — Struttura organizzativa

In questo paragrafo sono descritti, in relazione all'organigramma riportato in seguito, i compiti, le responsabilità e le autorità delle funzioni organizzative la cui attività ha influenza diretta sulla definizione e sulla messa in atto dello Statuto, della Politica aziendale per la Qualità e la Sicurezza e del relativo personale coinvolto.

Nella Cooperativa sono presenti due livelli di responsabilità gestionale:

- 1. La gestione strategica, curata dal CDA, ha per oggetto le decisioni che vincolano la Cooperativa nel medio-lungo periodo e che vertono nella definizione dei rapporti con l'esterno, dei piani di sviluppo della Cooperativa e nell'armonizzazione della gestione dei servizi esterni con la struttura organizzativa interna.
- 2. La gestione direzionale che comprende la definizione organizzativa e operativa, la programmazione delle attività ed il loro controllo, che traduce materialmente sia le decisioni strategiche che quelle organizzative.

Il CDA ha stilato gli obiettivi gestionali del triennio e li ha affidati alle direzioni per la pianificazione direzionale, per l'attuazione fattuale ed il momento di verifica.

Gli obiettivi strategici e direzionali sono stati allineati con lo Statuto della Cooperativa e la Politica della qualità e della sicurezza. La Politica viene riesaminata ad ogni rinnovo delle cariche ed il nuovo Consiglio di Amministrazione può decidere se continuare con la stessa politica o rivederla.

Tale politica è diffusa all'interno dell'organizzazione attraverso opportune comunicazioni e incontri specifici, nel sito Internet e nelle bacheche dei Servizi.

La verifica dell'esercizio avviene attraverso i seguenti documenti: riesame, bilancio sociale e bilancio civilistico da parte del CDA coadiuvato dalle Direzioni. Attraverso il riesame di direzione, il bilancio sociale ed il bilancio civilistico, il CDA e le Direzioni verificano gli obiettivi raggiunti durante l'esercizio grazie a una serie di indicatori, opportunamente individuati generali e specifici, di esito e di processo, economici e non.

Tale verifica comprende l'esame:

30

 delle informazioni di ritorno da parte del cliente (feedback e reclami); Gli obiettivi strategici e direzionali sono allineati con lo Statuto della Cooperativa e la Politica della qualità e della sicurezza.

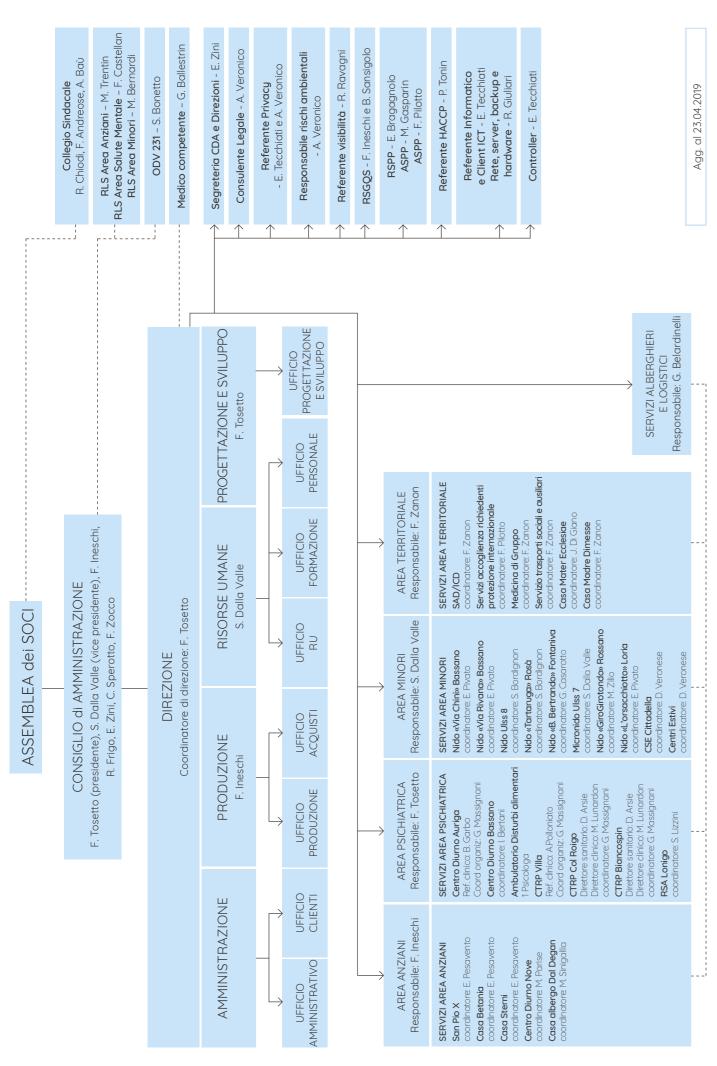
- del monitoraggio dell'efficacia dei processi;
- dei risultati degli audit interni della qualità/sicurezza;
- delle non conformità e delle azioni correttive;
- delle azioni preventive;
- delle eventuali modifiche da apportare al sistema;
- delle raccomandazioni per il miglioramento;
- delle relazioni dei responsabili di settore e/o degli ambiti.

Viene analizzato ogni eventuale scostamento e vengono decise azioni per:

- migliorare l'efficacia del sistema;
- migliorare i servizi;
- reperire le risorse necessarie.

Sulla base dei risultati raggiunti, si stabiliscono i nuovi obiettivi e i valori degli indicatori da inserire nel Piano della Qualità per l'anno successivo. I risultati del riesame vengono riportati nel "Riesame da parte della Direzione" che viene presentato al Consiglio di Amministrazione per la valutazione ed approvazione finale.

La struttura organizzativa della Cooperativa è indicata alla pagina sequente:



32

2.4 — Obiettivi triennali

Il CDA ha stabilito i seguenti obiettivi da perseguire nel triennio 2018-2021:

- Agevolazione Soci: si cercherà di creare convenzioni con fornitori di servizi e beni a prezzi agevolati per i soci.
- Passaggio alla certificazione Family Audit: vista la sostituzione da parte della Regione Veneto del marchio Audit Famiglia e Lavoro, la cooperativa si impegna a mantenere i principi legati al modello per passare alla certificazione Family Audit.
- Consolidamento e diffusione del percorso volto alla riflessione sul significato dell'uomo cooperativo.
- Nuova sede: acquisto e avvio della nuova sede con studio dei progetti legati alla produzione agricola e avvio di laboratori.
- Equipe di coordinamento: consolidamento del progetto.
- Sostegno alla mission dei portatori di interesse e avvio di nuove forme di collaborazione con gli Enti.
- Mantenimento dei sistemi di gestione aziendale.
- Favorire la costituzione di un sistema di cooperazione per lo sviluppo qualitativo della società.

- Creare sinergia e sostegno con altri enti cooperativi.
- Sostenibilità economica: mantenimento delle buone prassi gestionali ed amministrative in corso.
- Prospettive:
 - » Avvio di iniziative legate all'ambiente e all'agricoltura;
 - » Avvio di iniziative territoriali in risposta al disagio mentale in età infantile e adolescenziale;
 - » Avvio di nuovi laboratori per attività riabilitative;
 - » Avvio di iniziative formative e informative aperte al territorio.

BILANCIO SOCIALE 2018 2. DIMENSIONE DI GOVERNO

2.5 — Organi di controllo

La Cooperativa nell'assemblea del 25/05/2018 ha rinnovato le cariche sociali per il triennio 2019-2021 ed ha nominato il Collegio Sindacale composto da n. 3 Sindaci effettivi e da n. 2 Sindaci supplenti.

NOME E COGNOME	CARICA	RESIDENZA	REGISTRO REVISORI LEGALI
ROBERTO CHIODI	Presidente del Collegio Sindacale dal 25/05/2018 all'assemblea soci del 2021	Vicenza	N. 13759
FABIO ANDREOSE	Sindaco effettivo dal 25/05/2018 all'assemblea soci del 2021	Vicenza	N. 1429
ALFREDO BAU'	Sindaco effettivo dal 25/05/2018 all'assemblea soci del 2021	Caldogno	N. 112680
ANDREA GIACOMELLO	Sindaco supplente dal 25/05/2018 all'assemblea soci del 2021	Vicenza	N. 113513
CORRADO ZENERE	Sindaco supplente dal 25/05/2018 all'assemblea soci del 2021	Caldogno	N. 62109

Oltre alla attività di vigilanza, al Collegio Sindacale è stato affidato l'incarico di revisione legale dei conti, ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 27/01/2010 n.39. Il controllo e la revisione legale dei conti trovano sintesi nella relazione al bilancio d'esercizio, che il Collegio Sindacale presenta all'assemblea dei soci ai sensi dell'art. 2429, comma 2 del Codice Civile. Il Collegio Sindacale svolge, inoltre, l'attività di vigilanza in merito all'osservanza delle norme statutarie e legislative, dell'atto costitutivo e delle norme sulla «mutualità» del settore cooperativistico.

VIGILANZA COOPERATIVE

Servizi Sociali La Goccia è soggetta alla vigilanza sugli enti cooperativi (D.Lgs. 2/8/2002 n.220). Viene svolta dal Servizio di Revisione Confcooperative Veneto in quanto "La Goccia" è associata a Confcooperative – Confederazione Cooperative Italiane. Per il biennio 17/18 l'incaricato della revisione è Cisaro Tiziano iscritto al n. 00328/950 dell'elenco tenuto presso il Ministero dello Sviluppo Economico (art. 7, comma 6, D.Lgs 220/02). La revisione per l'esercizio 2018 si è svolta dal 25/8 al 27/9 del 2018, presso la

sede della Cooperativa ed ha avuto esito positivo.

APPLICAZIONE DEL DECRETO LE-GISLATIVO 231 DEL 2001 SULLA RE-SPONSABILITÀ PENALE DI IMPRESA

Il Consiglio di amministrazione, ai fini di una maggiore tutela della società e del personale, ha adottato un Modello di organizzazione, gestione e controllo in conformità a quanto previsto dal Decreto legislativo 231 del 2001. La documentazione collegata è disponibile in sintesi nella sezione "Certificazioni" del sito internet aziendale. Il suddetto Modello 231 prevede uno specifico Organismo di vigilanza per il controllo effettivo delle procedure aziendali, tale organismo per scelta aziendale è stato delegato ad un professionista esterno al fine di avere un organo di controllo indipendente al quale è stato demandato anche l'attività di gestione delle segnalazioni. Sulla base delle migliori pratiche internazionali in materia, la Cooperativa ha inoltre adottato un sistema di "etich point" attraverso un servizio indipendente e certificato, che prevede sia una e-mail protetta sia una pagina "internet" specifica finalizzata ad

BILANCIO SOCIALE 2018 2. DIMENSIONE DI GOVERNO



una informazione puntuale di tutto il personale e le parti interessate in materia di whistleblowing.

Di seguito i riferimenti

* » lagoccia@organismodivigilanza.

www.sentinellacivile.it/cooperativa-la-goccia

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ ISO 9001

La Cooperativa da tempo ha introdotto un sistema di gestione della qualità basato sullo standard internazionale ISO 9001. Tale sistema è certificato e verificato in modo periodico da CSQA Certificazioni, organismo accreditato e di primario livello nazionale.

Il sistema di gestione comprende tutte le attività della Cooperativa in particolare la progettazione e gestione dei servizi residenziali per utenti con disagio mentale; servizi semi-residenziali per anziani; servizi all'infanzia; servizi generali e servizi di assistenza domiciliare.



3. I portatori di interesse

3.1 - 40

Portatori d'interesse interni

3.2 - 44

Rilevazione del Clima Organizzativo

3.3 - 52

Portatori d'interesse esterni primari

3.4 - 54

Portatori d'interesse esterni secondari

3.5 - 58

Portatori d'interesse esterni terziari

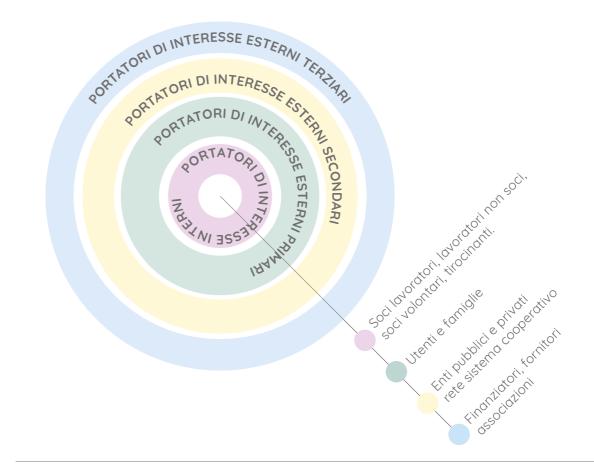
I portatori di interesse

40

In quanto cooperativa sociale, lo scopo mutualistico si connota sotto due dimensioni: la "mutualità interna" legata al perseguimento di un vantaggio mutualistico interno alla compagine dei soci lavoratori e la "mutualità esterna" legata al perseguimento dell'interesse generale della comunità nell'esercizio di una pubblica funzione sociale median-

te la gestione di servizi sociali e socio-sanitari. Obiettivi della cooperativa sono il valorizzare e potenziare le esperienze, il promuovere lo sviluppo del benessere sociale in sede locale, con riferimento specifico alle tematiche che emergono dal territorio, e l'attenzione all'organizzazione interna, con focus nel rapporto con i soci lavoratori.

PORTATORI DI INTERESSE



3.1 — Portatori d'interesse interni

Nella consapevolezza che non ci si può prendere cura degli altri se non vi è contestualmente una "cura" dei nostri soci che operano nelle diverse realtà, si fa molta attenzione a quelli che abbiamo definito i portatori di interesse interni, fra i quali rientrano prima di tutti i soci-lavoratori e i soci volontari, poi tutti i lavoratori non soci e le persone che ad altro titolo operano nei nostri servizi, come ad esempio i tirocinanti.

Il totale dei lavoratori a fine 2018 è di 500. La ripartizione dei lavoratori in base al contratto di lavoro risulta come segue:

- I lavoratori con contratto di lavoro dipendente sono 460 (pari al 92%) di cui 332 con contratto a tempo indeterminato e 128 con contratto a tempo determinato.
- I lavoratori con contratto di collaborazione coordinata continuativa sono n.1 (l'incidenza percentuale non è significativa).
- I lavoratori con contratto di collaborazione professionale sono 39 (pari al 8%).
- Non sono presenti lavoratori svantaggiati.

Inoltre la Cooperativa, la cui base so-

42

ciale è costituita in forte prevalenza da donne, stipula più del 57% dei contratti subordinati con orario part-time per accordare alle socie-lavoratrici la possibilità di conciliare il lavoro con la vita familiare. Dopo aver ottenuto nel dicembre 2016 la certificazione di "Audit Famiglia & Lavoro" della Regione Veneto per certificare alcune pratiche a favore della conciliazione tra tempi dedicati alla famiglia e tempi dedicati al lavoro, siamo attualmente in fase di transizione alla certificazione "Family Audit" con valenza su tutto il territorio nazionale. La finalità è quella di sistematizzare, formalizzare e comunicare le politiche e le misure di conciliazione vita-lavoro già in essere all'interno dell'organizzazione potenziando parallelamente lo sviluppo di queste politiche, coerentemente con i bisogni dei dipendenti nell'ottica di uno sviluppo continuo. All'interno del progetto è stato attivato da settembre 2017 lo sportello di ascolto soci, uno spazio settimanale per i soci che lo richiedono, il venerdì su appuntamento. I soci possono rivolgersi a questo sportello per problematiche di carattere personale, lavorativo e di conciliazione tempi familiari e tempi di lavoro. A disposizione dei soci ci

sono delle figure qualificate e preposte a tale scopo.

ANZIANITÀ LAVORATIVA

A fine 2018 l'anzianità lavorativa media è di **7,5 anni**, dato simile ai due esercizi precedenti.

INCREMENTO OCCUPAZIONALE

A fine 2018 la numerosità dei lavoratori è aumentata rispetto al 31/12/2017 ed è variata la consistenza dei lavoratori nei diversi settori di occupazione nonché l'incidenza dei lavoratori dipendenti.

Nel 2018 hanno inoltre prestato attività le seguenti altre risorse umane:

ALTRI VOLONTARI

Oltre 50 volontari, soci di altre cooperative e associazioni (in particolare soci della Tenda Aperta per le attività del Centro Diurno di Nove).

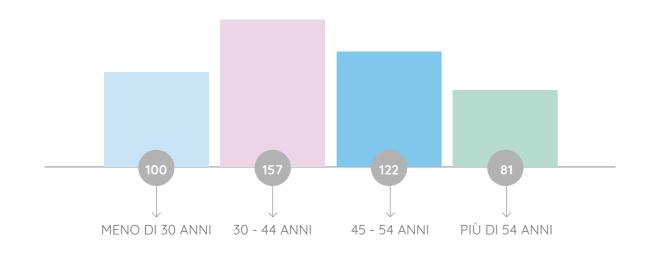
TIROCINANTI

La Cooperativa durante l'anno 2018 ha collaborato con Centri per l'impiego, Comuni, Servizi di Inserimento lavorativo dell'Ulss, Università, Scuole di specializzazione per la realizzazione di tirocini formativi e di inserimento/reinserimento lavorativo. Più

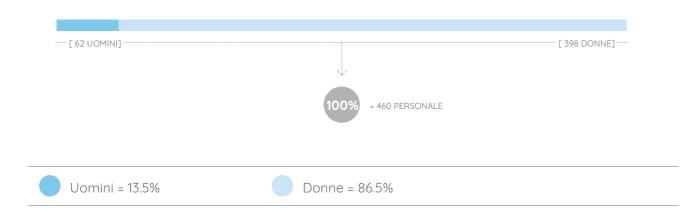
RAPPORTO DI LAVORO



LAVORATORI - CLASSI DI ETÀ



PERSONALE - UOMINI/DONNE



precisamente sono stati attivati 4 tirocini di inserimento/reinserimento lavorativo e 8 tirocini curriculari e per l'accesso alla professione ed un tirocinio di orientamento, per un totale di 13 tirocini attivati nel 2018. Oltre ai tirocinanti sopra elencati, la Cooperativa ha collaborato con gli Istituti Superiori del comprensorio di Bassano del Grappa e di Castelfranco Veneto per la realizzazione di tirocini rivolti ai loro studenti. Attraverso i progetti di alternanza scuola-lavoro, le strutture gestite dalla Cooperativa hanno ospitato complessivamente 67 studenti nell'anno 2018.

3.2 — Rilevazione del Clima Organizzativo



Anche nel 2018, come già fatto nel 2013 e nel 2016, è stata ripetuta la rilevazione del Benessere Organizzativo Percepito in tutti i servizi della Cooperativa. Nella rilevazione è stata sondata la qualità della relazione esistente tra la persona e il contesto di lavoro. "Salute organizzativa" significa che un'organizzazione è capace non solo di essere efficace e produttiva, ma anche di crescere e svilupparsi promuovendo e mantenendo un adeguato grado di benessere fisico e psicologico. "Prendersi cura dell'organizzazione che cura" è fondamentale per fare in modo che migliorino anche le prestazioni erogate.

La rilevazione è stata svolta in tutti i servizi della Cooperativa, per tutte le figure professionali e i livelli contrattuali presenti. Il questionario si compone di 58 item che indagano varie dimensioni (valori da 1 a 5). I soci lavoratori complessivamente coinvolti nella rilevazione sono stati 432. I questionari restituiti sono stati 376 di cui validi 367.

CLIMA ORGANIZZATIVO - DATI COMPLESSIVI DEL 2018

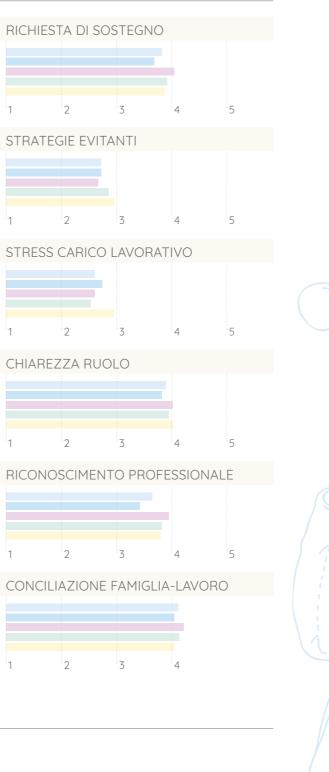
	TUTTA LA COOP.	AREA ANZIANI	AREA MINORI	AREA SALUTE MENTALE	AREA TERRITO- RIALE
Identificazione cooperativa	3,46	3,32	3,37	3,59	3,54
Identificazione servizio	3,86	3,57	4,12	4,15	4,07
Condivisione obiettivi	4,14	4,01	4,55	4,23	4,07
Capacità individuali	3,98	3,80	4,23	4,14	3,94
Autodeterminazione	3,53	3,23	3,92	3,84	3,45
Significatività	4,27	4,28	4,68	4,51	4,35
Abilità	4,43	4,15	4,42	4,33	4,31
Influenza	3,69	3,54	3,95	3,84	3,69
Intenzioni di cambiare	2,08	2,42	1,52	1,86	2,02
Soddisfazione lavorativa	4,07	3,87	4,34	4,14	4,19
Benessere Psicologico	4,03	3,87	4,24	4,14	4,07
Strategie attive	4,13	4,05	4,23	4,15	4,06
Richiesta di sostegno	3,83	3,69	4,04	3,93	3,88
Strategie evitanti	2,73	2,73	2,67	2,86	2,96
Stress carico lavorativo	2,61	2,75	2,62	2,54	2,96
Chiarezza ruolo	3,90	3,83	4,02	3,95	4,03
Riconoscimento professionale	3,65	3,43	3,95	3,82	3,80
Conciliazione famiglia-lavoro	3,48	3,52	3,45	3,66	3,59

^{1 =} percezione fortemente negativa 5 = percezione fortemente positiva

La lettura del dato "intenzione di cambiare" si legge a valori invertiti (ovvero 1 = percezione fortemente positiva 5 = percezione fortemente negativa)

GRAFICO COMPLESSIVO DELLA RILEVAZIONE DEL CLIMA ORGANIZZATIVO 2018







AREA ANZIANI

La rilevazione è stata effettuata nei mesi di novembre e dicembre 2018 presso i seguenti servizi: Centro diurno Socio Sanitario "Giovanni Paolo II" di Nove, Centro servizi per religiose "Betania" di Bassano del Grappa, Centro servizi per anziani "Sterni" di Bassano del Grappa, Centro servizi per anziani "Sterni" di Bassano del Grappa, Centro servizi per anziani "San Pio X" Fatebenefratelli di Romano d'Ezzelino, Casa albergo per anziani "Dal Degan" di Pojana Maggiore.

complessivamente coinvolti nella rilevazione sono stati 182. I questionari restituiti sono stati 144, validi 141.

Dalla rilevazione emerge un quadro complessivamente positivo: i soci lavoratori dell'area anziani dichiarano percezioni particolarmente positive (valori che superano mediamente il 4) nelle dimensioni di: condivisione obiettivi (4.01), significatività (4.28), abilità (4.15) e capacità di fare fronte attivamente alle problematiche che possono emergere (4.05).

I soci lavoratori di queste strutture



La rilevazione è stata effettuata nei mesi di ottobre e novembre 2016 presso i servizi: gli asili nido comunali "Via Chini" e "Via Rivana" di Bassano del Grappa, il Micronido Aziendale Ulss n.7 "L'albero delle fate" di Bassano del Grappa, l'asilo nido comunale "Tartaruga" di Rosà, il nido "Giro... girotondo" di Rossano Veneto, il nido "Beato Bertrando" di Fontaniva, il nido "L'orsacchiotto" di Loria, Nido Aziendale "Nursnid" Ulss n.8 di Vicenza e il Centro Socio Educativo "S. Antonio" di Cittadella.

Complessivamente sono stati somministrati 78 questionari; restituiti 66, validi 62.

I soci lavoratori dell'area minori dichiarano percezioni particolarmente positive (valori che superano mediamente il 4) nelle dimensioni di: Identificazione con il servizio (4.12), condivisione obiettivi (4.55), capacità individuali (4.23), significatività (4.68), abilità (4.42), soddisfazione lavorativa (4.34), benessere psicologico (4.24) e chiarezza di ruolo (4.02).



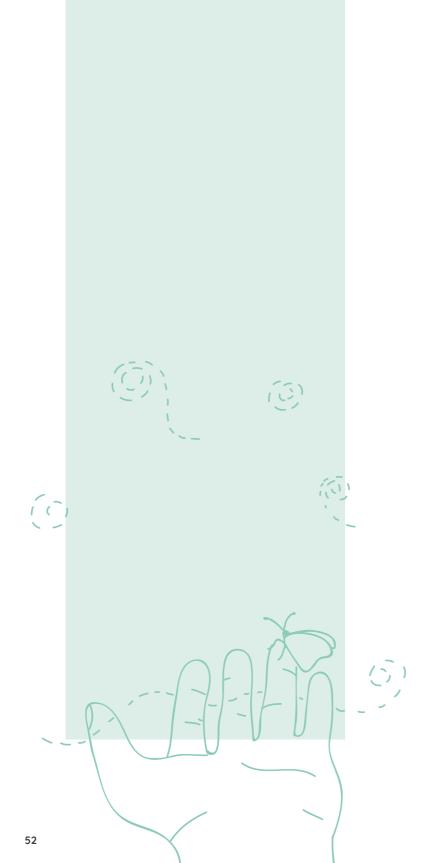


AREA SALUTE MENTALE

La rilevazione è stata effettuata nei mesi di ottobre e novembre 2016 presso i servizi: Centro Diurno Psichiatrico Ulss n.7 di Bassano del Grappa e "Auriga" di Mussolente; Comunità Terapeutiche Riabilitative Psichiatriche "Col Roigo" e "Villa" di Mussolente, "Biancospin" di Romano d'Ezzelino, RSA Psichiatrica di Lonigo.

I questionari somministrati dell'Area Salute Mentale sono stati 82; restituiti 76 di cui validi 75.

I soci lavoratori dell'area salute mentale dichiarano percezioni particolarmente positive (valori che superano mediamente il 4) nelle dimensioni di: Identificazione con il servizio (4.15), condivisione obiettivi (4.23), capacità individuali (4.14), significatività (4.51), abilità (4.33), soddisfazione lavorativa (4.14) e benessere psicologico (4.14).



AREA TERRITORIALE

I soci lavoratori impiegati nei servizi di questa area, vivono realtà molto diverse tra di loro, ma possono coerentemente essere accumunati per l'impostazione di lavoro e afferenza direzionale.

I questionari somministrati dell'Area Territoriale sono stati 58; restituiti 55 di cui validi 53.

I soci lavoratori dell'area salute mentale dichiarano percezioni particolarmente positive (valori che superano mediamente il 4) nelle dimensioni di: Identificazione con il servizio (4.07), condivisione obiettivi (4.07), significatività (4.35), abilità (4.31), soddisfazione lavorativa (4.19), benessere psicologico (4.07) e chiarezza di ruolo (4.03).



3.3 — Portatori d'interesse esterni primari

Servizi Sociali La Goccia ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità, dalla promozione umana all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione di servizi sociali, socio-sanitari ed educativi, (ai sensi della Legge 8 Novembre 1991, n. 381, art. 1, lettera a). Opera nel rispetto della persona e del suo ambiente di vita. Inoltre, ponendosi in modo attivo e propositivo, attraverso la partecipazione alla stesura dei Piani di Zona, è presente in tutte le iniziative volte a promuovere risposte per i bisogni di cura e le fragilità dei diversi soggetti. Dalla comunità locale si originano nuove domande che cercano risposte in soggetti come Servizi Sociali La Goccia che siano in grado non solo di leggere i nuovi bisogni emergenti, ma anche di esplorare la strada della gestione diretta di servizi. Questo apre nuovi orizzonti alla cooperazione sociale, quale soggetto capace di gestire servizi avendo chiari obiettivi di solidarietà, culturali ed economici, ma che allo stesso tempo richiedono indispensabili capacità organizzative e imprenditoriali. Sfide alle quali la Cooperativa risponde continuando ad elaborare significati che danno il senso dell'azione di solidarietà, per

non correre il rischio di trasformarsi in semplici "imprese" che operano nel sociale.

UTENTI DEI SERVIZI

Definiamo "utenti" le persone che beneficiano del nostro intervento riabilitativo, assistenziale o educativo. La Cooperativa persegue il loro soddisfacimento e benessere. I bisogni educativi, socio-assistenziali e riabilitativi vengono individuati e monitorati nel corso dell'attività di progettazione individualizzata. Il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza e delle famiglie viene attuato tramite l'utilizzo di appositi strumenti a seconda dell'utenza oggetto di studio. Possono essere utilizzate modalità quali: questionari, colloqui strutturati ecc. I risultati emersi dall'analisi di tali strumenti costituiscono un elemento fondamentale del Riesame della Direzione. Attraverso la gestione dei servizi di area anziani, nel 2018 sono stati raggiunti 382 utenti. Attraverso la gestione dei servizi di area salute mentale, nel 2018 sono stati raggiunti 965 utenti. Attraverso la gestione dei servizi di area minori e adolescenti, nel 2018 sono stati raggiunti 500 utenti.

Con riferimento all'area territoriale, nel 2018 sono stati raggiunti 1250 utenti tramite i servizi di assistenza sociale, assistenza domiciliare, educativa domiciliare, progetti individuali "Impegnativa di cura domiciliare", sportelli per il servizio di cura familiare "Vesta", trasporti sociali ed accoglienza diffusa a cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale. Attraverso i bacini di utenza delle medicine di gruppo integrate si possono raggiungere oltre 25000 cittadini.

FAMIGLIE

Prendersi cura continuativamente di un congiunto fragile provoca innumerevoli difficoltà ed in generale un peggioramento della qualità della vita di chi assiste. Di fronte a queste dinamiche la Cooperativa cerca di tenere sempre monitorata questa dimensione relazionale e di proporre apposite iniziative di sostegno. A questo si aggiunge l'importanza di coinvolgere i familiari nella vita dei servizi attraverso gli Organismi di rappresentanza dei familiari e la possibilità di esprimere problematiche e suggerimenti.



3.4 — Portatori d'interesse esterni secondari

Gli enti che ci affidano i servizi diventano partner della Cooperativa con i quali costruire un valido rapporto e instaurare una relazione di stretta collaborazione partendo dai seguenti principi:

- IDENTITÀ: il riconoscimento della diversità individuale all'interno della partnership è un valore aggiunto. Infatti è nella diversità che la Cooperativa ha colto mutamenti e nuove ed inaspettate prospettive;
- VALORI: contare su un'etica di fondo condivisa. La fiducia nelle potenzialità dell'uomo, la solidarietà verso chi esprime un malessere e il desiderio di salute per la collettività, rappresentano il collante del nostro agire. Il profondo radicamento di queste convinzioni sostiene le nostre scelte e dirige le azioni della Cooperativa;
- STRATEGIE: sono definite sulla base di obiettivi dichiarati, discussi e condivisi; esse vengono aggiornate sulla base della verifica degli esiti relativi agli obiettivi dichiarati;
- AZIONI: la storia comune e il senso dell'agire insieme portano la Cooperativa a disegnare professionalità sempre in mutamento riuscendo a coniugare il management con

l'etica senza profitto.

Il servizio erogato è un'attività per l'autonomia e la crescita della persona. L'obiettivo condiviso con ali enti committenti è dare e mantenere agli utenti la cittadinanza sociale. Attenzione e rispetto per la persona sono i valori che caratterizzano i servizi che offriamo. La Cooperativa pone al centro del suo agire, insieme ai committenti dei servizi, l'interesse superiore dell'essere umano, promuovendo una cultura che favorisca il miglioramento della qualità della vita. La Cooperativa, nell'attuazione delle proprie attività, mantiene la conformità con gli impegni inclusi nei contratti stipulati con i clienti, sottoscritti volontariamente dalla Cooperativa stessa.

ENTI PUBBLICI E PRIVATI

Servizi Sociali La Goccia collabora con molti Comuni della Provincia di Vicenza e anche con alcuni Comuni contigui al territorio provinciale sia del trevigiano che del padovano. La Cooperativa partecipa ai Piani di Zona dell'Ulss di Bassano del Grappa. I soggetti dei Piani di Zona sono i Comuni associati negli ambiti territoriali individuati dalle Regioni. Di fatto i Comuni assumono

lo strumento programmatorio, d'intesa con l'Azienda sanitaria locale, per la programmazione delle aree ad elevata integrazione. Tale approccio integrato avviene coniugando tra loro i due strumenti programmatori locali: il Piano di Zona dei servizi sociali e il programma delle attività territoriali. I due strumenti hanno come titolari delle competenze, rispettivamente i Comuni per i servizi sociali e l'azienda Ulss per i servizi sanitari, e devono essere concepiti come strumenti ad elevata integrazione istituzionale. I Legali Rappresentanti sono presenti al tavolo dei Piani di Zona dell'Ulss come Referenti per le cooperative del territorio, come pure nel tavolo tecnico dell'Area Anziani. Inoltre, siamo presenti nei tavoli dell'Area Anziani e Salute Mentale dell'Ulss 6 Berica in rappresentanza di Federsolidarietà. Sono presenti due tipologie di clienti e precisamente: sog**getti pubblici** (quali Comuni, ULSS) e soggetti privati aventi lo scopo di erogare servizi destinati al sostegno della famiglia o di persone fragili, quali Fondazioni, Enti religiosi. La gestione dei servizi di cui all'oggetto sociale viene svolta mediante accordi di collaborazione, concessione e convenzione con Enti Pubblici e Privati: la Co-

operativa inoltre partecipa a pubblici appalti, direttamente o indirettamente anche in Associazione Temporanea di Imprese con altre Cooperative. È importante sottolineare come il mercato dei soggetti che acquistano servizi si stia diversificando e preveda sempre di più l'impegno da parte delle famiglie/privati nell'acquisto di beni e servizi sociali ed educativi.

RETE SISTEMA COOPERATIVO

La Cooperativa è presente in diversi tavoli di lavoro ove si relaziona con altre Cooperative, Consorzi, Centrali Cooperative, al fine di promuovere la cooperazione tra i diversi soggetti e sensibilizzare i soggetti Istituzionali ai temi della cooperazione.

La Cooperativa partecipa ad attività in rete con il Consorzio Prisma e con le Cooperative Associate al fine di favorire lo scambio di buone prassi, la partecipazione a progetti innovativi, il reperimento di commesse. Il collegamento tra Consorzio Prisma e le Cooperative Associate opera inoltre in termini di rappresentanza locale con gli enti e le istituzioni dei vari territori, promuove progetti consortili, quali ad esempio la rete degli spor-

telli per assistenti familiari (Vesta), il servizio di assistenza domiciliare specifico per persone con disagio mentale, rappresenta le cooperative come gruppo consolidato presso gli enti committenti stringendo sinergie fruttuose non solo con le amministrazioni pubbliche ma anche con enti quali Confartigianato, Ente Fiera di Vicenza, Caritas, Umana, ecc. Partecipiamo alle iniziative di Federsolidarietà che favoriscono la crescita della Cooperazione sociale sia a livello provinciale che regionale, lavorando in commissioni regionali specifiche (anziani, salute mentale).

Servizi Sociali La Goccia contribuisce con la propria presenza in Consiglio Provinciale di Confcooperative alla promozione e valutazione di tematiche che riguardano le cooperative del territorio. In Veneto Confcooperative ha promosso un progetto per lo sviluppo dell'assistenza primaria: nel 2011 è stato costituito il Consorzio "Veneto In Salute", a cui aderisce, società cooperativa consortile, costituita da 21 cooperative sociali venete, 5.100 soci. L'OMS sostiene che occorre una nuova configurazione dell'assistenza sanitaria, troppo sbilanciata oggi ver-

so l'assistenza ospedaliera. Occorre, quindi, puntare sull'organizzazione di attività e servizi che, a livello di comunità, assicurino un'assistenza globale, continua e centrata sulle persone. VIS è il luogo dove questo dibattito e questa ricerca si sviluppano.

La partecipazione ai Consorzi è considerata una forma di valorizzazione ulteriore del rapporto mutualistico e di conseguimento dei migliori risultati possibili attraverso una concreta aggregazione e collaborazione tra cooperative. I rapporti con i Consorzi sono improntati ai principi di trasparenza, correttezza e pieno rispetto delle norme di Legge. Altri Soggetti della Rete del Sistema Cooperativo con cui la Cooperativa collabora sono:

SOGGETTI	FORME DI COLLABORAZIONE
Irecoop	Attività di formazione.
Cooperativa servizi all'autogestione	Fornitura del servizio di elaborazione degli stipendi.
II Triangolo Soc. Coop.	Fornitura servizi.
Set - Salute e Territorio Cooperativa Sociale	Collaborazione nella realizzazione di Medicine di gruppo.
Coop.va Mano amica	ATI per i servizi del Comune di Zugliano.
Coop.va Un segno di Pace	Collaborazione nella gestione dell'RSA Lonigo.
Coop.va Studio Progetto	Collaborazione nella gestione dell'RSA Lonigo.
Coop.va II Faggio	Co-progettazione di servizi in vari ambiti.
Cooperativa Ferracina	Co-progettazione di servizi in vari ambiti.
Coop.va Crescinsieme	Collaborazione nella gestione di servizi all'infanzia.
Coop.va Goccia Social Sport	Collaborazione nella gestione di strutture sportive e siti naturalistici.

Altre reti territoriali a cui partecipa la Cooperativa sono:

- » Per i Centri Diurni Bassano e Auriga è attiva la rete del Coordinamento Regionale dei Centri diurni per il disagio mentale.
- » Per la CTRP Col Roigo è stata attivata la rete delle CTRP aderenti all'Associazione Mito e Realtà.

3.5 — Portatori d'interesse esterni terziari

FINANZIATORI

Nella gestione della Cooperativa non concorrono soci-finanziatori. Per il proprio fabbisogno finanziario viene fatto ricorso al sistema bancario con affidamenti concessi attraverso linee di fido "ANTICIPO FATTURE".

FORNITORI

É presente un Elenco di Fornitori certificati per la fornitura di beni e servizi di necessità della Cooperativa. Tali fornitori scelti vengono valutati dagli ambiti competenti.

I processi di acquisto, per quanto possibile, valorizzano principalmente

le risorse del movimento cooperativo e sono improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo per la Cooperativa e alla concessione, a parità di requisiti tecnici qualitativi, delle pari opportunità per ogni fornitore. Sono inoltre fondati su comportamenti precontrattuali e contrattuali tenuti nell'ottica di un'indispensabile e reciproca lealtà, trasparenza e collaborazione. In particolare, nella scelta tra fornitori in concorrenza tra loro, la Cooperativa valuterà gli elementi di decisione in modo imparziale, con l'obiettivo di fornire ai propri clienti la soluzione e le competenze migliori sia in termini qualitativi che economici.

TIPOLOGIA FINANZIATORI	ELENCO FINANZIATORI
Finanziatori di sistema ed etici	BANCA ETICA; BCC SAN GIORGIO Q.V.A.; BANCA PROSSIMA
Finanziatori ordinari	UNICREDIT BANCA SPA; BANCA POP. MAROSTICA; UNIPOL BANCA

ASSOCIAZIONISMO

Le Associazioni di volontariato, sulla base della comune aderenza ai principi mutualistici della Cooperativa, possono concorrere agli obiettivi dell'interesse generale della comunità umana. Cogliamo l'occasione del Bilancio Sociale per ringraziare tutti i volontari che collaborano all'interno dei servizi.

SOGGETTI DELL'ASSOCIAZIONISMO	TIPOLOGIA DI COINVOLGIMENTO
Associazione "La	Fornisce un servizio di parrucchiera agli ospiti del
Bancarella dei sogni"	Centro Diurno di Nove.
Associazione "Nati	Coinvolgimento nei progetti educativi degli Asili
per leggere"	Nido per i laboratori di lettura.
Associazione "Banda Musicale Misquilese"	Concerti in occasione di feste.
Associazione "Comi- tato 180"	Coinvolgimento nei percorsi dei servizi dedicati alla salute mentale.
Associazione "Complesso Bandistico e Majorettes Ciro Bianchi"	Incontri con i bambini degli Asili e le famiglie.
Associazione "Croce	Incontri di formazione per i genitori dei Bambini
Verde"	degli Asili.
Associazione di vo- lontariato "Shemen"	Organizzazione di attività animative presso il C.S. "Sterni" di Bassano del Grappa.
Associazione "Gruppo	Corsi di formazione per operatori della
Astrofili Montegrappa"	Cooperativa e utenti delle comunità psichiatriche.
Associazione "LAV	Attività di lettura animata agli ospiti del Centro
Letture ad alta voce"	Diurno di Nove.
Associazione "Mito e	Promuove un costante confronto e scambio di
Realtà"	buone prassi tra le CTRP associate.

SOGGETTI DELL'ASSOCIAZIONISMO	TIPOLOGIA DI COINVOLGIMENTO
Lions Club di Marostica	Sostegno ai progetti dei servizi della salute mentale della Cooperativa.
Associazione Nazionale alpini	Supporto ai servizi della Cooperativa per piccole manutenzioni (vari servizi).
Associazione onco- logica ospedale di Bassano	Sono stati organizzati dei laboratori di cucina per i familiari del Centro Diurno e delle serate formative per familiari.
Associazione "Panthakù" Padova	Collaborazione per eventi formativi e divulgativi.
Associazione "Slow Food Veneto"	Co-progettazione ed organizzazione di attività di educazione alimentare per gli utenti dei servizi di salute mentale.
Associazione Sportiva Dilettantistica "Scuola Nordic Walking Montegrappa"	Co-progettazione ed organizzazione di attività ludico-motorie rivolte a operatori, utenti e loro familiari per servizi della Cooperativa (area minori e area salute mentale).
Associazione "Stella tra i popoli"	Collaborazione per le attività del servizio di acco- glienza diffusa dei richiedenti protezione interna- zionale.
Associazione "Tenda Aperta"	Collaborazione per svolgimento di attività con l'utenza del Centro Diurno di Nove.
Azienda Agricola "Sacchetto" di Nove	Collaborazione per il Lavandeto presso il Centro Diurno di Nove.
Azienda artigiana "Terra Amica" di Nove	Cottura dei manufatti ceramici del CD di Nove.
Coro "Sotto i cento"	Animazione musicale durante feste, momenti di incontro.
Ente Ecclesiastico "Tavola Valdese"	Sostegno economico alle proposte progettuali della Cooperativa.

SOGGETTI DELL'ASSOCIAZIONISMO	TIPOLOGIA DI COINVOLGIMENTO
Falconeria presso il Museo Ornitologico di Marostica	Programmazione di attività dell'Area Minori per conoscere da vicino il mondo dei rapaci.
Fattoria Didattica "Fontana" di Nove	Collaborazione per iniziative di sensibilizzazione su tematiche ambientali.
Fondazione "Candida Stefani e Fratelli" Onlus di Noventa Vicentina	Collaborazione per la realizzazione di iniziative che favoriscono la qualità della vita ed il benessere delle persone, in particolare modo di chi ha disabilità e dei suoi familiari.
Fondazione "Casa ca- rità arti e mestieri" di Bassano del Grappa	Partnership per Corso OSS.
Fondazione "Dal Degan" di Poiana Maggiore	Collaborazione per la gestione della Casa Albergo "Dal Degan" di Poiana Maggiore (comodato dell'immobile dove ha sede il servizio di casa albergo).
Gruppo animazione per il C.S. San Pio X Fatebenefratelli	Gruppo di volontari che effettua attività di animazione e socializzazione rivolte agli ospiti.
Gruppo attività alber- ghiere per il C.S. San Pio X Fatebenefratelli	Gruppo di volontari che effettua attività alberghiere rivolte agli ospiti.
Gruppo Caritas Organismo pastorale diocesano di Vicenza	Collaborazione per iniziative varie sul territorio ed in particolare per iniziative formative e divulgative sulla tematica dell'immigrazione.
Gruppo Medici Pediatri dell'Ulss 7 Pedemontana	Formazioni per genitori dei bambini degli Asili Nido.

SOGGETTI DELL'ASSOCIAZIONISMO	TIPOLOGIA DI COINVOLGIMENTO
Outsphera for life	Organizzazione di corsi sulla disostruzione delle prime vie aeree in età pediatrica e promozione della cultura del Primo Soccorso.
Progetto europeo Nomec in collaborazione con il Centro studio Veneto	Applicazione di tecniche audio-psico-fonologiche presso il Centro Diurno di Nove.

Inoltre la Cooperativa, tramite il Laboratorio Guidato di Mussolente del Centro Diurno "Auriga", collabora con le cooperative del Consorzio Prisma per le attività del marchio "Social Art", sviluppando laboratori di artigianato artistico per disabili, e partecipando anche a manifestazioni di settore.





4. La dimensione economica

4.1 – 67 Il valore della produzione

4.2 — 70 Il patrimonio e l'utile

4.3 — 71 Il valore aggiunto (ricchezza distribuita) BILANCIO SOCIALE 2018
4. LA DIMENSIONE ECONOMICA

La dimensione economica

4.1 — Il valore della produzione

In questa sezione vengono evidenziate le modalità attraverso le quali la Cooperativa reperisce le proprie risorse economiche e, di consequenza, come vengono utilizzate per il perseguimento delle proprie finalità. I dati economico-finanziari espressi sono ripresi dal bilancio d'esercizio, comparati nel tempo e riclassificati per fornire, ai diversi interlocutori, le informazioni relative all'utilizzo di tali risorse. Viene pertanto illustrato l'andamento economico nel triennio come sostegno all'obiettivo di monitorare le modalità di reperimento e utilizzo delle risorse e come queste hanno supportato il perseguimento delle finalità sociali.

Il fatturato dell'esercizio 2018 è aumentato complessivamente, rispetto al 2017, di euro 503.488. Questo risultato è determinato da una sensibile riduzione di entrate derivate dagli enti pubblici e, al contempo, da un importante aumento dei proventi da enti privati e famiglie.

L'utile di esercizio 2018 è pari a 41.633 euro.



BILANCIO SOCIALE 2018
4. LA DIMENSIONE ECONOMICA

TIPOLOGIA DEL FATTURATO

La Cooperativa opera con tre tipologie di committenti: ENTI PUBBLICI (Aziende Socio Sanitarie e Comuni), ENTI PRIVATI (Case di riposo di Enti Religiosi), FAMIGLIE E PRIVATI (Rette Asili nido e rette Casa Albergo). Il grafico seguente indica l'incidenza delle tre tipologie di utenti nell'ultimo triennio:

TIPOLOGIA CLIENTI	2016	2017	2018
Enti pubblici	5.512.286 €	5.027.111 €	5.448.799 €
Enti privati	4.797.010 €	5.508.744 €	5.407.392 €
Famiglie	1.033.565 €	1.227.864 €	1.284.545 €
Sopravvivenze e proventi diversi	155.115 €	56.253 €	162.485 €
Contributi in c/esercizio	39.142 €	106.147 €	126.385 €
TOTALE	11.538.421 €	11.926.118 €	12.429.606 €

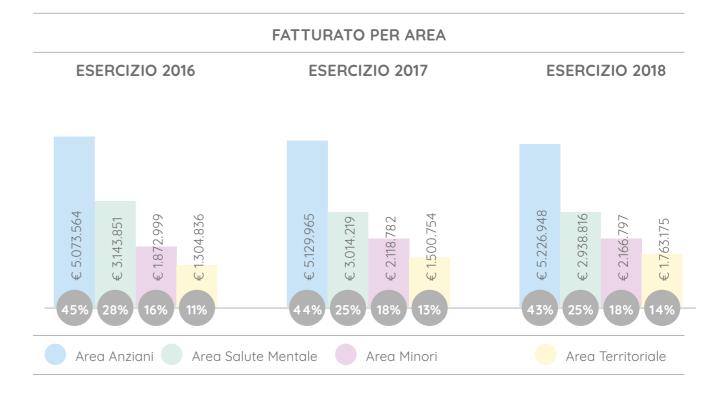
TIPOLOGIA DEL FATTURATO									
ESERCIZIO 2016 ESERCIZIO 2017 ESERCIZIO 2018						2018			
786	010	564	<u> </u>	744	364		799	392	545
5.512.286	4.797.010	1.033.564	5.027.111	5.508.744	1.227.864		5.448.799	5.407.392	1.284.545
(h)	Ψ	(h)	(h)	Ψ	(11)		(1)	(h)	Ψ
49%	42%	9%	43%	47%	10%		45%	44%	11%
Enti Pubblici (Comuni, ULSS) Enti Privati (Case di Riposo) Famiglie e Privati									

70

FATTURATO PER AREA

Nella tabella che segue il valore della produzione viene distinto nelle seguenti quattro aree tipiche di intervento della Cooperativa: AREA ANZIANI; AREA MINORI; AREA SALUTE MENTALE; AREA TERRITORIALE.

	2016	2017	2018
Anziani	€ 5.073.564	€ 5.129.965	€ 5.226.948
Salute Mentale	€ 3.143.851	€ 3.014.219	€ 2.983.816
Minori	€ 1.872.999	€ 2.118.782	€ 2.166.797
Territoriale	€ 1.304.836	€ 1.500.754	€ 1.763.175



BILANCIO SOCIALE 2018
4. LA DIMENSIONE ECONOMICA

4.2 — Il patrimonio e l'utile

Il valore complessivo del patrimonio netto al 31/12/2018 è di Euro 1.555.302. L'incremento è dato dall'utile dell'esercizio che nel 2018 è stato di Euro 41.633. Il 3% degli utili viene versato al Fondo per la Mutualità.

	2016	2017	2018
Capitale sociale	21.500 €	22.200 €	23.900 €
Riserve	776.187 €	1.253.043 €	1.489.769 €
Utile	486.759 €	244.048 €	41.633 €
Patrimonio netto	1.284.446 €	1.519.291 €	1.555.302 €

PATRIMONIO NETTO									
ESERCIZIO 2016 ESERCIZIO 2017		2017	ESERCIZIO 2018						
					53	· ·		2	
21.500	776.186	486.758		22.200	1.253.043	244.048	23.900	1.555.302	€ 41.633
(h)	(E)	(()		Ψ	€	(h)	Ψ)	()	(†)
Capital	e Sociale	9		Riserve	<u>)</u>		Utile di	eserciz	io

72

4.3 — Il valore aggiunto (ricchezza distribuita)

Mostrare il valore aggiunto vuol dire mettere in evidenza le ricadute economiche dirette nel territorio dove Servizi Sociali La Goccia opera. Il costo del lavoro (personale interno) è la voce che incide maggiormente sui costi totali ed evidenzia la capacità da parte della cooperativa di generare posti di lavori retribuiti.

	2016	2017	2018
Reddito netto	486.759 €	244.048 €	41.633 €
Imposte	78.707 €	78.211 €	91.481 €
Oneri finanziari	38.052 €	30.771 €	21.188 €
Ammortamenti	113.821 €	93.582 €	95.914 €
Costo del lavoro	9.128.120 €	9.599.390 €	9.959.507 €
VALORE AGGIUNTO	9.845.459 €	10.046.002 €	10.209.723 €



5. Sviluppo, formazione e progetti

5.1 — 75 Convegni 2018

5.2 — 76 Volti alla Cultura cooperativa e alla Cittadinanza attiva

5.3 – 78 Impegno e formazione per la Comunità BILANCIO SOCIALE 2018 5 SVILUPPO, FORMAZIONE E PROGETTI

Sviluppo, formazione e progetti

76

5.1 — Convegni 2018

L'EDUCAZIONE NELLA PRIMA INFANZIA.

I nidi dell'infanzia rappresentano un servizio di sostegno alle famiglie e un luogo sicuro di crescita per i bambini. Entrare al nido significa per genitori e figli vivere un ambiente, gestito da professionisti dell'infanzia, dove sviluppare relazioni significative.

In un contesto mutevole come quello attuale, i nidi dell'infanzia stanno vivendo un momento dove spinte innovative cercano continuamente di allineare i servizi ai bisogni delle famiglie e dei bambini. Servizi Sociali La Goccia e il Comune di Bassano del Grappa, insieme, hanno proposto un seminario rivolto a genitori ed educatori, nel quale si è dibattuto sul tema della prima infanzia insieme a docenti universitari, professionisti, dirigenti del privato sociale e assessori pubblici. Ne è emerso che i bisogni crescenti nella proposta della prima infanzia sono di stimolare la **creatività** e di offrire una maggiore **continuità** nella proposta di educazione per l'infanzia. Un metodo funzionale per soddisfare tali necessità è rappresentato dalla "**verticalità educativa**", questo per tre aspetti:

- Psicorelazionali, che dimostrano che i bambini sono favoriti nell'apprendimento dalla socializzazione complessa generata in sezioni di età mista.
- **Pedagogici**, che dimostrano come i processi di apprendimento per semplice imitazione siano tipici della relazione del bambino con l'adulto, mentre quelli più profondi di sperimentazione ed elaborazione si generano di più nell'interazione tra bambini.
- Antropologici, che affermano che la sezione di bambini di età mista si avvicina molto ad essere una comunità umana naturale con una storia evolutiva (pluri-generazionale) che travalica le singole persone che ve ne fanno parte (bambini, ma anche adulti).

AD OGNI ETÀ LE PROPRIE FRAGILITÀ E RESPONSABILITÀ

Il secondo dei quattro appuntamenti organizzati per celebrare i 50 ANNI di Casa Sterni ha volto lo sguardo su "responsabilità e fragilità", ovvero due valori fortemente legati tra di loro e che riguardano l'esistenza ognuno di noi. Infatti, nel proprio percorso, ogni persona vive fasi di particolare fragilità e responsabilità, verso se stesso e verso gli altri. L'incontro ha fatto riflettere, grazie all'intervento di Antonio Baggio (professore ordinario di filosofia all'Istituto Universitario Sophia), giovani ed anziani su questi due valori a cui non spesso si dedicano tempo e attenzione, e su cui l'avere consapevolezza è una necessità. Fragilità e responsabilità sono valori indivisibili, dove l'uno ha il bisogno dell'altro.

5.2 — Volti alla Cultura cooperativa e alla Cittadinanza attiva



Il progetto "Formazione alla cultura della Cooperazione e della Cittadinanza attiva" è condotto da Servizi Sociali La Goccia in collaborazione con la Fondazione Tony Weber, ente di ricerca che approfondisce e diffonde l'ideale dell'unità tra i popoli e la cultura della fraternità, e con l'Istituto Universitario Sophia. Il percorso ha costituito un gruppo permanente di formatori all'interno della Cooperativa "La Goccia" al fine di diffondere e rafforzare i Valori della Cooperazione a tutti i Soci. Valori che sono intimamente legati ad una presenza sociale attiva, responsabile e includente, attenta ai bisogni delle persone nelle diverse fasi della loro vita e nelle diverse condizioni di debolezza e di fragilità.

Valori che una volta interiorizzati possano produrre importanti ricadute sia nella vita personale di ciascuno sia in quella comunitaria. Un'occasione importante dedicato alla trasmissione di questi valori è rappresentato dalla cena soci, che annualmente si svolge nel periodo natalizio. In tale occasione, nell'anno 2018, insieme al professor Martino, docente presso l'Istituto Universitario Sophia, i soci "Goccia" hanno potuto approfondire una par-

te tema della "Comunità". Di seguito proponiamo una sintesi dell'intervento:

"Siamo immersi in un mondo dove il modello delle relazioni sociali che sembra prevalere e non lasciare possibilità ad altre visioni è quello basato sull'interesse e sul consumo, ovvero relazioni che generano forme di immunità (immunitas) ed esclusione verso gli altri.

Abbiamo però una speranza: la proposta della relazione sociale che le comunità accoglienti (communitas) ci mostrano. Tutti noi, almeno una volta, abbiamo fatto esperienza di comunità accogliente, dove il dono della relazione, con e per l'altro, è le base della costruzione di ogni tipo rapporto.

Dopo tutto, in quanto persone, sentiamo l'esigenza e il bisogno di avere relazioni sociali accoglienti, ma quando queste vengono trasformate in rapporti di consumo si sviluppano delle distorsioni che portano a un eccesso di individualismo, immunità verso gli altri, malessere, paura e isolamento.

Dalla speranza di poter percorrere strade diverse, ogni persona può scegliere liberamente quale tipo di relazione sociale intraprendere e costruire: comunitaria o immunitaria.

Un modello basato su relazioni di comunità, accogliente ed ospitale, lo si può scegliere e promuovere, nel lavoro e nella vita famigliare, con chi conosciamo e con chi ancora non conosciamo. A noi la decisione."

5.3 — Impegno e formazione per la Comunità

Allineandosi con i principi generali della cooperazione, l'operato dei soci di Servizi Sociali La Goccia è volto all'impegno per la Comunità. Un impegno che vede i servizi costantemente allineati con i bisogni sociali emergenti. Ma non solo. La Cooperativa si impegna a proporre eventi e percorsi formativi, liberi e gratuiti, come:

TEMATICA	A CHI SI RIVOLGE		
Manovre salvavita in età pediatrica e adulta	Famiglie, educatori, comunità		
Formazione alla genitorialità	Genitori		
Prevenzione al disagio adolescenziale	Alunni e insegnanti		
La relazione con l'anziano	Famiglie e caregiver		
Corsi di volontariato	Comunità		
I valori della comunità	Comunità		

ALLEGATO: CODICE ETICO

BILANCIO SOCIALE 2018 SINTESI DEL CODICE ETICO

Sintesi del Codice Etico (per il documento completo si faccia riferimento al sito internet o all'Ufficio Risorse Umane)

Il presente codice è stato predisposto per fornire valori, regole chiare e una guida per coloro che lavorano e collaborano con la nostra Cooperativa. Il codice è un impegno concreto per il rispetto delle esigenze di tutte le parti interessate ed ha come fine primario evitare la commissione di comportamenti scorretti e di reati e di indirizzare tutti verso i principi di legalità e di rispetto delle regole.

Il codice è stato predisposto dal Consiglio di amministrazione, condiviso in assemblea ed è rivisto periodicamente; se necessario è integrato da procedure operative per la gestione di specifiche attività.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa è responsabile della sua efficace applicazione e della sua disponibilità ai soggetti interessati, è inoltre responsabile per ogni informazione sul codice sia all'interno sia all'esterno dell'organizzazione. Il presente documento è pubblicato nel sito aziendale e nelle bacheche informative.

La violazione delle prescrizioni contenute nel presente Codice da parte dei soci, dipendenti, collaboratori, fornitori e di tutti i soggetti che hanno relazioni commerciali e contrattuali con la società comportano le sanzioni previste dal sistema disciplinare allegato, fatto salvo il risarcimento del danno.

Tutto il personale, i collaboratori, i fornitori ed i soggetti che collaborano con la Cooperativa devono accettare i principi comportamentali definiti dal presente codice attraverso impegni contrattuali precisi e definiti, ma in nessun modo il presente codice deve violare i diritti fondamentali dei lavoratori o le disposizioni legislative applicabili.

I NOSTRI VALORI

Essere donne e uomini cooperativi significa farsi carico e prendersi cura, mettersi a disposizione e al servizio dei bisogni e dei bisognosi.

La solidarietà tra colleghi offre una base di fiducia e crea sempre occasioni di reciprocità. Il lavoro e il contributo di tutti sono necessari e costituiscono la base della cooperazione, così come lo sono la partecipazione alla vita della cooperativa e le buone pratiche di consolidamento e trasmissione dei principi cooperativistici e dei valori fondanti.

Cooperare ci rende corresponsabili, ciascuno per il propri ruoli e per le proprie competenze, ma tutti ugualmente partecipi dei progetti e degli obiettivi dei servizi.

Lavorare insieme si esplicita attraverso pratiche del dialogo di tipo collaborativo.

LINEE ETICHE GENERALI DI RIFERIMENTO PER TUTTI I SOCI E I COLLABORATORI

In riferimento alla persona, l'operato dei soci e dei collaboratori dovrà:

- conservare e rispettare le credenze, le opinioni e i sentimenti personali:
- mettere la persona nella condizione di esprimere le proprie attitudini, la propria originalità e creatività, il proprio pensiero;
- garantire la libertà di decidere sul proprio percorso terapeutico-riabilitativo, informandola adeguata-

- mente e dando risposta ai quesiti posti;
- salvaguardare la persona da ogni forma di violenza fisica e morale;
- tendere al miglioramento della qualità di vita della persona.

In riferimento ai **processi**, l'operato dei soci e dei collaboratori dovrà:

- essere centrato sulle persone e non sulla logica delle strutture;
- garantire uguaglianza di trattamento, senza alcuna distinzione;
- lavorare per obiettivi condivisi e non per compiti;
- attuare pratiche corresponsabili per la definizione ed il raggiungimento di obiettivi nella presa in cura dell'ospite;
- garantire il coinvolgimento delle persone in tutte le fasi del percorso diagnostico-terapeutico-riabilitativo, educativo, sostenendo la loro capacità di scelta e di decisione e acquisendo il consenso informato circa gli obiettivi e i metodi di trattamento;
- assicurare una risposta personalizzata attraverso adeguati strumenti:
- mantenere la continuità della presa in carico per tutto il tempo necessario:

BILANCIO SOCIALE 2018

- valorizzare la relazione operatore-utente;
- promuovere percorsi di crescita degli utenti nei percorsi di terapia e riabilitazione;
- promuovere la partecipazione delle persone e dei familiari alla definizione degli obiettivi e al miglioramento dei servizi, rendendo conto agli stessi dei risultati e valutandone la soddisfazione.
- garantire il rispetto dei dati personali e di privacy;
- garantire un'informazione trasparente agli utenti, favorendo coscientizzazione ed espressione di propri pareri;
- utilizzare con trasparenza strumenti clinici, riabilitativi ed educativi:
- usare metodologie che facciano riferimento a linee guida condivise e approvate;
- tendere all'innovazione dei processi adottati;
- contribuire alla propria ed altrui adeguata formazione per la crescita professionale;
- promuovere la partecipazione di tutte le figure professionali nella definizione di obiettivi ed interventi;

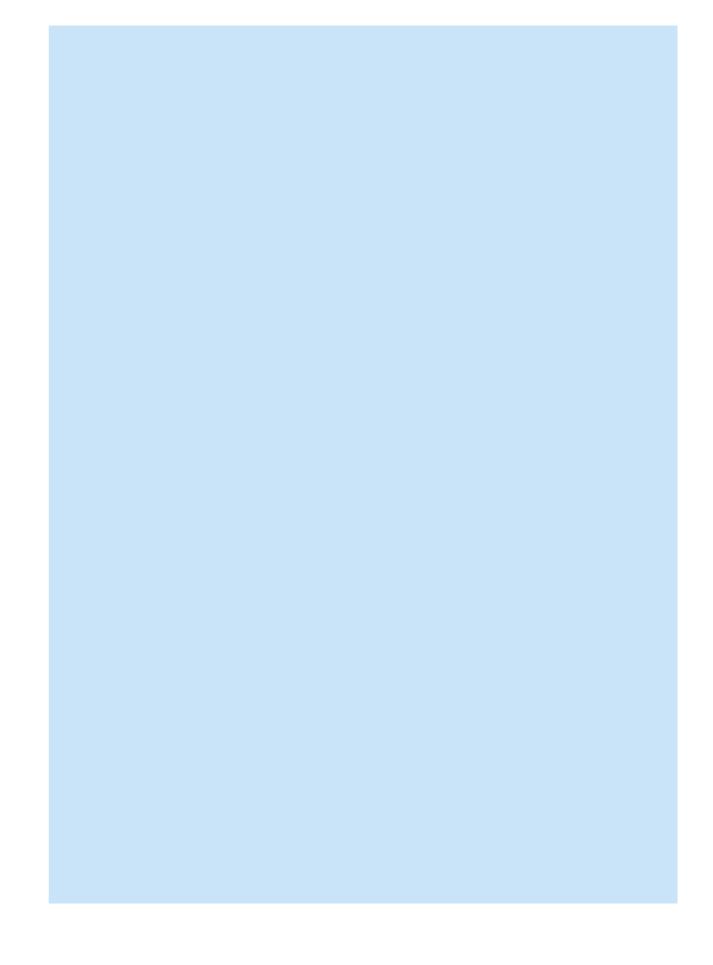
 attivare una politica di corresponsabilità nella presa in cura della persona.

In riferimento alle **risorse economiche**:

 garantire un uso appropriato e senza sprechi delle risorse secondo criteri di efficienza ed efficacia.

Trasversalmente ed in riferimento a **tutto l'operato inerente il servizio**:

- garantire continuità nell'erogazione del servizio;
- inserire il servizio entro parametri di sussidiarietà e cooperazione territoriale, promuovendo politiche di solidarietà sociale;
- garantire il rispetto del principio di legalità nell'attuazione del servizio in ragione dei principi etici contenuti nello statuto e nel regolamento, e delle norme degli accordi collettivi che regolamentano il rapporto di lavoro;
- provvedere ad un'attenta valutazione dei processi, degli strumenti organizzativi e dei risultati.



GRUPPO DI REDAZIONE:

Responsabile del progetto: Consiglio di Amministrazione

Definizione dei contenuti:
Frigo Riccardo
Ravagni Riccardo
Tecchiati Enrico

Grafica e impaginazione: Marcon Laura

www.cooplagoccia.eu

