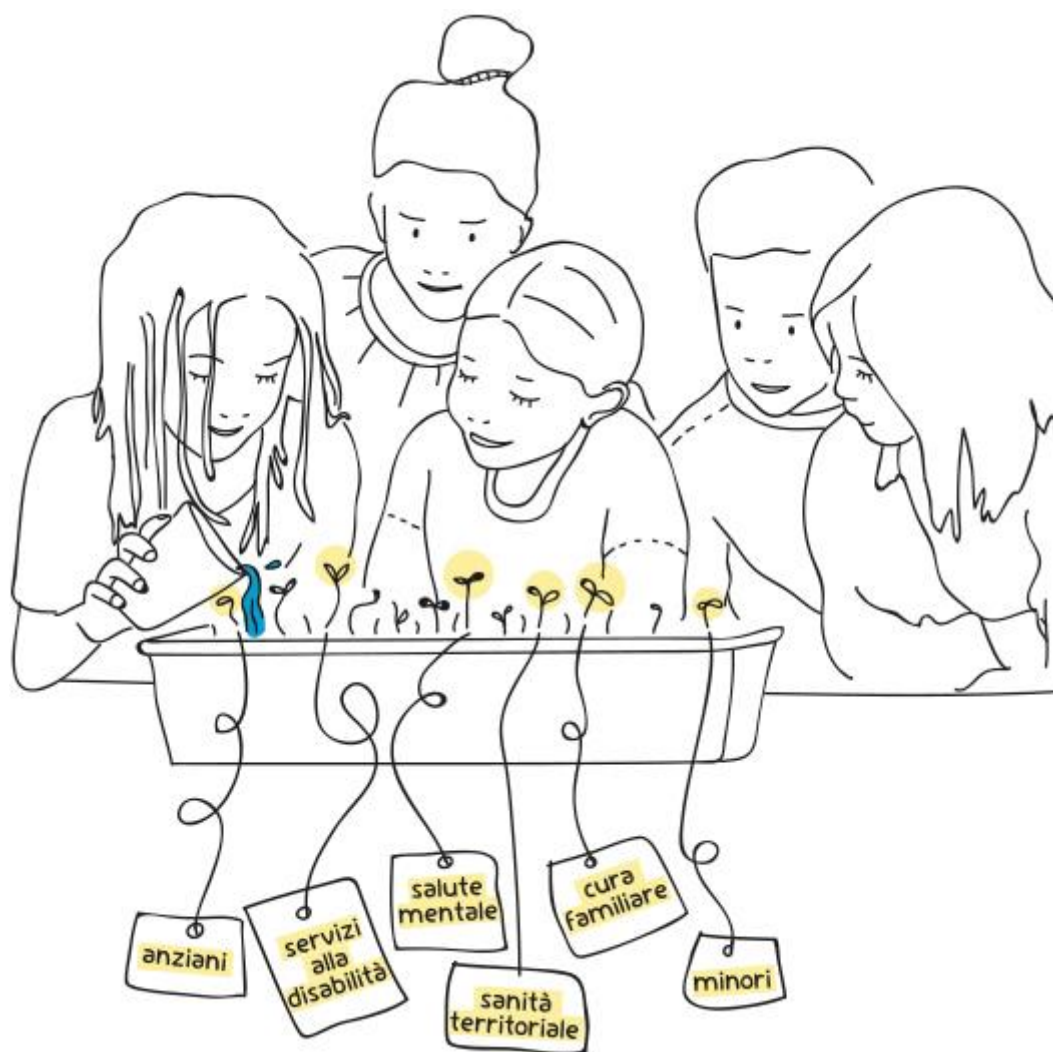


Bilancio Sociale 2020

**SERVIZI SOCIALI LA GOCCIA SOCIETA'
COOPERATIVA SOCIALE A R.L.**



La Goccia
cooperativa sociale

Sommario

1. PREMESSA/INTRODUZIONE.....	3
2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE.....	4
3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE.....	5
Aree territoriali di operatività.....	5
Valori e finalità perseguite (missione dell'ente - come da statuto/atto costitutivo).....	5
Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991).....	6
Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale.....	6
Collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...).....	6
Contesto di riferimento.....	7
Storia dell'organizzazione.....	7
4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE.....	8
Consistenza e composizione della base sociale/associativa.....	8
Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi.....	8
Modalità di nomina e durata carica.....	8
N. di CdA/anno + partecipazione media.....	9
Tipologia organo di controllo.....	9
Mappatura dei principali stakeholder.....	10
Presenza sistema di rilevazioni di feedback.....	12
Commento ai dati.....	12
5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE.....	13
Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario).....	13
Composizione del personale.....	13
Attività di formazione e valorizzazione realizzate.....	14
Contratto di lavoro applicato ai lavoratori.....	15
6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ.....	16
Dimensioni di valore e obiettivi di impatto.....	16
Tipologie beneficiari e servizi.....	16
Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità (se pertinenti).....	19
Esplicitare il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati.....	20
7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA.....	21
Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati.....	21

Segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi.....	22
8. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE.....	23
Altri aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc.	23
9. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE	24
Relazione organo di controllo	24

1. PREMESSA/INTRODUZIONE

Dieci bilanci sociali, trentacinque anni di vita della nostra Cooperativa. Numeri importanti che raccontano una storia di servizio, inclusione, impegno nel costruire risposte efficaci e innovative a bisogni e fragilità cresciuti e diversificati nel tempo.

In particolare dopo l'anno trascorso, complesso e sfidante, è cresciuta ancor di più in noi soci lavoratori di Servizi Sociali La Goccia la consapevolezza della necessità di alimentare e rinnovare quotidianamente un impegno orientato alla crescita e promozione di reti umanizzanti e solidali nelle comunità locali.

Costruire relazioni buone con professionalità e dedizione, generare valore operando nel solco di quel cambiamento culturale che gli eventi della pandemia hanno reso urgente, questo viene chiesto a noi che crediamo in due semplici preposizioni "per" e "con".

Come dopo una malattia, una battuta di arresto, una difficoltà ci si prende cura di sé per rialzarsi e tornare ad una vita piena, così abbiamo scelto di ripartire dalla formazione, dalla valorizzazione del lavoro di ciascuno quale contributo irrinunciabile alla realizzazione della nostra missione comune.

Continuiamo dunque su un sentiero di consapevolezza del nostro compito generativo orientato alla costruzione del bene comune.

Francesco Tosetto
Il Presidente

2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE

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: ART.9 D.LGS.112/2017; Linee guida per la redazione del bilancio EX D.M. 4/7/2019 (G.U. 9/8/2019); Normativa sulla "trasparenza" art.15 della L.R. 23/2012.

Il presente bilancio sociale è stato presentato e condiviso nell'assemblea dei soci del 28 luglio 2021 che ne ha deliberato l'approvazione.

3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Informazioni generali:

Nome dell'ente	SERVIZI SOCIALI LA GOCCIA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE A R.L.
Codice fiscale	00882110240
Partita IVA	00882110240
Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore	Cooperativa Sociale di tipo A
Indirizzo sede legale	VIA CALLESELLO DELLE MONACHE, 1/B - 36063 - MAROSTICA (VI) - MAROSTICA (VI)
N° Iscrizione Albo Delle Cooperative	A141956
Telefono	0424 471262
Fax	0424781186
Sito Web	www.cooplagoccia.eu
Email	info@cooplagoccia.eu;
Pec	info@pec.cooplagoccia.eu
Codici Ateco	88.91
	87.1
	87.2
	87.9

Aree territoriali di operatività

La Cooperativa opera principalmente nella Provincia di Vicenza, ma anche in quelle di Padova e Treviso.

Valori e finalità perseguite (missione dell'ente - come da statuto/atto costitutivo)

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.

Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991)

La cooperativa intende perseguire le proprie finalità mediante la gestione di servizi socio-sanitari, sociali ed educativi quali:

- Assistenza, animazione e gestione di Case di riposo;
- Gestione di Comunità Terapeutiche Riabilitative Protette;
- Centri diurni;
- Gestione asili nido e centri educativi;
- Assistenza domiciliare e non ad anziani, a soggetti portatori di handicap, a malati e bambini ed a qualunque altro soggetto che necessiti di assistenza o riabilitazione;
- Trasporto ed accompagnamento di persone fragili;
- Servizi socio educativi per minori;
- Assistenza educativa scolastica ed extra scolastica;
- Servizio di animazione a minori presso centri estivi e centri di aggregazione;
- La progettazione, realizzazione e valutazione di interventi di promozione, formazione, consulenza;
- La realizzazione dei corsi di formazione nell'ambito sociale, socio-sanitario, sanitario ed educativo;
- Servizi di psicologia clinica, psico-terapia e counselling individuali e di gruppo;
- Servizi sanitari territoriali.

Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale

La Cooperativa, anche al fine di una gestione completa dei servizi prima elencati, può inoltre svolgere attività di pulizia di ambienti pubblici e privati, di trasporto e distribuzione pasti e biancheria ad anziani ed inabili, di trasporto di persone o cose per conto di Enti pubblici e privati, di servizio di manutenzione e piccole riparazioni domestiche.

Collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...)

Reti associative (denominazione e anno di adesione):

Denominazione	Anno
Confcooperative - Federsolidarietà	2009

Consorzi:

Nome
Prisma Società cooperativa consortile a r.l.

Altre partecipazioni e quote (valore nominale):

Denominazione	Quota
Goccia Social Sport S.C.S.D. a R.L.	30000,00
Società Cooperativa Servizi	310,00

all'autogestione	
Banca San Giorgio e Valle Agno BCC	1415,00
Banca Etica	11747,00
Veneto in Salute	10000,00
SET Salute e Territorio Coop. Soc.	5000,00
Consorzio Prisma	3000,00
Cooperativa Linte	25,00

Contesto 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 di questo bilancio sociale, la Cooperativa ha in essere convenzioni con soggetti anche delle altre Province venete, tra cui le seguenti 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.

Le aree in cui Servizi Sociali La Goccia è impegnata sono:

- Anziani;
- Minori;
- Salute mentale;
- Servizi territoriali.

Storia dell'organizzazione

Servizi Sociali La Goccia nasce il 16 luglio 1986, dall'iniziativa di 14 soci fondatori che desideravano svolgere in modo cooperativistico servizi alla persona. La crescita e maturità della cooperativa è avvenuta durante gli anni 90, quando "La Goccia" è divenuta a tutti gli effetti una cooperativa sociale.

L'iscrizione all'albo regionale delle cooperative sociali avviene nel 1995, quando i soci erano arrivati a 214. La cooperativa da allora è costantemente cresciuta di dimensioni sino al 2001 quando i soci ammontavano a 497, tetto massimo mai raggiunto.

Gli anni 2002 e 2003 hanno invece rappresentato una sfida per la Cooperativa, a seguito della perdita di un importante appalto, dalla quale però, grazie all'impegno di tutti i soci La Goccia si è ripresa ed è riuscita a diversificare il suo operato che copre i bisogni personali dai bambini (0-3 anni), agli adulti sino agli anziani.

La cooperativa ha così vissuto un lungo periodo di stabilità e crescita sino al 2019. Il 2020 pone invece un nuovo ed inedito impegno, dovuto alle molte complessità scaturite dalla pandemia da Covid 19.

4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

Consistenza e composizione della base sociale/associativa

Numero	Tipologia soci
461	Soci cooperatori lavoratori
15	Soci cooperatori volontari
0	Soci cooperatori fruitori
0	Soci cooperatori persone giuridiche
0	Soci sovventori e finanziatori

Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi

Dati amministratori - CDA:

Nome e Cognome amministratore	Sesso	Età	Data nomina
FRANCESCO TOSETTO	maschio	65	23/05/2018
SILVIA DALLA VALLE	femmina	51	23/05/2018
FRANCO INESCHI	maschio	54	23/05/2018
RICCARDO FRIGO	maschio	35	23/05/2018
CHRISTIAN SPEROTTO	maschio	38	23/05/2018
ELISA ZINI	femmina	51	23/05/2018

Descrizione tipologie componenti CdA:

Numero	Membri CdA
6	totale componenti (persone)
4	di cui maschi
2	di cui femmine

Modalità di nomina e durata carica

Il Consiglio di Amministrazione si compone di un numero di membri da tre a nove; il numero sarà determinato dall'assemblea prima di procedere all'elezione. I consiglieri eleggono tra loro un Presidente ed eventualmente un Vice-Presidente.

Gli amministratori rimangono in carica 3 (tre) anni e sono rieleggibili.

N. di CdA/anno + partecipazione media

Nel 2020 si sono tenuti 18 CDA in cui erano presenti tutti gli amministratori (100% di partecipazione).

Tipologia organo 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.

ROBERTO CHIODI, Presidente del Collegio Sindacale - REGISTRO REVISORI LEGALI N. 13759

FABIO ANDREOSE, Sindaco effettivo - REGISTRO REVISORI LEGALI N. 1429

ALFREDO BAU', Sindaco effettivo - REGISTRO REVISORI LEGALI N. 112680

ANDREA GIACOMELLO, Sindaco supplente - REGISTRO REVISORI LEGALI N. 113513

CORRADO ZENERE, Sindaco supplente - REGISTRO REVISORI LEGALI N. 62109

Partecipazione dei soci e modalità (ultimi 3 anni):

Anno	Assemblea	Data	% partecipazione	% deleghe
2018	ASSEMBLEA SOCI	23/05/2018	15,50	1,50
2019	ASSEMBLEA SOCI	24/06/2019	14,30	4,10
2020	ASSEMBLEA SOCI	05/07/2020	11,00	1,70

In tutte le assemblee soci è sempre inserito nell'ordine del giorno lo spazio per le "varie ed eventuali" dove i soci possono esporre questioni e fare proposte.

Le decisioni rilevanti proposte durante l'assemblea (es. cariche CdA, approvazione bilancio etc.) sono sempre sottoposte alla votazione dei soci.

APPLICAZIONE DEL DECRETO LEGISLATIVO 231 DEL 2001 SULLA RESPONSABILITA' SOCIALE 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 stata demandata anche l'attività di gestione delle segnalazioni.

Sulla base delle migliori pratiche internazionali in materia, la Cooperativa ha inoltre adottato un sistema di "etch point" attraverso un servizio indipendente e certificato, che prevede sia una e-mail protetta sia una pagina "internet" specifica finalizzata ad una informazione puntuale di tutto il personale e delle parti interessate in materia di whistleblowing.

Di seguito i riferimenti: lagoccia@organismodivigilanza.com -

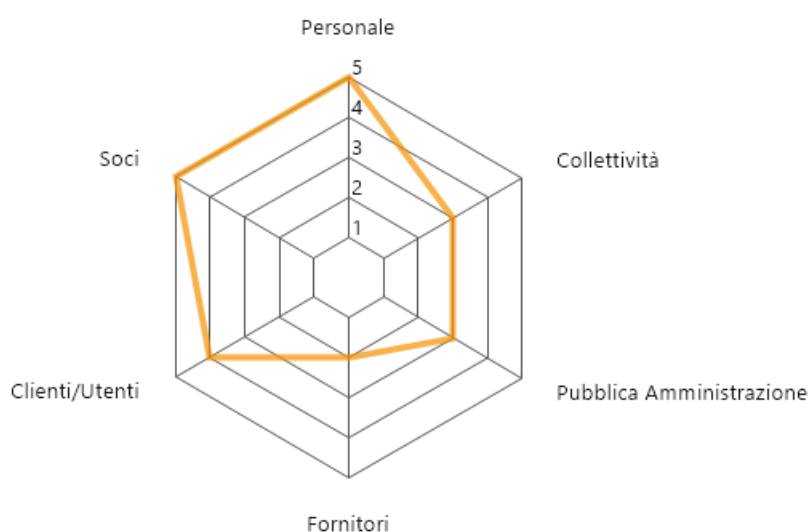
www.sentinellacivile.it/cooperativa-la-goccia

Mappatura dei principali stakeholder

Tipologia di stakeholder:

Tipologia Stakeholder	Modalità coinvolgimento
Personale	Il personale è coinvolto direttamente nell'erogazione dei servizi all'utenza.
Soci	I soci condividono i valori della cooperativa e se ne fanno portatori. Partecipano attivamente all'assemblea.
Finanziatori	Nella gestione della Cooperativa non concorrono soci-finanziatori.
Clienti/Utenti	Gli utenti sono le persone che beneficiano del nostro intervento riabilitativo, assistenziale o educativo. La Cooperativa persegue il loro soddisfacimento e benessere.
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.
Pubblica Amministrazione	Gli Enti che ci affidano la gestione dei servizi diventano nostri partners e con loro costruiamo un valido rapporto di collaborazione, condividendo valori, obiettivi e percorsi operativi.
Collettività	L'operato 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. La Cooperativa si adopera per proporre eventi e percorsi formativi.

Livello di influenza e ordine di priorità



SCALA:

1 - Informazione 2 - Consultazione 3 - Co-progettazione 4 - Co-produzione 5 - Co-gestione

Tipologia di collaborazioni:

Descrizione	Tipologia soggetto	Forme di collaborazione
Associazione "Nati per leggere"	Associazione di promozione sociale	Coinvolgimento nei progetti educativi degli Asili Nido per i laboratori di lettura
Associazione "Comitato 180"	Associazione di promozione sociale	Coinvolgimento nei percorsi dei servizi dedicati alla salute mentale.
Associazione "Croce Verde"	Altri enti senza scopo di lucro	Incontri di formazione per i genitori dei Bambini degli Asili.
Associazione "LAV Letture ad alta voce"	Associazione di promozione sociale	Attività di lettura animata agli ospiti del Centro Diurno di Nove.
Associazione "Mito e Realtà"	Altri enti senza scopo di lucro	Promuove un costante confronto e scambio di buone prassi tra le CTRP associate.
Associazione Nazionale alpini	Altri enti senza scopo di lucro	Supporto ai servizi della Cooperativa per piccole manutenzioni (vari servizi).
Associazione "Tenda Aperta"	Altri enti senza scopo di lucro	Collaborazione per svolgimento di attività con l'utenza del Centro Diurno di Nove.
Fondazione "Casa carità arti e mestieri" di Bassano del Grappa	Fondazione	Partnership per Corso OSS.
Fondazione "Dal Degan" di Poiana Maggiore	Fondazione	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	Organizzazione di volontariato	Gruppo di volontari che effettua attività di animazione e socializzazione rivolte agli ospiti.
Gruppo Medici Pediatri dell'Ulss 7 Pedemontana	Altro	Formazioni per genitori dei bambini degli Asili Nido.
Outsphaera for life	Altri enti senza scopo	Organizzazione di corsi sulla disostruzione delle

	di lucro	prime vie aeree in età pediatrica e promozione della cultura del Primo Soccorso.
--	----------	--

Presenza sistema di rilevazioni di feedback

375 questionari somministrati

200 procedure feedback avviate

Commento ai dati

A tutte le famiglie dei quasi 400 bambini che frequentano i nidi gestiti dalla Cooperativa è stato inviato il questionario di gradimento del servizio. Quest'anno, per la prima volta, il questionario è stato somministrato in formato digitale in modo che lo si potesse facilmente compilare attraverso un modulo on line. Il tasso di risposta è stato elevato, sono infatti pervenute oltre 200 risposte con opinioni e suggerimenti utili, che testimoniano l'elevato grado di soddisfazione degli utenti.

I dati ottenuti sono molto positivi ed evidenziano la qualità del servizio erogato:

- Per il 93% di coloro che hanno risposto, la fase di accoglienza è ritenuta adeguata. L'arrivo al mattino e il ricongiungimento ai genitori rappresentano occasioni importanti per la costruzione di un rapporto tra educatrici e famiglie perché qui avviene lo scambio quotidiano di informazioni relative a come il bambino sta ed a come ha vissuto la giornata sotto il profilo fisico, emotivo e relazionale. L'abilità dell'educatore sta nell'aiutare il genitore nel delicato momento del distacco, carico di risvolti emotivi per tutte le parti coinvolte. Crediamo dunque di dover dare sempre più attenzione a questi passaggi.
- Oltre il 90% degli interpellati valuta corretto il progetto educativo sostanziato nell'assistenza individualizzata e nelle attività di laboratorio. Anche in questo senso operare per crescere e garantire un'offerta educativa sempre più stimolante e attrattiva è centrale nell'attività delle nostre educatrici, considerate gentili e competenti.
- Gli spazi dei nidi sono giudicati sicuri dalla quasi totalità di coloro che hanno aderito al questionario, anche se si chiede siano più curati e attrezzati alcuni degli spazi esterni.
- Oltre il 93% infine dichiara di conoscere il progetto educativo e le attività svolte, sentendosi così coinvolto nella quotidianità del nido, a conferma della qualità raggiunta negli anni dalle equipe.

5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario)

Occupazioni/Cessazioni:

N.	Occupazioni
459	Totale lavoratori subordinati occupati anno di riferimento
63	di cui maschi
396	di cui femmine
125	di cui under 35
149	di cui over 50

N.	Cessazioni
106	Totale cessazioni anno di riferimento
18	di cui maschi
88	di cui femmine
51	di cui under 35
24	di cui over 50

Assunzioni/Stabilizzazioni:

N.	Assunzioni
97	Nuove assunzioni anno di riferimento*
16	di cui maschi
81	di cui femmine
55	di cui under 35
14	di cui over 50

N.	Stabilizzazioni
41	Stabilizzazioni anno di riferimento*
6	di cui maschi
35	di cui femmine
29	di cui under 35
6	di cui over 50

* da disoccupato/tirocinante a occupato indeterminato

* da determinato a

Composizione del personale

Personale per inquadramento e tipologia contrattuale:

Contratti di lavoro	A tempo indeterminato	A tempo determinato
Totale	374	85

Composizione del personale per anzianità aziendale:

	In forza al 2020	In forza al 2019
Totale	459	468
< 6 anni	271	262
6-10 anni	61	50
11-20 anni	92	124
> 20 anni	35	32

N. Tirocini e stage	
8	Totale tirocini e stage
8	di cui tirocini e stage
0	di cui volontari in Servizio Civile

Volontari

N. volontari	Tipologia Volontari
15	Totale volontari
15	di cui soci-volontari
0	di cui volontari in Servizio Civile

Attività di formazione e valorizzazione realizzate

Formazione professionale:

Ore totali	Tema formativo	N. partecipanti
210	Processi di assistenza e cura agli anziani.	6
30	Assistenza dell'anziano fragile.	15
13	Corso di specializzazione per coordinatori di servizi educativi e all'infanzia.	1
48	Cure palliative e cure di fine vita negli anziani istituzionalizzati.	4
8	Disturbi dello spettro autistico: gli interventi parent-mediated modello pact.	1
32	"Anzitutto" progetto per contrastare la povertà educativa.	2
28	Gestione del rischio clinico.	14
3	Gli effetti della legge 24/2017 sulla responsabilità professionale degli infermieri.	1
7	Il dolore cronico negli anziani nei centri servizi.	7
8	Il linfoma di Hodgkin.	1
10	Il sonno e i suoi disturbi.	1
14	La simulazione in infermieristica.	2
16	L'infermiere e le cure palliative.	2
36	Lo sviluppo del cervello del bambino 0-6 alla luce delle neuroscienze.	3
12	Lo sviluppo emotivo del bambino 0-6 alla luce delle neuroscienze.	3
6	Mindfulness: un aiuto nelle professioni di cura.	6
25	Ogni bambino ha il diritto di essere aiutato e crescere bene e in salute.	10
36	Osservare e comprendere i bambini secondo la	0

	prospettiva bio-psicp-sociale dell'ICF.	
9	Progetto scontenzione: cadute, disturbi del comportamento e contenzione.	9
24	Recovery? Se la conosci la pratici.	4
28	Storia e valori della cooperativa in ottica fraterna.	7
13	Salute mentale negli adolescenti e nei giovani adulti durante e dopo l'emergenza sanitaria.	1
2	Analisi per legionella.	1

Formazione salute e sicurezza:

Ore totali	Tema formativo	N. partecipanti
822	Rischi specifici sul lavoro.	760
24	Formazione antincendio.	17
146	Primo soccorso e BLSD.	55
34	Formazione HACCP.	34

Contratto di lavoro applicato ai lavoratori

Tipologie contrattuali e flessibilità:

N.	Tempo indeterminato	Full-time	Part-time
374	Totale dipendenti indeterminato	158	216
52	di cui maschi	38	14
322	di cui femmine	120	202

N.	Tempo determinato	Full-time	Part-time
85	Totale dipendenti determinato	22	63
11	di cui maschi	5	6
74	di cui femmine	17	57

N.	Stagionali /occasionalni
0	Totale lav. stagionali/occasionalni
0	di cui maschi
0	di cui femmine

N.	Autonomi
34	Totale lav. autonomi
12	di cui maschi
22	di cui femmine

6. OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Dimensioni di valore e obiettivi di impatto

Sviluppo economico del territorio, capacità di generare valore aggiunto economico, attivazione di risorse economiche "comunitarie" e aumento del reddito medio disponibile o della ricchezza netta media pro capite:

La Cooperativa permette ricadute economiche nel territorio in cui opera per un valore di 9.130.295 euro. La voce più rilevante è data dal costo del lavoro che è pari a 9.649.342 euro. Il costo del lavoro è maggiore rispetto al totale della ricchezza distribuita a causa della perdita dell'anno.

Resilienza occupazionale, capacità di generare occupazione, capacità di mantenere occupazione e aumento del tasso di occupazione 20-64 anni del territorio di riferimento oppure % di trasformazioni nel corso di un anno da lavori instabili a lavori stabili / % di occupati in lavori instabili al tempo t0 (dipendenti con lavoro a termine + collaboratori) che a un anno di distanza svolgono un lavoro stabile (dipendenti a tempo indeterminato) sul totale degli occupati in lavori instabili al tempo t0):

Nel 2020 ci sono stati 41 passaggi di contratti di lavoro a tempo determinato a tempo indeterminato.

Relazioni con la comunità e sviluppo territoriale, attivazione di processi di community building e aumento della partecipazione sociale (% di persone di 14 anni e più che negli ultimi 12 mesi hanno svolto almeno una attività di partecipazione sociale sul totale delle persone di 14 anni e più):

Durante la chiusura primaverile dovuta all'emergenza sanitaria sono stati attivati due servizi gratuiti per rispondere ai bisogni della comunità, quali:

- consulenza educativa per genitori di bambini da 0 a 4 anni;
- ascolto e supporto psicologico.

Sviluppo tecnologico, utilizzo di ict, competenze ict e aumento dell'efficacia e dell'efficienza del sistema attraverso l'utilizzo di tecnologie:

Nel 2020 è iniziata l'informatizzazione della cartella sanitaria personale nei Centri Servizi per anziani da noi gestiti.

Inoltre durante le chiusure dei servizi dovute all'emergenza sanitaria è stato attivato un sistema di video-chiamate al fine di mettere in relazione gli utenti di Case di Riposo e Comunità Terapeutiche con i loro familiari.

Tipologie beneficiari e servizi

Nome Del Servizio: Centro Servizi per anziani "B. Sterni" - Bassano del Grappa

Tipologia attività interne al servizio: Servizi socio-assistenziali e infermieristici per anziani.

Nome Del Servizio: Centro Servizi per anziani "Casa Betania" - Bassano del Grappa

Tipologia attività interne al servizio: Servizi socio-assistenziali e infermieristici per anziani.

Nome Del Servizio: Centro Servizi per anziani "San Pio X Fatebenefratelli" - Romano d'Ezzelino

Tipologia attività interne al servizio: Servizi socio-assistenziali, animativi e infermieristici per anziani.

Nome Del Servizio: Casa Albergo per anziani "Dal Degan" - Poiana Maggiore

Tipologia attività interne al servizio: Servizi socio-assistenziali e infermieristici per anziani.

Nome Del Servizio: Servizio di Cucina per la Casa Madre delle Suore della Divina Volontà di Bassano del Grappa

Tipologia attività interne al servizio: Servizio di cucina per persone anziane

Nome Del Servizio: Centro Diurno per anziani "Giovanni Paolo II" - Comune di Nove

Tipologia attività interne al servizio: Servizi socio-assistenziali, animativi e infermieristici per anziani.

Nome Del Servizio: Centro Diurno per anziani "S. Riccardo Pampuri" presso Fatebenefratelli di Romano d'Ezzelino

Tipologia attività interne al servizio: Servizi socio-assistenziali, animativi e infermieristici per anziani.

Nome Del Servizio: Centro Diurno Mons. Negrin e altri servizi diurni riabilitativi per l'ULSS 7 Pedemontana

Tipologia attività interne al servizio: Servizi per la salute mentale.

Nome Del Servizio: Ambulatorio per i disturbi alimentari per l'ULSS 7 Pedemontana

Tipologia attività interne al servizio: Servizi per la salute mentale.

Nome Del Servizio: Servizio di assistenza alla persona ricoverata presso l'S.P.D.C. per l'Ulss 7 Pedemontana

Tipologia attività interne al servizio: Servizi per la salute mentale

Nome Del Servizio: Ambulatorio per disturbi degli adolescenti per l'ULSS 7 Pedemontana

Tipologia attività interne al servizio: Servizi per la salute mentale.

Nome Del Servizio: Servizio di Residenzialità Leggera con Consorzio Prisma per l'Ulss 7 Pedemontana Distretti 1 e 20

Tipologia attività interne al servizio: Servizi per la salute mentale

Nome Del Servizio: CTRP "Col Roigo" - Mussolente

Tipologia attività interne al servizio: Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta

Nome Del Servizio: CTRP Biancospin - Mussolente

Tipologia attività interne al servizio: Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta per minori (la prima in Veneto).

Nome Del Servizio: CTRP "La Villa" - Mussolente

Tipologia attività interne al servizio: Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta

Nome Del Servizio: Centro Diurno "Auriga" - Mussolente

Tipologia attività interne al servizio: Centro Diurno con funzioni terapeutico educativo-riabilitative per persone con disagio mentale.

Nome Del Servizio: SAD - Comune di Nove

Tipologia attività interne al servizio: Servizio di assistenza e pasti a domicilio.

Nome Del Servizio: SAD - Comune di Cartigliano

Tipologia attività interne al servizio: Servizio di assistenza a domicilio.

Nome Del Servizio: SAD - Comune di Pozzoleone

Tipologia attività interne al servizio: Servizio di assistenza e pasti a domicilio.

Nome Del Servizio: SAD/S.S.P./S.E.D. - Comune di Grumolo delle Abbadesse

Tipologia attività interne al servizio: Servizio di assistenza a domicilio.

Nome Del Servizio: SSP - Comune di Alonte

Tipologia attività interne al servizio: Servizio di segretariato sociale.

Nome Del Servizio: SSP - Unione Comuni Basso Vicentino

Tipologia attività interne al servizio: Servizio di segretariato sociale.

Nome Del Servizio: SAD - Comune di Enego

Tipologia attività interne al servizio: Servizio di assistenza a domicilio.

Nome Del Servizio: SSP - Comune di Sarcedo

Tipologia attività interne al servizio: Servizio di segretariato sociale.

Nome Del Servizio: SSP - Comune di Zugliano

Tipologia attività interne al servizio: Servizio di segretariato sociale.

Nome Del Servizio: Casa "Mater Ecclesiae" di Molvena

Tipologia attività interne al servizio: Servizi assistenziali.

Nome Del Servizio: Casa Madre delle Suore Dimesse di Padova

Tipologia attività interne al servizio: Servizi assistenziali.

Nome Del Servizio: ICD - Comune di Bassano del Grappa

Tipologia attività interne al servizio: Assistenza su progetti individuali (impegnativa di cura domiciliare).

Nome Del Servizio: S.A.D. e S.S.P. per l'Unione Montana del Marosticense

Tipologia attività interne al servizio: Servizio di assistenza a domicilio

Nome Del Servizio: Medicina di Gruppo a Cittadella, Rosà, Asiago e Rossano Veneto.

Tipologia attività interne al servizio: Medicine di gruppo.

Nome Del Servizio: Progetto Vesta - Comune di Bassano e Marostica

Tipologia attività interne al servizio: Sportelli per il servizio di cura familiare.

Nome Del Servizio: Formazione OSS

Tipologia attività interne al servizio: Corsi di formazione per OSS.

Nome Del Servizio: Punti Prelievo per il Comune di CassolaS

Tipologia attività interne al servizio: Servizi per la sanità territoriale

Nome Del Servizio: Asili Nido comunali di Bassano del Grappa

Tipologia attività interne al servizio: Servizi educativi 0-3.

Nome Del Servizio: Asilo Nido aziendale ULSS 8 di Vicenza

Tipologia attività interne al servizio: Servizi educativi 0-3.

Nome Del Servizio: Asilo Nido "La Tartaruga" - Comune di Rosà

Tipologia attività interne al servizio: Servizi educativi 0-3.

Nome Del Servizio: Asilo Nido comunale "Beato Bertrando" - Fontaniva
Tipologia attività interne al servizio: Servizi educativi 0-3.

Nome Del Servizio: Micronido "Albero delle Fate" - ULSS 7 Pedemontana
Tipologia attività interne al servizio: Servizi educativi 0-3.

Nome Del Servizio: Asilo Nido comunale "Giro girotondo" - Rossano Veneto
Tipologia attività interne al servizio: Servizi educativi 0-3.

Nome Del Servizio: Asilo Nido comunale "L'Orsacchiotto" - Loria
Tipologia attività interne al servizio: Servizi educativi 0-3.

Nome Del Servizio: Centro socio-educativo "Sant'Antonio" - Cittadella
Tipologia attività interne al servizio: Servizi socio educativi e doposcuola per minori.

Nome Del Servizio: Centri Estivi comunali a Breganze e Cassola.
Tipologia attività interne al servizio: Attività di centri estivi.

Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità (se pertinenti)

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.

CERTIFICAZIONE FAMILY AUDIT

La cooperativa ha ottenuto la certificazione Family Audit, la quale promuove un cambiamento culturale all'interno delle organizzazioni in particolare per quanto riguarda le politiche di gestione del personale orientate al benessere dei propri dipendenti e delle loro famiglie. La conciliazione vita-lavoro rappresenta non solo una questione etica, riconducibile alla responsabilità sociale dell'impresa, ma anche un obiettivo d'interesse pubblico. L'attenzione alle risorse umane e in particolare per noi ai soci lavoratori, sono un elemento fondamentale negli obiettivi e nella vita della cooperativa. Sono state quindi individuate le seguenti misure che la cooperativa si impegna a portare a termine nel corso del prossimo biennio alcune delle quali sono state inserite anche nell'accordo sindacale aziendale e quindi già rese attuative:

- Partecipazione dei soci-lavoratori alla vita e alle scelte della cooperativa attraverso l'equipe di coordinamento.
- Estensione a tutti i lavoratori della "banca delle ore" intesa come conversione delle ore fatte in eccesso (in sindacale aziendale).
- Formazione per il personale sulle tematiche riguardanti la conciliazione vita-lavoro.
- Apertura di una sezione dedicata del sito web per le informative su queste tematiche.
- Scontistiche per soci e compartecipazione per la fornitura di alcuni servizi (in accordo sindacale aziendale).

Esplicitare il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati

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.

Quasi tutti gli obiettivi sono stati raggiunti, nonostante il periodo di difficoltà generato dalla pandemia. Di fatto:

- Sono in fase di attivazione le agevolazioni ai soci;
- E' stato ottenuto il certificato Family Audit;
- Sono stati realizzati i primi video-informativi sui valori della Cooperativa;
- E' stata acquistata e ristrutturata la nuova sede operativa della Cooperativa, a Belvedere di Tezza, in via della Marina 3;
- E' in itinere il consolidamento dell'equipe di coordinamento nei servizi.
- Sostanzialmente si sono mantenuti i servizi affidati dagli Enti e si sono avviati servizi nuovi come, ad esempio, i centri prelievi territoriali. .
- Sono state avviati importanti collaborazioni con altre cooperative sia di tipo A per la gestione di alcuni servizi come la "Residenzialità leggera" sia di tipo B.
- A livello di sostenibilità economica l'anno 2020 ha rappresentato un momento molto delicato per la cooperativa che ha ridotto le riserve accantonate nei positivi anni precedenti.
- A livello di prospettive sono stati avviati due importanti iniziative: - i laboratori artigianali "Officina sociale" per la riabilitazione e formazione pre-professionale a persone con fragilità legate alla salute mentale; - i laboratori per anziani sulla reminiscenza "Tessere di memoria".

7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati

Ricavi e provenienti:

	2020	2019	2018
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	3.844.320 €	4.889.387 €	5.448.799 €
Ricavi da Privati-Cittadini inclusa quota cofinanziamento	1.103.575 €	1.417.538 €	1.284.545 €
Ricavi da Privati	5.667.203 €	5.507.130 €	5.407.392 €
Ricavi altri	170.438 €	236.809 €	151.458 €
Contributi pubblici	251.245 €	99.496 €	126.385 €

Patrimonio:

	2020	2019	2018
Capitale sociale	23.800 €	24.250 €	23.900 €
Totale riserve	1.434.003 €	1.467.382 €	1.489.769 €
Utile/perdita dell'esercizio	-567.059 €	7.627 €	41.633 €
Totale Patrimonio netto	890.745 €	1.499.259 €	1.555.302 €

Conto economico:

	2020	2019	2018
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	- 370.804 €	248.957 €	203.963 €

Composizione Capitale Sociale:

Capitale sociale	2020	2019	2018
capitale versato da soci operatori lavoratori	23.800,00 €	24.250,00 €	23.900,00 €

Valore della produzione:

	2020	2019	2018
Valore della produzione (Voce Totale A. del conto economico bilancio CEE)	11.036.781 €	12.150.360 €	12.418.279 €

Costo del lavoro:

	2020	2019	2018
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	9.026.574 €	9.400.640 €	9.326.140 €
Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto Economico Bilancio CE)	622.224 €	591.924 €	633.579 €
Peso su totale valore di produzione	87,00 %	82,00 %	75,00 %

Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione 2020:

	2020
Incidenza fonti pubbliche	36,00 %
Incidenza fonti private	64,00 %

Segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi

Il risultato dell'esercizio 2020 evidenzia una perdita importante, questo è stato caratterizzato principalmente da:

1. contrazione di ricavi dovuta agli effetti che l'evento pandemico Covid-19 ha prodotto sui servizi gestiti dalla Cooperativa;
2. il rinnovo del CCNL delle Cooperative Sociali, divenuto efficace nella seconda metà del mese di Maggio 2019 e che nel corso dell'anno 2020 ha trovato la sua piena applicazione comportando un aumento del costo del personale di circa il 6%.
3. Incremento dei costi, in relazione alle strutture aperte, legati alla necessità di far fronte ai maggiori impegni organizzativi causati dall'evento pandemico Covid-19 e ai costi per i presidi sanitari, ordinariamente non coperti dalle convenzioni in essere.

In relazione al primo punto sopra citato l'evento pandemico Covid-19 ha determinato o la chiusura temporanea dei servizi gestiti dalla Cooperativa, quali gli asili nido, alcuni centri diurni o la contrazione degli ingressi di ospiti in alcune strutture e comunità gestite dalla Cooperativa nel settore psichiatrico.

A seguito del decreto-legge del 23 Febbraio 2020 sono stati chiusi otto servizi alla Prima Infanzia, il centro educativo S. Antonio a Cittadella, il Centro Diurno per anziani di Nove e quello di Romano d'Ezzelino; sono state ridotte notevolmente le attività del centro Diurno Riabilitativo Auriga e di Via Monsignor Negrin in area salute mentale. Anche i servizi Domiciliari nel territorio hanno subito una riduzione per la difficoltà ad essere accolti presso la propria abitazione da parte degli utenti spaventati dal possibile contagio.

L'accesso dei soci lavoratori e del personale dipendente alle misure di sostegno al reddito previste per i lavoratori, ed in particolare l'attivazione della Fis, pur essendo stati di aiuto, non hanno permesso di far fronte alla copertura di tutti i costi fissi e variabili propri di ogni servizio.

In relazione al secondo punto sopra evidenziato, la Cooperativa ha rispettato quanto previsto per l'applicazione del contratto pur avendo evidenziato nei diversi tavoli di contrattazione sia a livello provinciale che regionale e nazionale che quanto previsto avrebbe creato gravi difficoltà dal punto di vista economico. La dirigenza de La Goccia, comunque, si è attivata fin da subito per sensibilizzare gli Enti con cui è in relazione per la gestione dei servizi, al fine di rivedere il

contratto in essere prevedendo l'aumento contrattuale, ma non sempre sono stati raggiunti i risultati sperati nel breve periodo.

In relazione al terzo punto sopra evidenziato, con la riapertura, sono stati definiti degli standard di personale ed una organizzazione interna, necessaria per limitare la diffusione del Covid 19 all'interno dei servizi, molto onerosa e articolata che ha comportato costi aggiuntivi non preventivabili. Sia nei servizi alla prima infanzia che nei centri diurni, infatti, sono stati costituiti dei gruppi con un rapporto personale/utenza molto inferiore rispetto alla norma richiedendo un impiego di personale maggiore che ha comportato degli importanti scostamenti dal progetto economico di gestione iniziale.

8. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE

Altri aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc.

La Goccia adotta un modello organizzativo e gestionale specifico per indirizzare i comportamenti dei propri amministratori, dipendenti e collaboratori esterni. Come previsto dal Decreto legislativo 231 del 2001, è l'Organismo di Vigilanza a controllare la concreta osservanza delle prescrizioni contenute nel modello adottato; le regole operative e di funzionamento di tale organo sono disciplinate da apposito regolamento. Comportamenti non conformi con il Modello o con i documenti collegati sono sanzionati secondo quanto previsto dal sistema disciplinare, coerente con le disposizioni legislative. Le ragioni di adozione del modello di organizzazione e gestione idoneo a prevenire il rischio-reato genti ed in particolare con i contratti collettivi di lavoro e le prassi di accertamento delle violazioni. La Goccia in applicazione del Decreto legislativo 231 del 2001 ha adottato il Progetto Compliance 231. Tutti i soci della Cooperativa hanno preso un impegno formale adottando il Codice etico ed il sistema sanzionatorio. La Cooperativa per la gestione delle attività relative alla sicurezza applica in modo volontario Le Linee Guida Uni INAIL. L'evidenza in materia di Compliance è data dalla adozione: del codice etico; del modello di organizzazione, gestione e controllo; della Politica del sistema di gestione integrato della qualità. I documenti sono visibili nel sito di Servizi Sociali La Goccia, nella sezione "Certificazioni e qualità": www.cooplagoccia.eu/certificazioni-e-qualita.html

Relativamente agli aspetti del benessere dei soci-lavoratori la Cooperativa si è impegnata come segue: nel 2019 è stata ottenuta la certificazione Family Audit, per le politiche di gestione che tengano conto delle esigenze di conciliazione tra impegni di famiglia e lavoro. È attivo dal 2017 presso gli uffici della cooperativa uno sportello di ascolto psicologico dei soci al quale si possono rivolgere per problematiche legate alla sfera lavorativa, ma anche familiare. A novembre 2019 è stato siglato un accordo sindacale di secondo livello che prevede una serie di misure a favore dei soci, che sintetizziamo di seguito: premi di disponibilità; scontistiche per i lavoratori presso strutture convenzionate; welfare aziendale con compartecipazione a servizi; agevolazioni al prestito bancario; estensione dei permessi di genitorialità e per lutto; riqualificazione e aggiornamento professionale; ferie solidali; istituzione di una commissione paritetica.

9. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO SUL BILANCIO SOCIALE

Relazione organo di controllo

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 19/20 l'incaricato della revisione è Cisarò 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 2020 si è conclusa il 5 novembre del 2020, presso la sede della Cooperativa ed ha avuto esito positivo.