



# Bilancio Sociale 2017

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

*“Il socio della cooperativa non deve  
essere solo un fornitore, un lavoratore,  
un utente ben trattato; dev’essere  
sempre il protagonista, deve crescere  
attraverso la cooperativa, crescere  
come persona, socialmente e  
professionalmente, nella responsabilità,  
nel concretizzare la speranza, nel fare  
insieme”.*

*Papa Francesco*

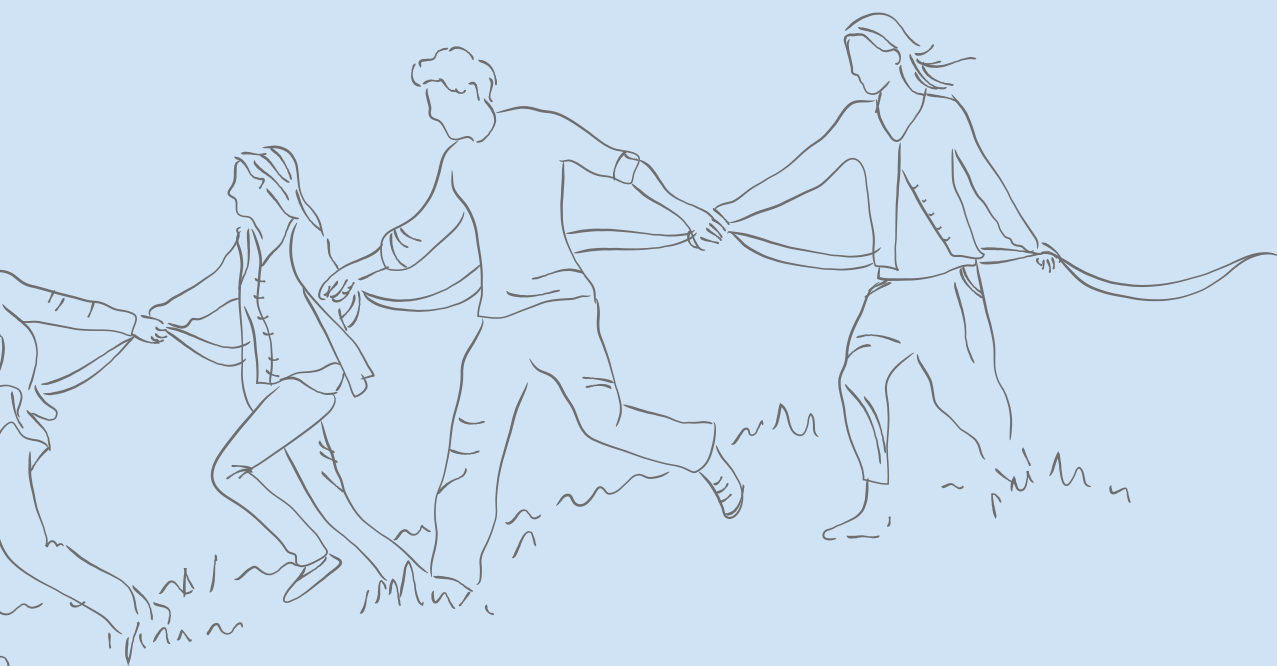


## Indice

### » Il Presidente presenta il bilancio

|                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Identità dell'organizzazione .....</b>                                | <b>10</b> |
| 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        |
| <b>2. Governance .....</b>                                                  | <b>22</b> |
| 2.1 La base sociale e partecipazione .....                                  | 23        |
| 2.2 La tipologia di governo .....                                           | 27        |
| 2.3 La struttura organizzativa .....                                        | 28        |
| 2.4 Strategie e obiettivi .....                                             | 31        |
| 2.5 Organi di controllo .....                                               | 32        |
| <b>3. I portatori di interesse .....</b>                                    | <b>38</b> |
| 3.1 Portatori d'interesse interni .....                                     | 40        |
| 3.2 Portatori d'interesse esterni primari .....                             | 46        |
| 3.3 Portatori d'interesse esterni secondari .....                           | 48        |
| 3.4 Portatori d'interesse esterni terziari .....                            | 53        |
| <b>4 La dimensione economica .....</b>                                      | <b>60</b> |
| 4.1 Il valore della produzione .....                                        | 61        |
| 4.2 Il patrimonio e l'utile .....                                           | 64        |
| 4.3 Il valore aggiunto .....                                                | 65        |
| <b>5 Sviluppo, formazione e progetti .....</b>                              | <b>68</b> |
| 5.1 Convegni 2017 .....                                                     | 69        |
| 5.2 Formazione alla Cultura cooperativa e<br>alla Cittadinanza attiva ..... | 70        |

### » Allegato: Sintesi del nuovo Codice Etico



## Il Presidente presenta il bilancio

**Francesco Tosetto**

il Presidente

La settima edizione del bilancio sociale coincide con i trentadue bilanci di esercizio. Un percorso importante che rappresenta il primo tassello dello strumento rendicontativo, trasparente e valutativo, quale è il bilancio sociale della Cooperativa "Servizi Sociali La Goccia".

*Una rendicontazione che amplia la sola visione economica dell'agire. Le risposte ai bisogni, le relazioni umane tra soci, utenti, famiglie e comunità locale, l'impegno a promuovere il benessere dei lavoratori e delle persone a loro affidate, sono solo alcuni degli indicatori che arricchiscono e avvalorano l'operato di tutta la Cooperativa.*

*L'intento è sempre quello di valorizzare le richieste di aiuto come opportunità di relazione e di crescita professionale, nella ricerca delle migliori soluzioni per le persone. E forse, è proprio questo che fa sì che il lavorare in Cooperativa possa contribuire alla costruzione di cittadini consapevoli, attivi e responsabili.*

*La misurazione e la valutazione dei risultati attraverso la rendicontazio-*

*ne sociale ha portato Servizi Sociali La Goccia a riflettere sulla propria missione e sulla capacità di perseguirla, privilegiando tre aspetti:*

- 1. l'attenzione alle persone e alle attività socio-assistenziali, sanitarie ed educative svolte;*
- 2. la sostenibilità degli obiettivi economici, sociali e ambientali senza che nessuno di essi precluda gli altri;*
- 3. la rendicontazione dell'operato svolto, per rendere visibili e partecipati i risultati raggiunti, definendo i nuovi orizzonti di miglioramento.*



**NOTA METODOLOGICA:**

Il bilancio sociale è comunicato tramite: assemblea soci; assemblee di lavoratori per strutture e ambiti di lavoro; sito internet [www.cooplagoccia.eu](http://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 25/05/2018 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

# Identità dell'organizzazione

## 1.1 — La nostra carta d'identità

**DENOMINAZIONE:**

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

**QUALIFICA:**

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

**INDIRIZZO SEDE LEGALE:**

Callesello Delle Monache, 1/B  
36063 Marostica - Vicenza

**APPARTENENZA A RETI ASSOCIATIVE:**

Confcooperative - Federsolidarietà  
(dal 2009)

**FORMA GIURIDICA E MODELLO DI RIFERIMENTO:**

S.p.A.

**ALTRE PARTECIPAZIONI E QUOTE:**

Società Cooperativa Servizi  
all'autogestione -> € 310 VALORE NOMINALE

**TIPOLOGIA:**

Cooperativa Sociale Di Tipo A

Consorzio PRISMA Società  
cooperativa consortile  
a r.l.-> € 3.129 VALORE NOMINALE

**DATA DI COSTITUZIONE:**

16/07/1986

Banca Etica -> € 11.747 VALORE NOMINALE

Banca San Giorgio e Valle Agno  
BCC -> € 1.415 VALORE NOMINALE

**CF E P. IVA:**

00882110240

Veneto in Salute  
Società cooperativa consortile  
Onlus -> € 10.000 VALORE NOMINALE

**ISCRIZIONE ALBO NAZIONALE SOCIETÀ COOPERATIVE:**

A141956 dal 02/02/2005

SET Salute e Territorio Cooperativa  
Sociale -> € 5.000 VALORE NOMINALE

**ISCRIZIONE ALBO REGIONALE COOPERATIVE SOCIALI:**

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

CRESCINSIEME Cooperativa  
Sociale -> € 250 VALORE NOMINALE

**TEL - FAX:**

0424 471262 - 0424 781186

**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.

**SITO INTERNET:**

www.cooplagoccia.eu

**PEC:**

info@pec.cooplagoccia.eu

**CERTIFICAZIONI:**

ISO 9001/2015 Audit Famiglia e Lavoro

## 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 reciproca, 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:

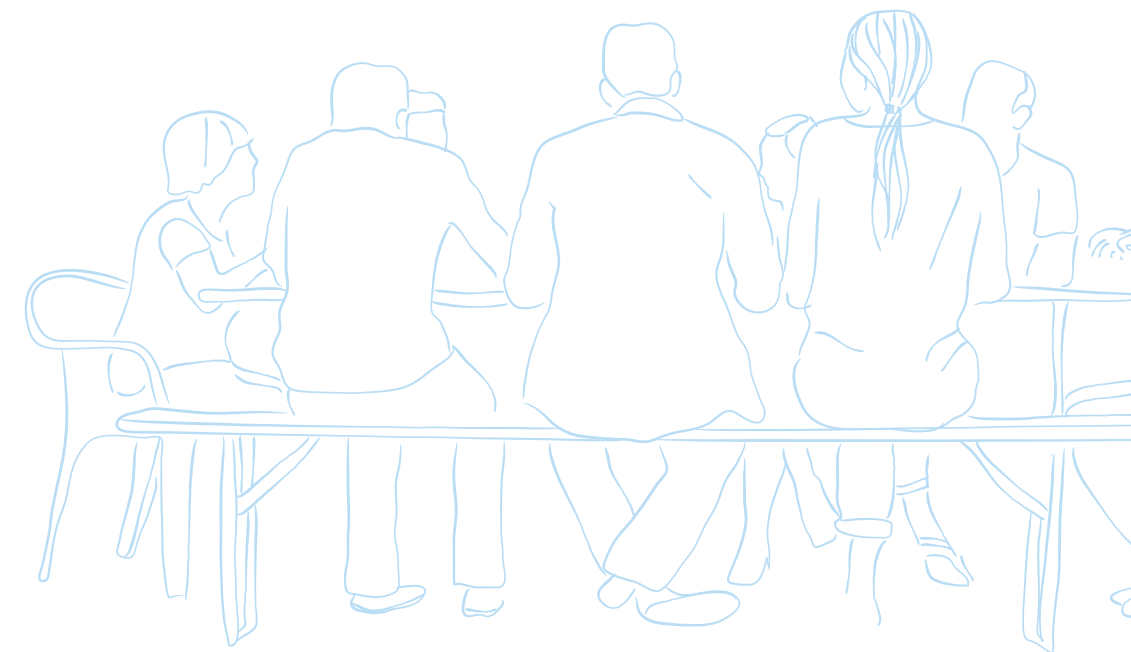
- » **Valorizzazione delle risorse umane** mediante il coinvolgimento dei lavoratori nei momenti decisionali e nell'attivazione di nuove progettazioni e risposte ai bisogni attraverso la costante applicazione del contratto, del regolamento interno e della gestione democratica e partecipata.
- » **Promuovere 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

*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.*

sono i valori superiori che caratterizzano tutti i servizi offerti da Servizi Sociali La 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.





## 1.3 — Attività svolte: le risposte ai bisogni

### SERVIZI GESTITI

La Cooperativa, nell'anno 2017, 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 Riposo "Mater Ecclesiae" di Molvena;
- » Casa Madre delle Suore Dimesse di Padova;
- » 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 Il Faggio).

#### Area Salute Mentale:

- » Ulss 7 Pedemontana: Centro Diur-

no 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;
- » Psicogeriatría presso la RSA Psichiatrica di Lonigo;
- » Ulss 6 Berica: Servizi Psicologici;
- » Ulss 6 Berica: servizio di assistenza alla persona ricoverata presso il Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura;
- » 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". GAP "L'Ulivo" Romano d'Ezzelino.

#### Assistenza domiciliare e servizio sociale professionale:

- » Comune di Romano d'Ezzelino (s.a.d.);
- » 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 Eneo (s.a.d.);
- » Comune di Zugliano (s.s.p.).

#### Servizi territoriali:

- » 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 e Asiago;
- » Sportelli per il servizio di cura familiare - Progetto Vesta: presso i Comuni di Bassano, Romano e Marostica;
- » Corsi di formazione per Oss.

#### Area minori:

- » Asili Nido Comunali di Bassano Del Grappa;
- » Asilo Nido "Girotondo" Comune di

Romano D'Ezzelino;

- » 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.

#### Adolescenti:

- » Centro socio-educativo "Agorà" a Cittadella.

#### Centri ricreativi estivi comunali:

- » Centro Estivo Ricreativo Comunale di Breganze.

#### Richiedenti protezione internazionale:

- » N.7 Appartamenti, secondo l'etica dell'accoglienza diffusa.

## 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 faccia 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 seguenti Aziende Sanitarie: n.1 Dolomiti, n.2 Marca Trevigiana; n.3 Serenissima, n.4 Veneto Orientale, n.6 Euganea, n.8 Berica. Nel periodo di riferimento, a livello extra-regionale 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

#### 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, ROSÀ, ASIAGO

Servizio di Medicina di gruppo

#### BASSANO DEL GRAPPA, ROMANO D'EZZELINO, MAROSTICA E PRESSO LA SEDE. DAL 09/2017 ANCHE PRESSO COMUNE DI ZUGLIANO

Sportello di cura familiare “Vesta”

#### ROMANO D'EZZELINO

Assistenza domiciliare fino al 5/2017

#### 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

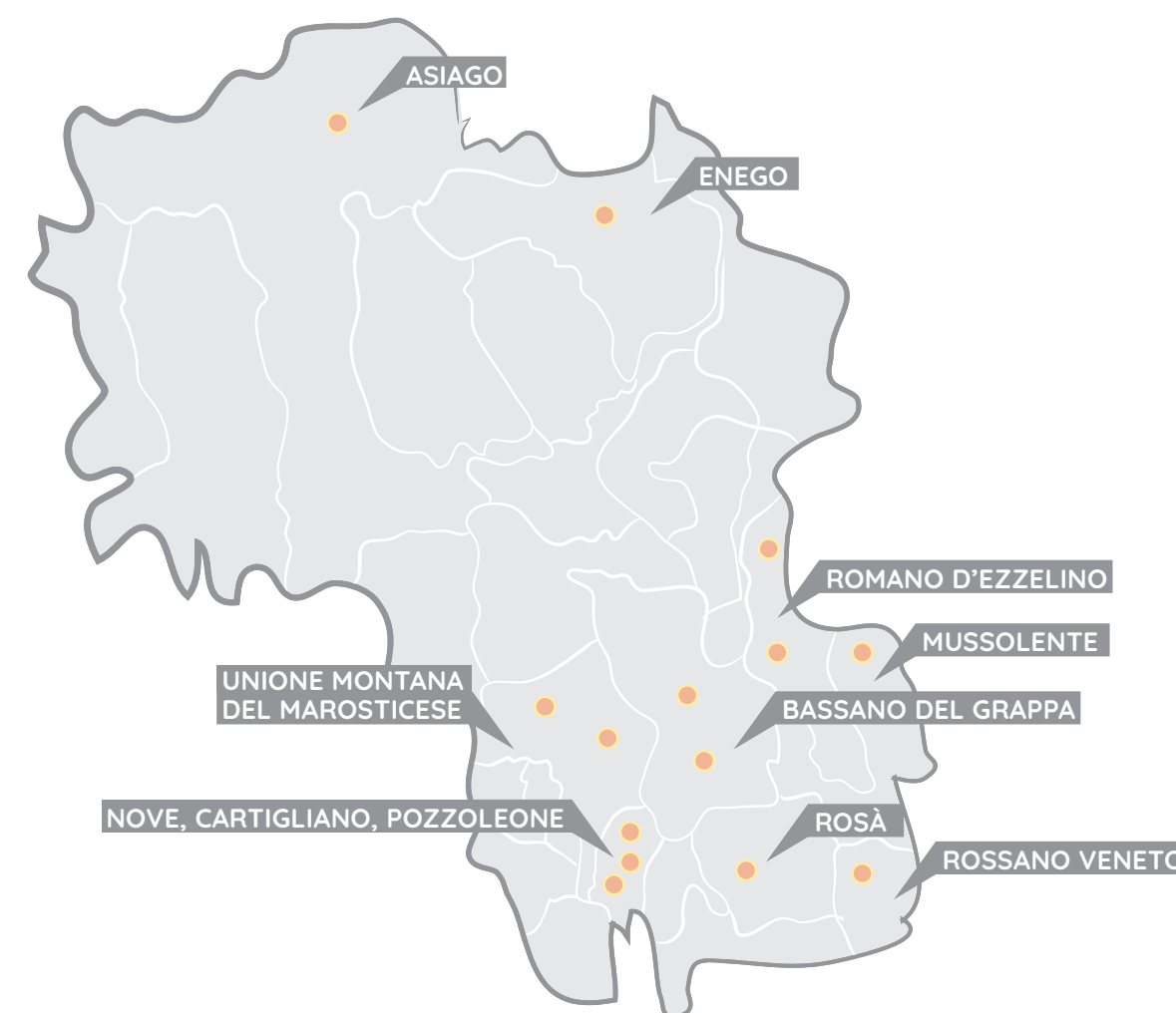
#### TERRITORIO AFFERENTE ALLA ULSS N.7 PEDEMONTANA E TERRITORIO DELLA ALTA PADOVANA

Servizio di trasporti sociali e ausiliari

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



Servizi TERRITORIALI



### ALTRI COMUNI

● PADOVA

● CITTADELLA

● ZUGLIANO

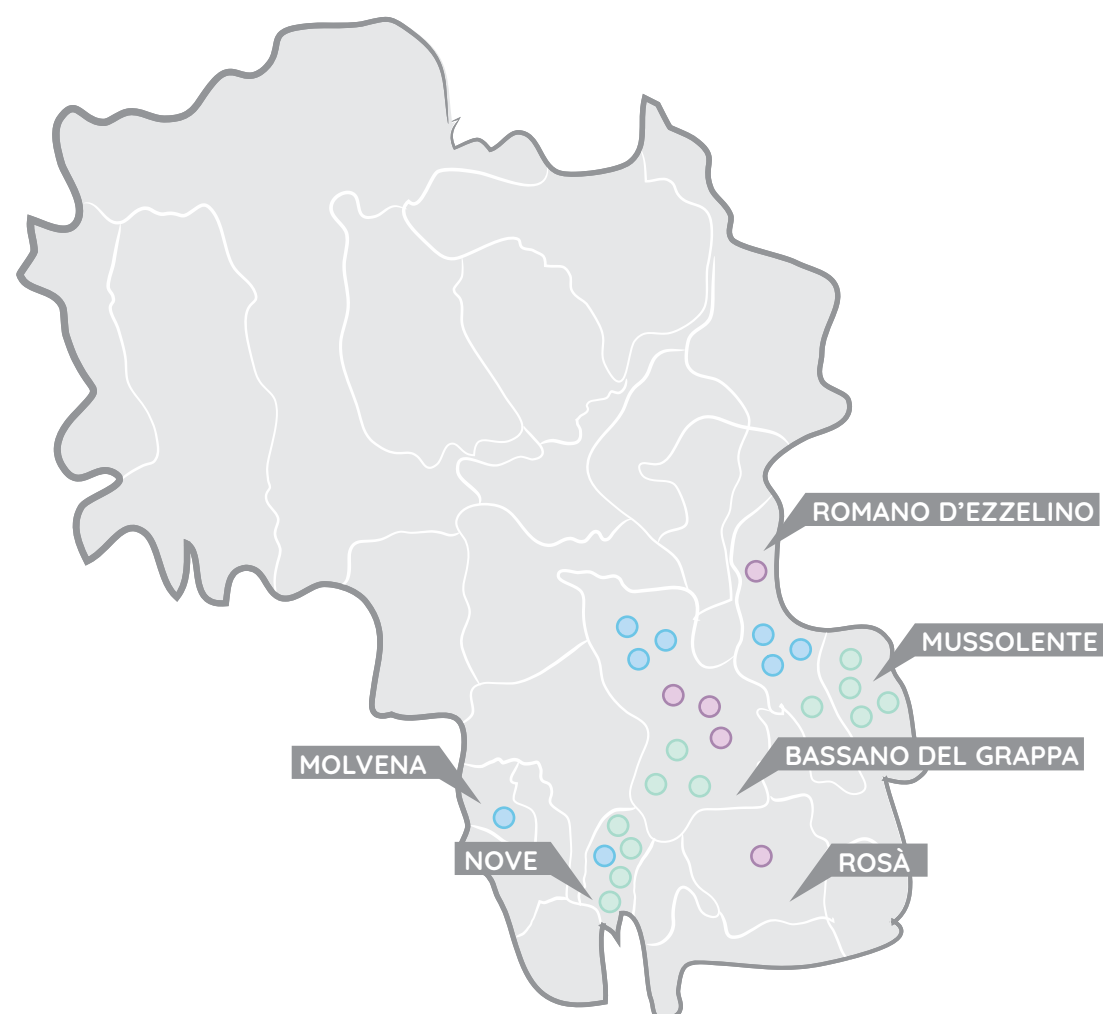
● GRUMOLO DELLE ABBADESSE (VI)

● S. NAZARIO

● SAN ZENONE DEGLI EZZELINI

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

● Servizi ANZIANI      ● Servizi MINORI      ● Servizi SALUTE MENTALE



## ALTRI COMUNI

● ASIAGO (VI)      ● BREGANZE (VI)      ● LONIGO (VI)  
 ● POIANA MAGGIORE (VI)      ● CITTADELLA (PD)      ● FONTANIVA (PD)  
 ● RAMON DI LORIA (TV)      ● ROSSANO VENETO (VI)

## 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

## MOLVENA

Casa di Riposo Mater Ecclesiae

## 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

## ASIAGO

ATI con Coop. Il Faggio per Servizio Infermieristico  
 Casa di Riposo (fino a 05/2017)

## 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"

## ROSÀ

Asilo Nido "Tartaruga"

## ROSSANO VENETO

Asilo Nido "Girogirotondo"

## CITTADELLA (PD)

Progetto 'Agorà' presso Centro Socioeducativo  
 Sant'Antonio

## FONTANIVA (PD)

Asilo Nido "Beato Bertrando"

## BREGANZE

Centri Ricreativi Estivi Comunal

## RAMON DI LORIA (TV)

Asilo Nido "L'Orsacchiotto"

## 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

## NOVE

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  
 -Laboratorio Stoffe  
 -Gite e iniziative varie

## LONIGO

RSA Lonigo  
 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

Strategie e obiettivi

2.5 – 32

Organi di controllo

## Dimensione di Governo

### 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/**2016** :

SOCI AL 31/12/**2017** :



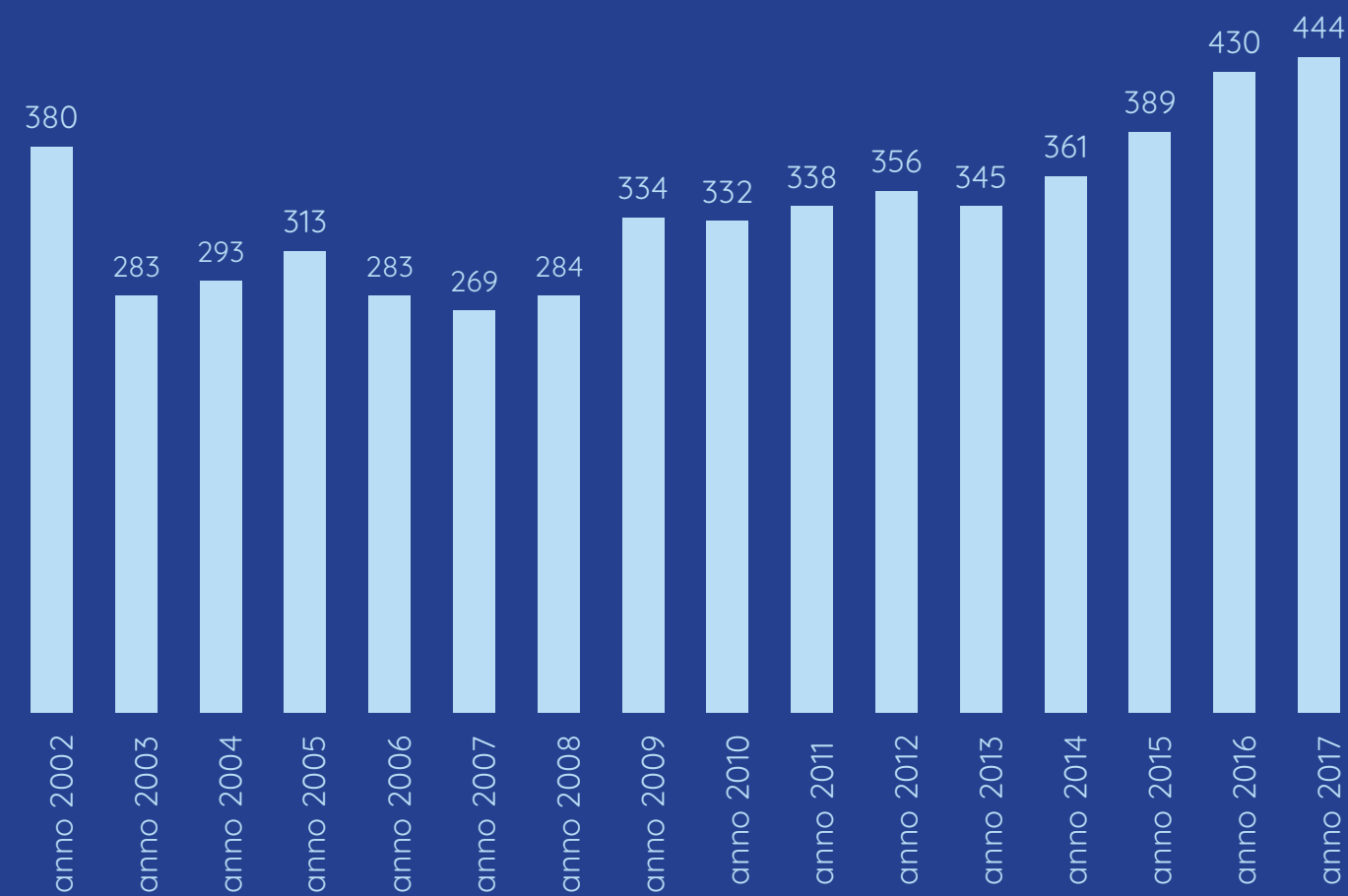
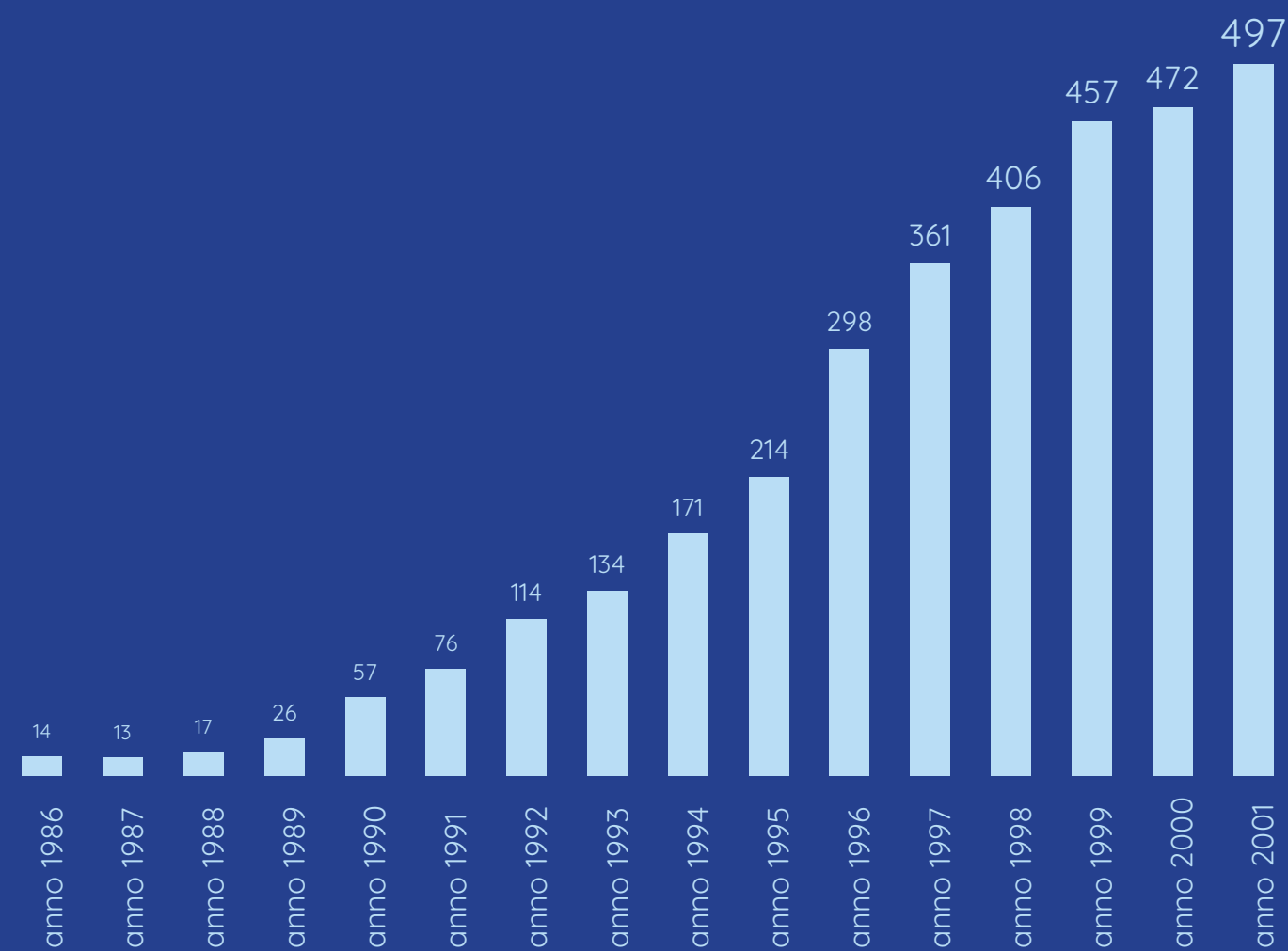
**+ 130 SOCI AMMESSI** = 125 soci lavoratori + 5 soci volontari

**- 112 RECESSO SOCI** = 103 soci lavoratori + 9 soci volontari

**- 4 DECADENZA ESCLUSIONE** soci lavoratori

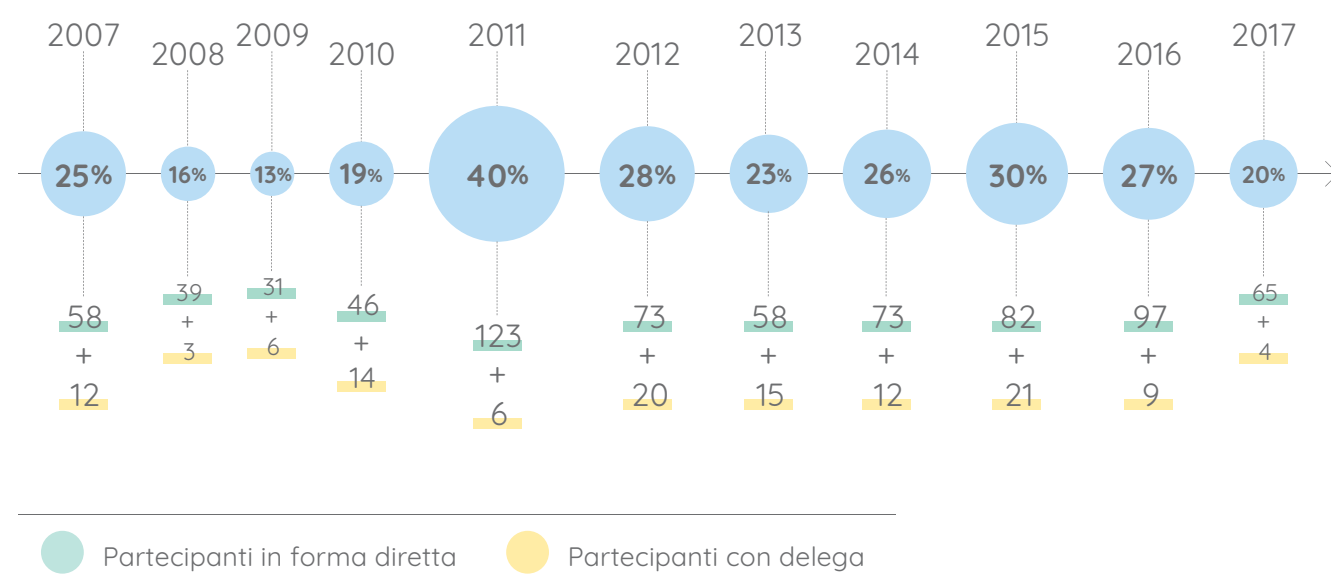
A fine 2017 la base sociale si costituisce quindi nel 97,07% di soci lavoratori e nel 2,93% di soci volontari.

Il grafico seguente riepiloga lo storico del totale soci al 31 dicembre di ogni anno (dal 1986 al 2017).



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

### PARTECIPAZIONE ASSEMBLEA



## 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 2017 si è riunito in seduta deliberante 13 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 29/05/2015 al 28/05/2018

**SILVIA DALLA VALLE**

Vice Presidente dal 29/05/2015 al 28/05/2018

**ANTONIO CONTE**

Componente dal 29/05/2015 al 28/05/2018

**FABIO ZOCO**

Componente dal 29/05/2015 al 28/05/2018

**FRANCO INESCHI**

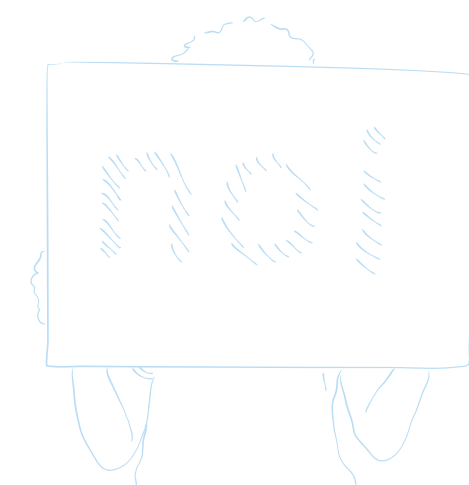
Componente dal 29/05/2015 al 28/05/2018

**GIUSEPPE MASSIGNANI**

Componente dal 29/05/2015 al 28/05/2018

**MARIA ELISA ZINI**

Componente dal 29/05/2015 al 28/05/2018





## 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 dire-

zioni 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:

- 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.

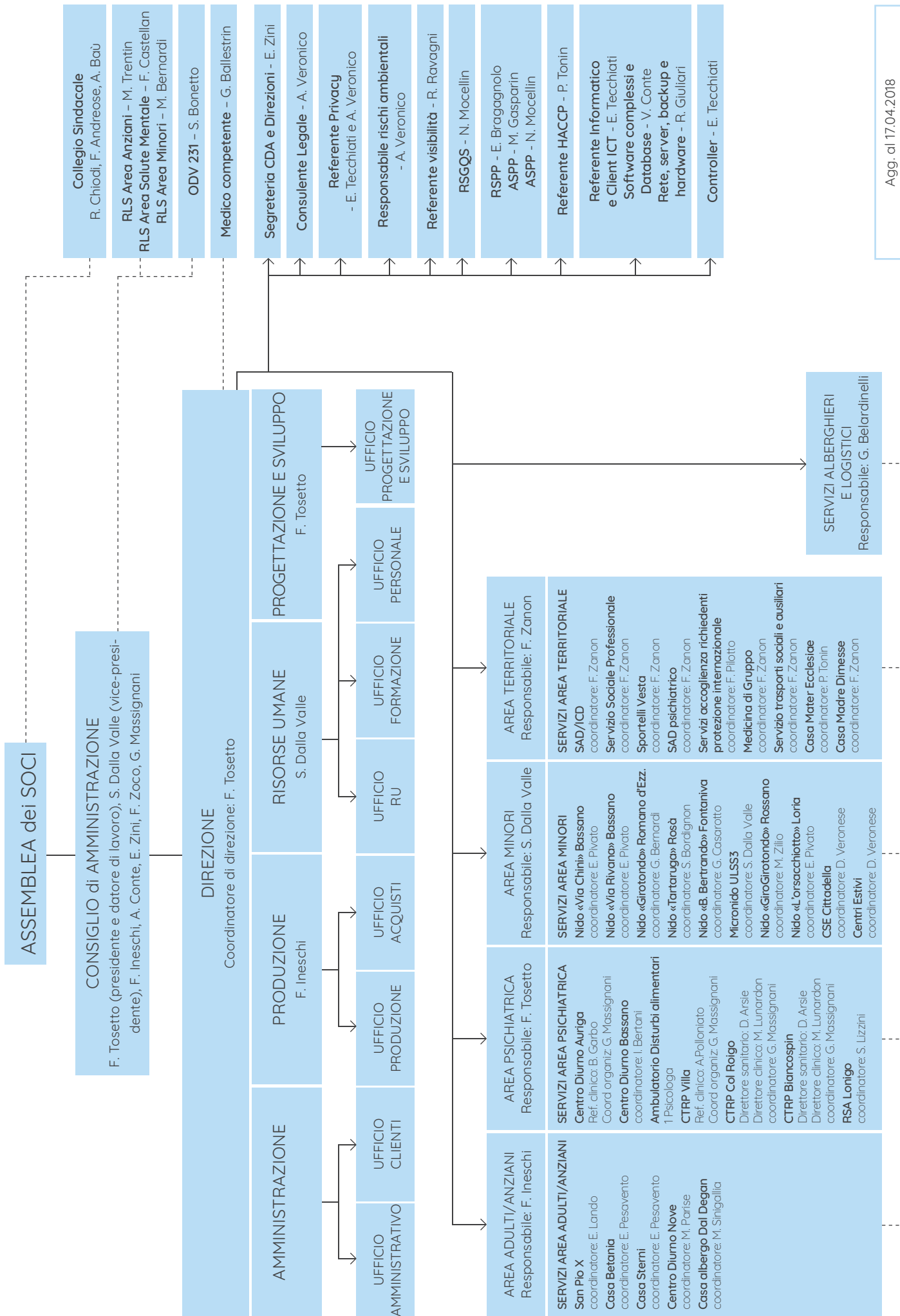
Viene analizzato ogni eventuale scostamento e vengono decise azioni per:

- 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 al 31/12/2017 è indicata alla pagina seguente:

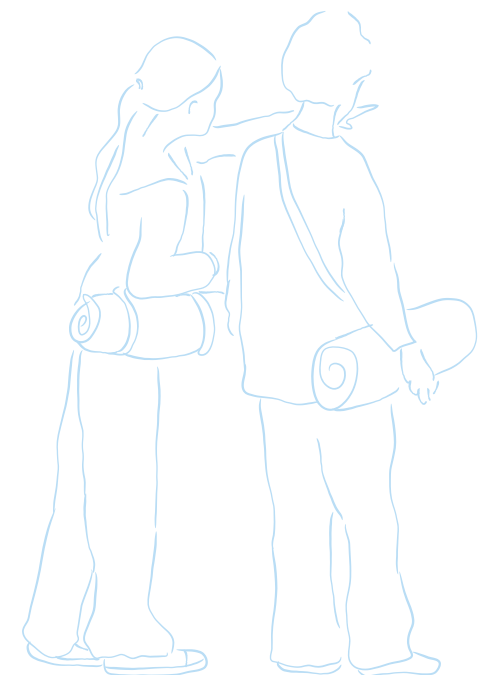


## 2.4 — Obiettivi triennali CDA 2018-2021

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.



## 2.5 — Organi di controllo

La Cooperativa nell'assemblea del 29/5/2015 ha rinnovato le cariche sociali per il triennio 2015-2018 ed ha

nominato il nuovo 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 29/05/2015 al 28/05/2018 | Vicenza   | N. 13759                 |
| FABIO ANDREOSE   | Sindaco effettivo dal 29/05/2015 al 28/05/2018                 | Vicenza   | N. 1429                  |
| ALFREDO BAU'     | Sindaco effettivo dal 29/05/2015 al 28/05/2018                 | Caldogno  | N. 112680                |
| ANDREA IACOMELLO | Sindaco supplente dal 29/05/2015 al 28/05/2018                 | Vicenza   | N. 113513                |
| CORRADO ZENERE   | Sindaco supplente dal 29/05/2015 al 28/05/2018                 | 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

La Cooperativa 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 Cooperativa è associata a Confcooperative – Confederazione Cooperative Italiane. Per il biennio 17/18 incaricato della revisione è il 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 2017 si è svolta dal 2 al 7 agosto 2017, presso la sede della Cooperativa ed ha avuto esito positivo.

### APPLICAZIONE DEL DECRETO LEGISLATIVO 231 DEL 2001 SULLA RESPONSABILITÀ 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 una informazione puntuale di tutto il personale e le parti interessate in materia di whistleblowing.

Di seguito i riferimenti

\* » [lagoccia@organismodivigilanza.com](mailto:lagoccia@organismodivigilanza.com)  
[www.sentinellacivile.it/cooperativa-la-goccia](http://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 — 46

Portatori d'interesse esterni primari

3.3 — 48

Portatori d'interesse esterni secondari

3.4 — 53

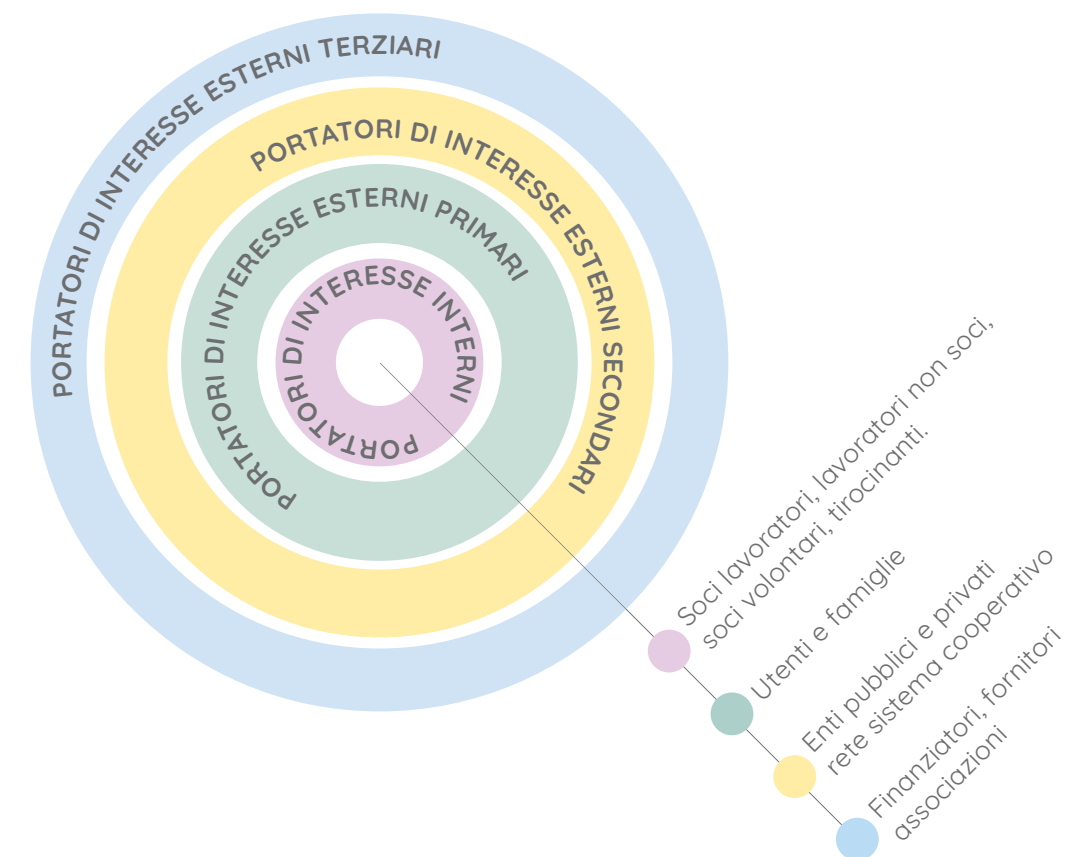
Portatori d'interesse esterni terziari

# I portatori di interesse

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.

#### SOCI LAVORATORI

I soci lavoratori a fine 2016 erano 413 e nel 2017 ci sono stati 125 ammessi, 103 recessi e 4 esclusi, con un saldo di +18 soci lavoratori rispetto all'anno precedente. I soci lavoratori sono complessivamente 431 di cui 372 donne (di cui 19 extra-UE) e 59 uomini (di cui 2 extra-UE). I soci lavoratori extra-UE sono 21 di cui 19 donne ed 2 uomini e complessivamente costituiscono il 4,9% dei soci lavoratori.

La percentuale delle donne socie lavoratrici è dell'86%, mentre quella dei maschi è del 14%. Complessivamente i soci-lavoratori hanno una età media di 42 anni. Le donne sono tendenzialmente più giovani degli uomini:

l'età media delle socie lavoratrici donne è di 41 anni mentre quella degli uomini è di 47.

#### SOCI VOLONTARI

I soci volontari a fine 2016 erano 17 e a fine 2017 sono 13 con un saldo di -4, che è dato da n.5 ammissioni, 9 recessi e zero esclusioni. I soci volontari sono 13 di cui 6 uomini e 7 donne. Tutti i soci volontari sono di cittadinanza italiana e con un'età media di anni 61 per le donne e di anni 62 per gli uomini. Rispetto allo scorso anno rendicontato la distanza tra l'età media delle volontarie e dei volontari si è ridotta fortemente passando da 9 anni a 1 anno.

#### SOCI-LAVORATORI E LAVORATORI NON SOCI

Il totale dei lavoratori a fine 2017 è 492, suddivisi in 418 donne e 74 uomini. La ripartizione dei lavoratori in base al contratto di lavoro risulta come segue:

- I lavoratori con *contratto di lavoro dipendente* sono 449 (pari al 91%) di cui 332 con contratto a tempo indeterminato e 117 con contratto

a tempo determinato.

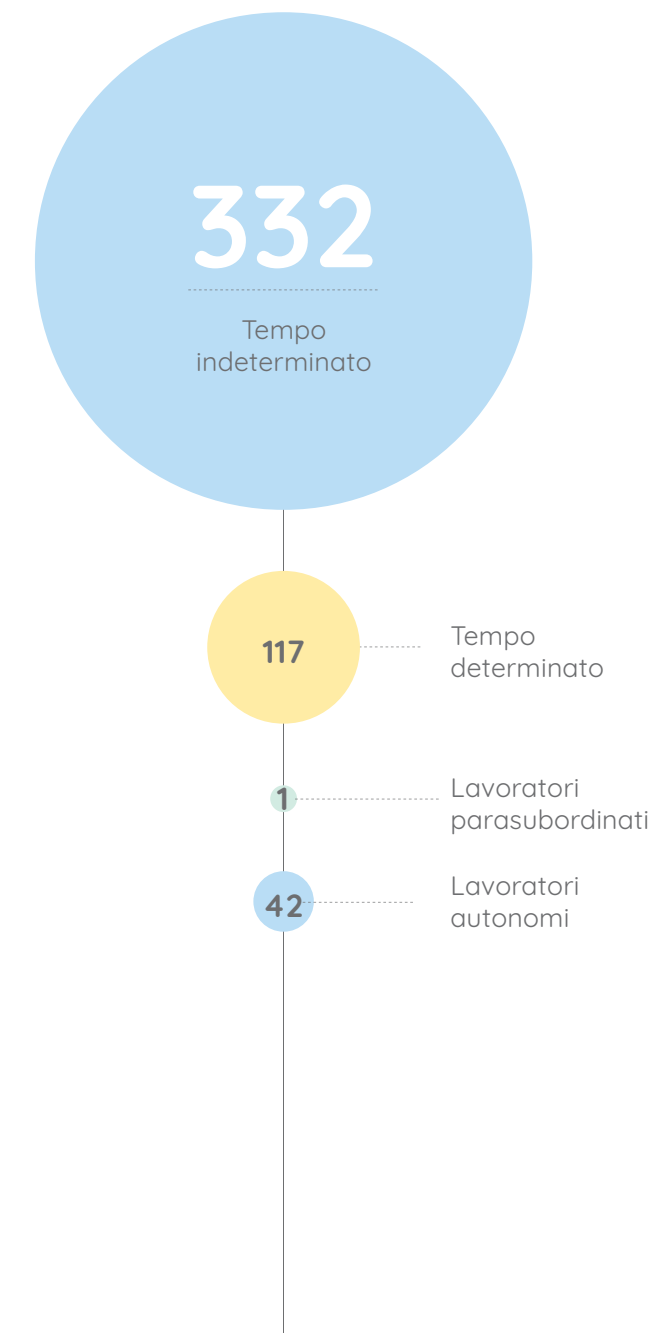
- I lavoratori con *contratto di collaborazione coordinata* continuativa sono n.1 (l'incidenza percentuale non è significativa).
- I lavoratori con *contratto di collaborazione professionale* sono 42 (pari al 9%).
- Non sono presenti *lavoratori svantaggiati*.

Inoltre la Cooperativa, la cui base sociale è costituita in forte prevalenza da donne, stipula più del 57,6% 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 pa-

#### RAPPORTO DI LAVORO



rallamente lo sviluppo di queste politiche, coerentemente con i bisogni dei dipendenti nell'ottica di uno sviluppo continuo.

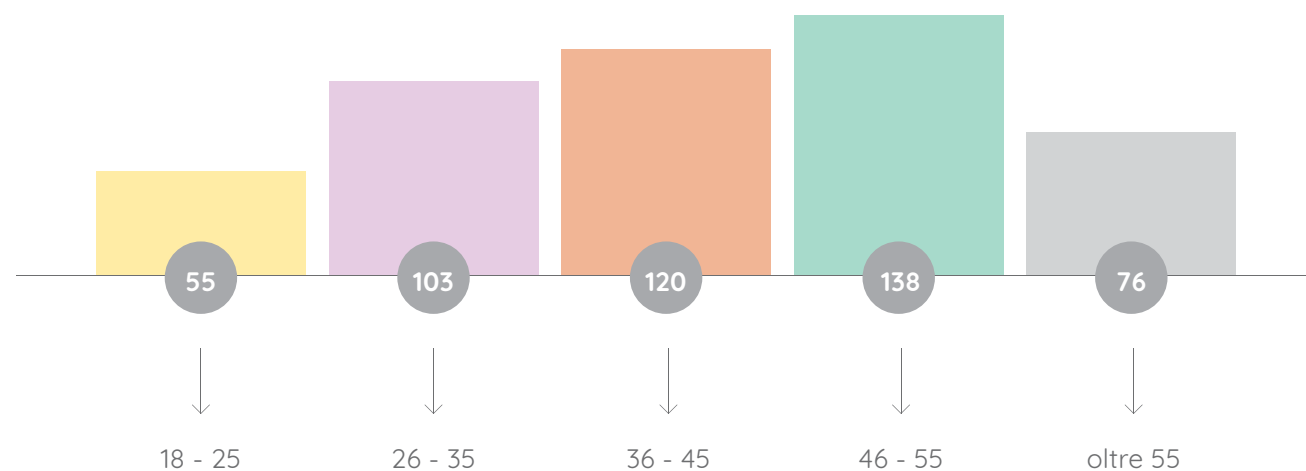
All'interno del progetto è stato attivato da settembre 2017 il primo degli interventi previsti: **lo sportello di ascolto soci**, uno spazio settimanale per i soci che lo richiedessero, il venerdì su appuntamento. I soci possono rivolgersi a questo sportello per problematiche di carattere personale, 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 2017 l'anzianità lavorativa media è di 8 anni, come per i due esercizi precedenti. Se escludiamo i nuovi ingressi (anzianità di servizio fino a un anno), l'anzianità lavorativa media è di 9 anni e 10 mesi. A fine 2017 la forza lavoro è costituita da 110 lavoratori

### LAVORATORI - CLASSI DI ETÀ



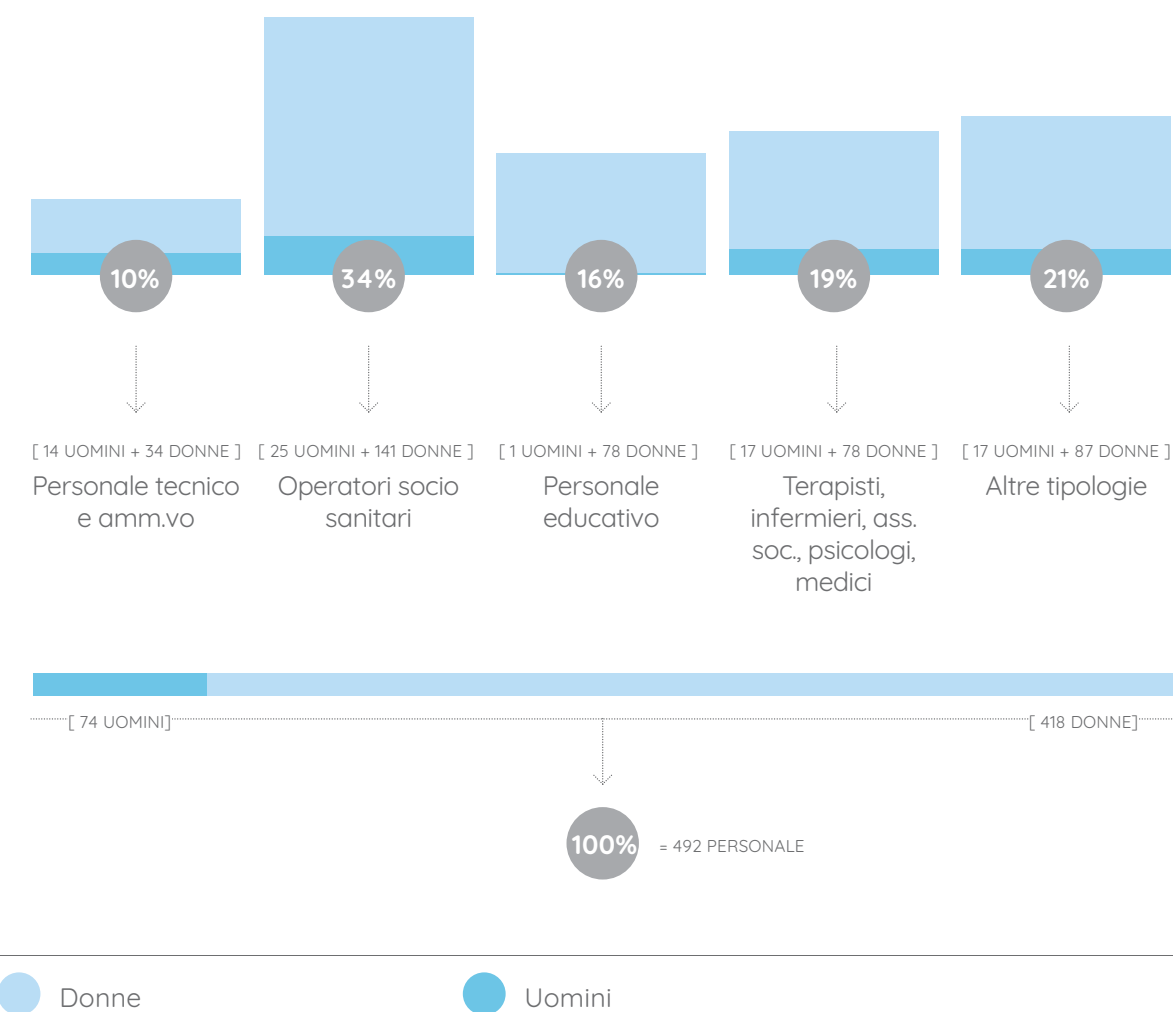
con anzianità inferiore a 2 anni, 123 lavoratori con anzianità tra i due e i cinque anni, e da **259 lavoratori con anzianità superiore a 5 anni**.

A fine 2017 i lavoratori attivi hanno

mediamente 42 anni d'età.

La consistenza percentuale dei lavoratori (dipendenti, parasubordinati, autonomi) nei diversi settori di occupazione a fine 2017 era la seguente:

### PERSONALE - UOMINI/DONNE



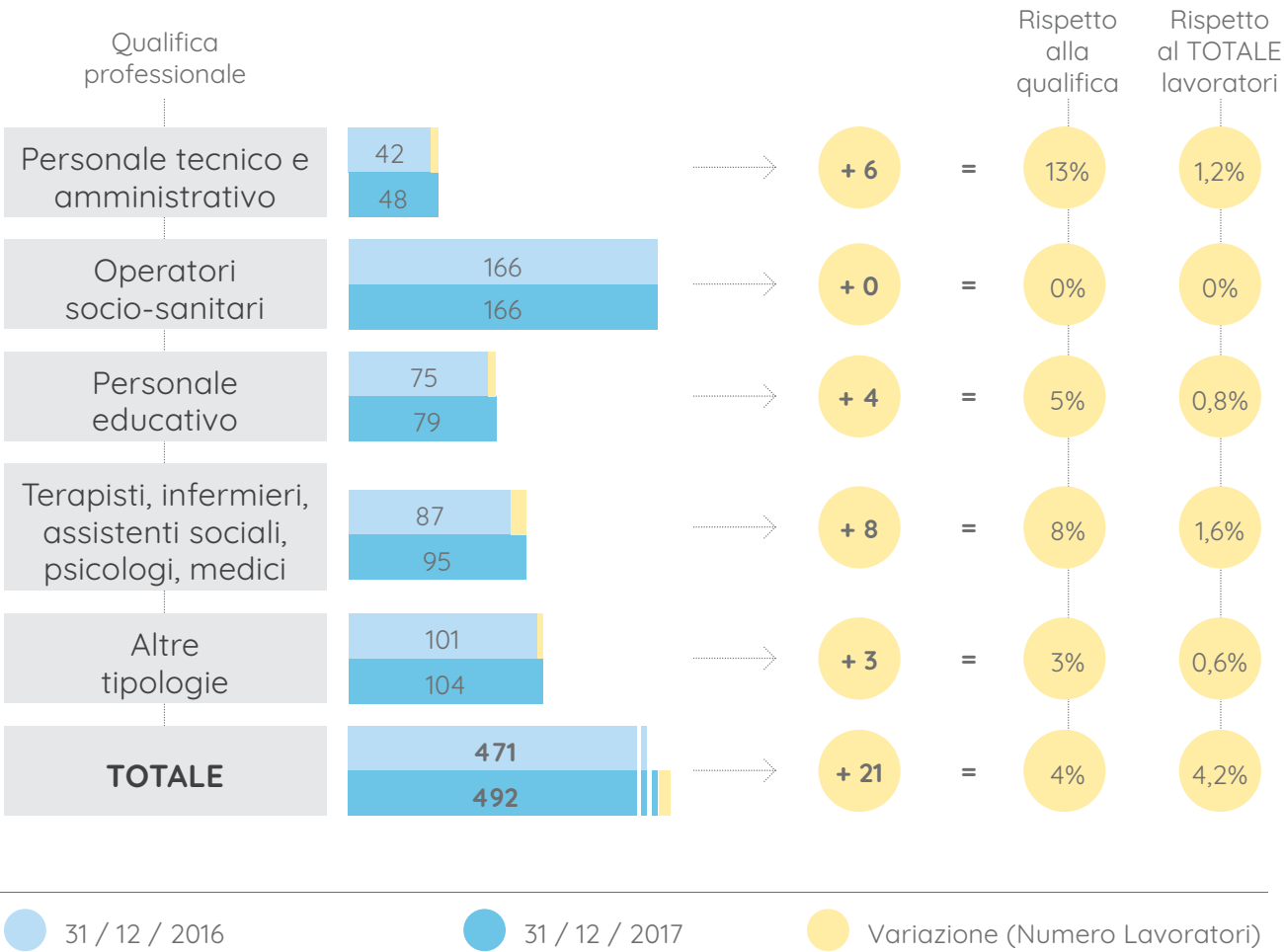


INCREMENTO OCCUPAZIONALE

A fine 2017 la numerosità dei lavoratori è aumentata rispetto al 31/12/2016 ed è variata la consistenza dei lavoratori nei diversi settori di occupazione nonché l'incidenza dei lavoratori

dipendenti e la ripartizione tra uomini e donne, come già evidenziato in precedenza.

INCREMENTO



Nel 2017 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 2017 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 precisamente sono stati attivati 7 tirocini di inserimento/reinserimento lavorativo e 8 tirocini curriculari e per l'accesso alla professione ed un tirocinio di orientamento, per un totale di 16 tirocini attivati nel 2016.

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 35 studenti nell'anno 2017.



## 3.2 — 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 beneficino 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 2017 sono stati raggiunti 382 utenti. Attraverso la gestione dei servizi di area salute mentale, nel 2017 sono stati raggiunti 965 utenti. Attraverso la gestione dei servizi di area minori e adolescenti, nel 2017

sono stati raggiunti 400 utenti.

Con riferimento all'area territoriale, nel 2017 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 sono stati raggiunti oltre 19700 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.

3.3 — 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:

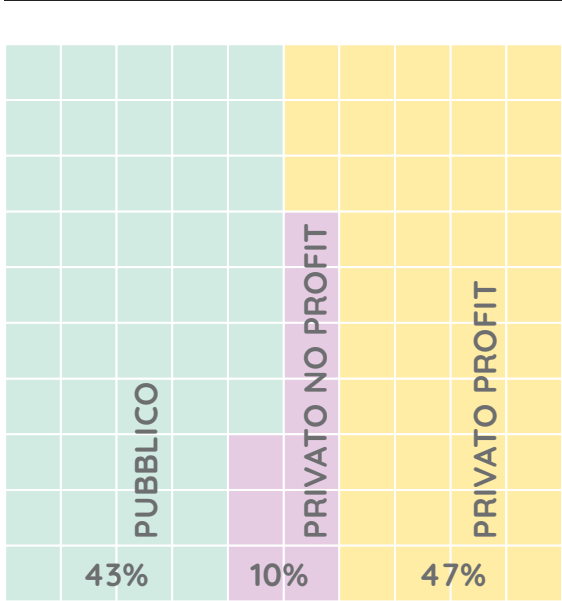
- IDENTITÀ: il riconoscimento della diversità individuale all’interno della partnership è un valore aggiunto. Infatti è nella diversità che la Cooperativa ha colto mutamenti e nuove ed inaspettate prospettive;
- VALORI: contare su un’etica di fondo condivisa. La fiducia nelle potenzialità dell’uomo, 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 gli 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 programmatico, 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 programmatici locali: il Piano di Zona dei servizi sociali, di cui all’art. 19 della legge n.328/2000 e il programma delle attività territoriali, di cui all’art. 3-quater, D.L. n. 229/1999. 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: **soggetti 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 col-



|                    |             |
|--------------------|-------------|
| tipologia clienti: | fatturato:  |
| ENTI PUBBLICI =    | 5.027.111 € |
| ENTI PRIVATI =     | 5.508.744 € |
| FAMIGLIE =         | 1.227.864 € |

laborazione, concessione e convenzione con Enti Pubblici e Privati; la Cooperativa 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 sportelli 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 del-

la 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 verso 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

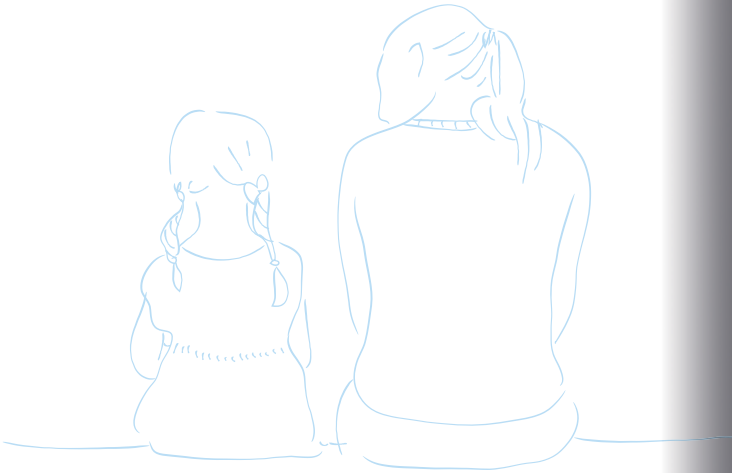
Legge. Altri Soggetti della Rete del Sistema Cooperativo con cui la Cooperativa collabora sono:

| SOGGETTI                                      | FORME DI COLLABORAZIONE                                                                                        |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Irecoop                                       | Attività di formazione.                                                                                        |
| Cooperativa servizi all'autogestione          | Fornitura servizi amministrativi e consulenze.                                                                 |
| La Comitiva Soc. Coop.                        | Fornitura del servizio di elaborazione degli stipendi.                                                         |
| Il 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 Working Out                           | Co-progettazione di servizi per l'inserimento lavorativo con finalità riabilitative e di integrazione sociale. |
| Coop.va Working Out                           | Co-progettazione di servizi per l'inserimento lavorativo con finalità riabilitative e di integrazione sociale. |
| Coop.va Il Faggio                             | Co-progettazione di servizi in vari ambiti.                                                                    |
| Cooperativa Ferracina                         | Co-progettazione di servizi in vari ambiti.                                                                    |
| Cooperativa Adelante                          | Condivisione di un protocollo con l'Ulss iniziative per iniziative a favore di minori.                         |
| 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**.



3.4 — 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<br>SAN GIORGIO Q.V.A.<br>BANCA PROSSIMA     |
| Finanziatori ordinari            | UNICREDIT BANCA SPA<br>BANCA POP. MAROSTICA<br>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 Bancarella dei sogni"                        | Fornisce un servizio di parrucchiera agli ospiti del Centro Diurno di Nove.                |
| Associazione "Nati per leggere"                               | Coinvolgimento nei progetti educativi degli Asili Nido per i laboratori di lettura.        |
| Associazione "Banda Musicale Misquilese"                      | Concerti in occasione di feste.                                                            |
| Associazione "Comitato 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 Verde"                                    | Incontri di formazione per i genitori dei Bambini degli Asili.                             |
| Associazione di volontariato "Shemen"                         | Organizzazione di attività animative presso il C.S. "Sterni" di Bassano del Grappa.        |
| Associazione "Gruppo Astrofili Montegrappa"                   | Corsi di formazione per operatori della Cooperativa e utenti delle comunità psichiatriche. |
| Associazione "LAV Letture ad alta voce"                       | Attività di lettura animata agli ospiti del Centro Diurno di Nove.                         |

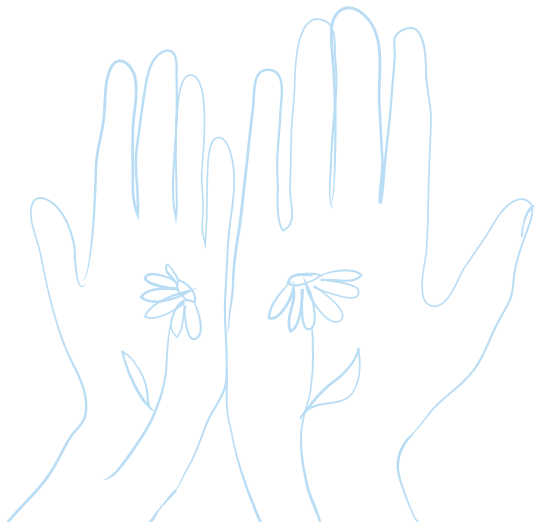
| SOGGETTI DELL'ASSOCIAZIONISMO TIPOLOGIA DI COINVOLGIMENTO                 |                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Associazione "Mito e Realtà"                                              | Promuove un costante confronto e scambio di buone prassi tra le CTRP associate.                                                                                               |
| Associazione "Mondo Accoglienza"                                          | Collaborazione per le attività del servizio di accoglienza diffusa dei richiedenti protezione internazionale.                                                                 |
| Associazione Nazionale alpini                                             | Supporto ai servizi della Cooperativa per piccole manutenzioni (vari servizi).                                                                                                |
| Associazione oncologica 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 con medico geriatra 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 accoglienza diffusa dei richiedenti protezione internazionale.                                                                 |
| 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 carità 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 alberghiere 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 Pediatrici dell'Ulss 7 Pedemontana                   | Formazioni per genitori dei bambini degli Asili Nido.                                                                                                                                 |
| Lions Club di Marostica                                            | Sostegno ai progetti dei servizi della salute mentale della Cooperativa.                                                                                                              |

| SOGGETTI DELL'ASSOCIAZIONISMO                                        | TIPOLOGIA DI COINVOLGIMENTO                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Outsphaera for life                                                  | Organizzazione di corsi sulla distruzione 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 tra

cui la fiera di Vicenza "Abilmente", Il Nuovo Ponte di Vicenza, L'Eco Papa Giovanni XXIII di Carmignano di Brenta, Piano Infinito di Alte di Montecchio Maggiore, Un Segno Di Pace di Marostica, Verlatà e Verlatà Lavoro di Villaverla.





## 4. La dimensione economica

4.1 – 61

Il valore della produzione

4.2 – 64

Il patrimonio e l'utile

4.3 – 65

Il valore aggiunto (ricchezza distribuita)



## La dimensione economica

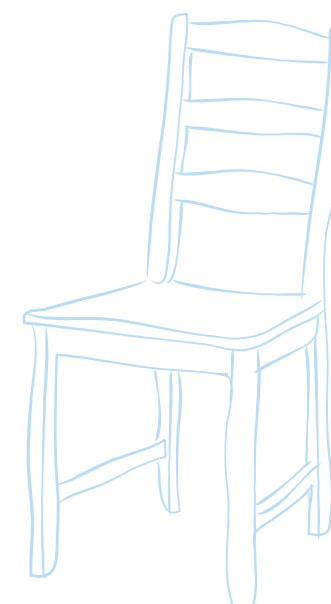
### 4.1 — Il valore della produzione

In questa sezione vengono evidenziate le modalità attraverso le quali la Cooperativa reperisce le proprie risorse economiche e, di conseguenza, 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 2017 è aumentato complessivamente, rispetto al 2016 di euro 389.700. 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.



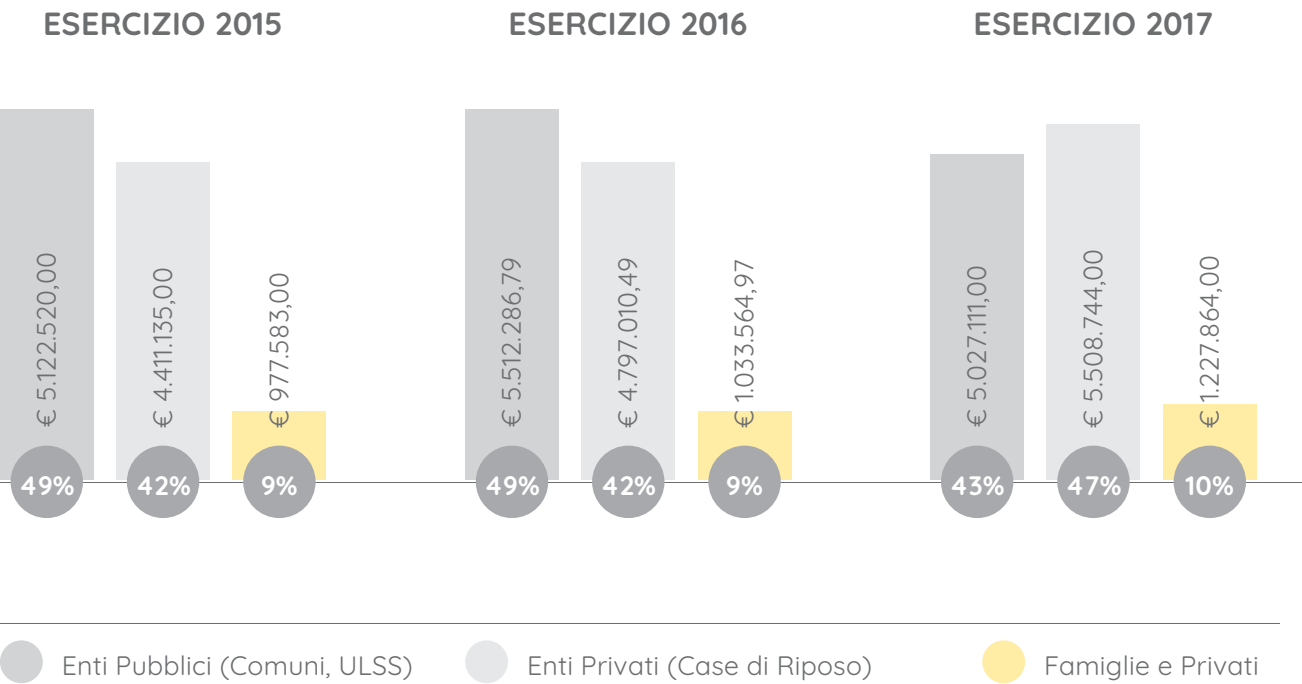
TIPOLOGIA DEL FATTURATO

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                | 2015         | 2016         | 2017         |
|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Enti pubblici                    | 5.122.520 €  | 5.512.286 €  | 5.027.111 €  |
| Enti privati                     | 4.411.135 €  | 4.797.010 €  | 5.508.744 €  |
| Famiglie                         | 977.583 €    | 1.033.565 €  | 1.227.864 €  |
| Sopravvivenze e proventi diversi | 166.028 €    | 155.115 €    | 56.253 €     |
| Contributi in c/esercizio        | 69.720 €     | 39.142 €     | 106.147 €    |
| Proventi finanziari              | 2.731 €      | 1.303 €      | 2.003 €      |
| TOTALE                           | 10.749.717 € | 11.538.421 € | 11.928.121 € |

TIPOLOGIA DEL FATTURATO



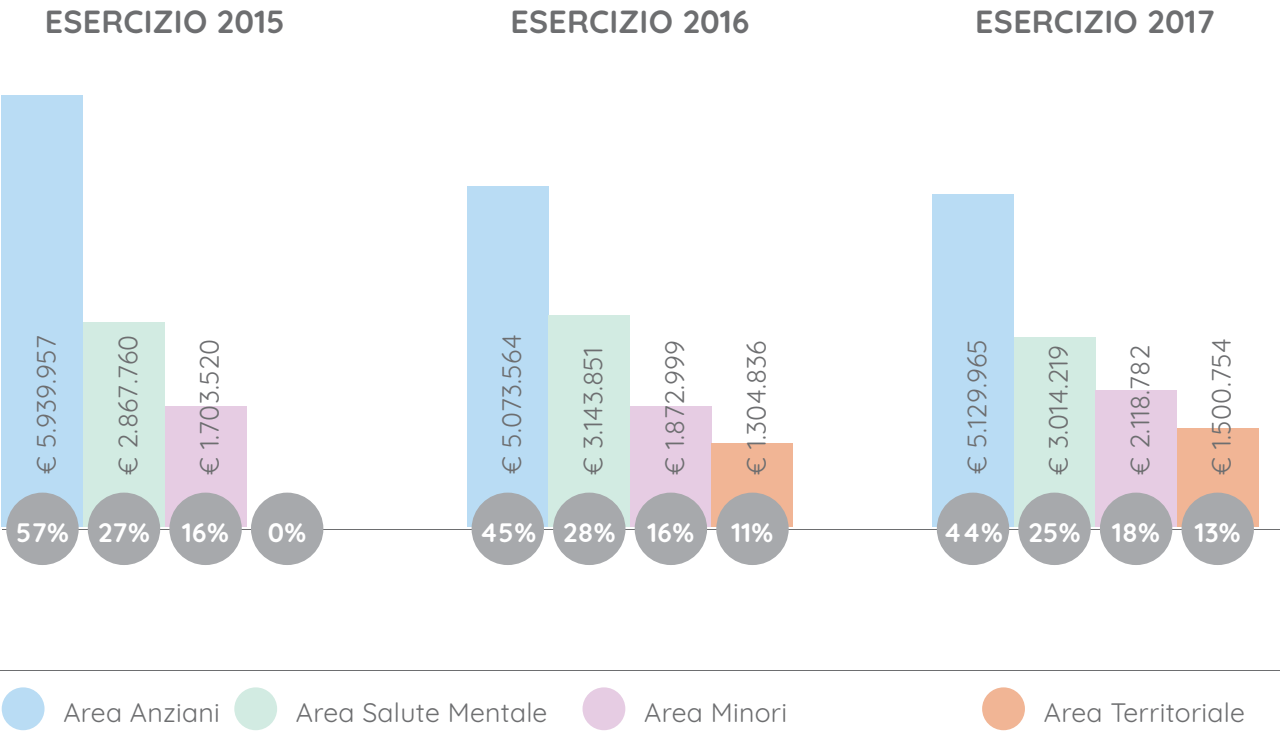
FATTURATO PER AREA

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. Va specificato per l'interpretazione dei dati che fino al 2015 l'area Territoriale era compresa all'interno dell'area Anziani.

Nell'anno 2016 il dato è stato distinto costituendo l'area Territoriale con i seguenti servizi: Servizi domiciliari e Ass. sociale, Medicine di Gruppo Integrate e Servizio Accoglienza Richiedenti Protezione Internazionale. All'area Territoriale nel dato 2017 sono stati aggiunti, spostandoli dall'area Anziani, anche i servizi di: Casa Mater Ecclesiae (Molvena) e Casa Secolare Suore Dimesse (Padova).

|                | 2015        | 2016        | 2017        |
|----------------|-------------|-------------|-------------|
| Anziani        | € 5.939.957 | € 5.073.564 | € 5.129.965 |
| Salute Mentale | € 2.867.760 | € 3.143.851 | € 3.014.219 |
| Minori         | € 1.703.520 | € 1.872.999 | € 2.118.782 |
| Territoriale   | -           | € 1.304.836 | € 1.500.754 |

FATTURATO PER AREA

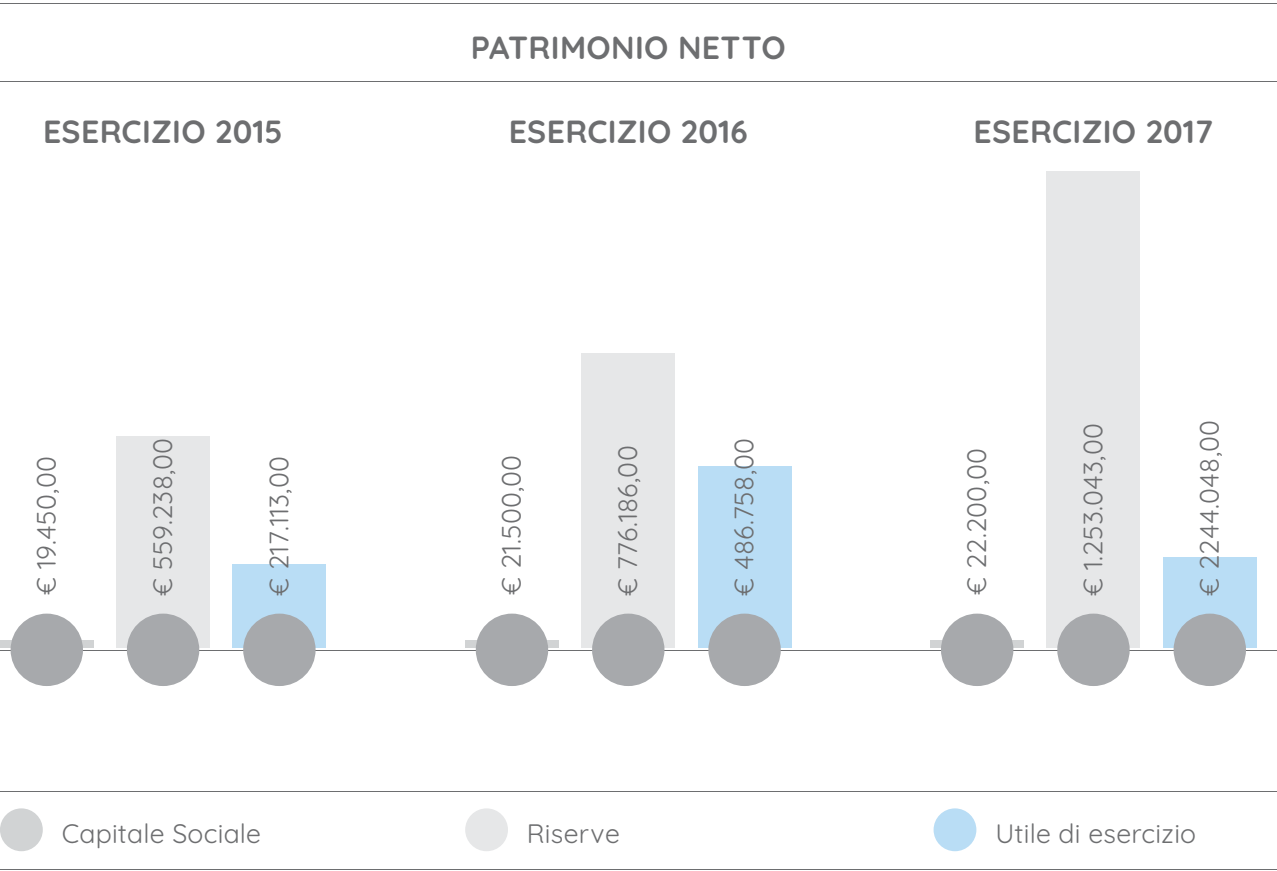


4.2 — Il patrimonio e l’utile

Il valore complessivo del patrimonio netto al 31/12/2017 è di Euro 1.481.808 ed è incrementato di Euro 197.362 rispetto al 2016. L’incremento è dato

dall’utile dell’esercizio che nel 2017 è stato di Euro 211.265. Il 3% degli utili viene versato al Fondo per la Mutua-  
lità.

| TIPOLOGIA CLIENTI | 2015      | 2016        | 2017        |
|-------------------|-----------|-------------|-------------|
| Capitale sociale  | 19.450 €  | 21.500 €    | 22.200 €    |
| Riserve           | 559.238 € | 776.187 €   | 1.248.343 € |
| Utile             | 217.113 € | 486.759 €   | 244.048 €   |
|                   | 795.801 € | 1.284.446 € | 1.481.808 € |



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         |
|------------------|-------------|--------------|
| Reddito netto    | 486.759 €   | 244.048 €    |
| Imposte          | 78.707 €    | 78.211 €     |
| Oneri finanziari | 38.052 €    | 30.771 €     |
| Ammortamenti     | 113.821 €   | 93.582 €     |
| Costo del lavoro | 9.128.120 € | 9.599.390 €  |
| VALORE AGGIUNTO  | 9.845.459 € | 10.046.002 € |



## 5. Sviluppo, formazione e progetti

5.1 — 69

Convegni 2017

5.2 — 70

Formazione alla Cultura cooperativa  
e alla Cittadinanza attiva



## Sviluppo, formazione e progetti

### 5.1 — Convegni 2017

Sull'onda del suo trentennale, Servizi Sociali La Goccia, a maggio 2017, ha organizzato e proposto il convegno "LE COMUNITÀ TERAPEUTICHE COME FABBRICHE PER IL FUTURO" al fine di riflettere sui metodi, sugli strumenti e sulle azioni adottate dalle Comunità Terapeutiche per rispondere alle fragilità delle persone con disturbi di salute mentale.

In particolare è emerso che le persone che risiedono nelle Comunità Terapeutiche sono persone traumatizzate che hanno il bisogno di re-impadronirsi della loro vita avendo sì uno sguardo sul proprio passato, ma essendo aperte e pro-attive verso la costruzione del proprio futuro. La ne-

cessità è, quindi, quella di dotare tali persone di strumenti per fabbricare il proprio percorso, per non rimanere chiuse nella gabbia che una situazione problematica ha cercato di definire per loro.

Il convegno ha visto la partecipazione di rappresentanti ed esponenti di enti pubblici e privati impegnati nella presa in cura di chi soffre di disagio mentale. La collaborazione tra più attori nella presa in cura di chi ha particolari fragilità psichiche è necessaria al fine di estendere i confini del servizio anche al di fuori delle comunità, affinché le persone che escono da queste possano re-integrarsi al meglio nella società.

## 5.2 — Formazione 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 in oggetto prevede di costituire un gruppo permanente di formatori all’interno della Cooperativa “La Goccia” che possa **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.

Una volta formato e strutturato il gruppo permanente di formatori avrà, oltre alla funzione di divulgazione dei valori, il compito di condividere ad ampio raggio i risultati raggiunti nel lavoro formativo. Saranno così preparati uno o due appuntamenti

l’anno aperti a tutti i soci della Cooperativa La Goccia e agli interessati per condividere la sintesi dei temi trattati.

ALLEGATO:  
CODICE ETICO

## Sintesi del nuovo 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;

- 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:  
Consiglio di Amministrazione

Conte Valeria  
Frigo Riccardo  
Pierobon Giampaolo  
Ravagni Riccardo  
Tecchiati Enrico

Grafica e impaginazione:  
Marcon Laura

[www.cooplagoccia.eu](http://www.cooplagoccia.eu)

