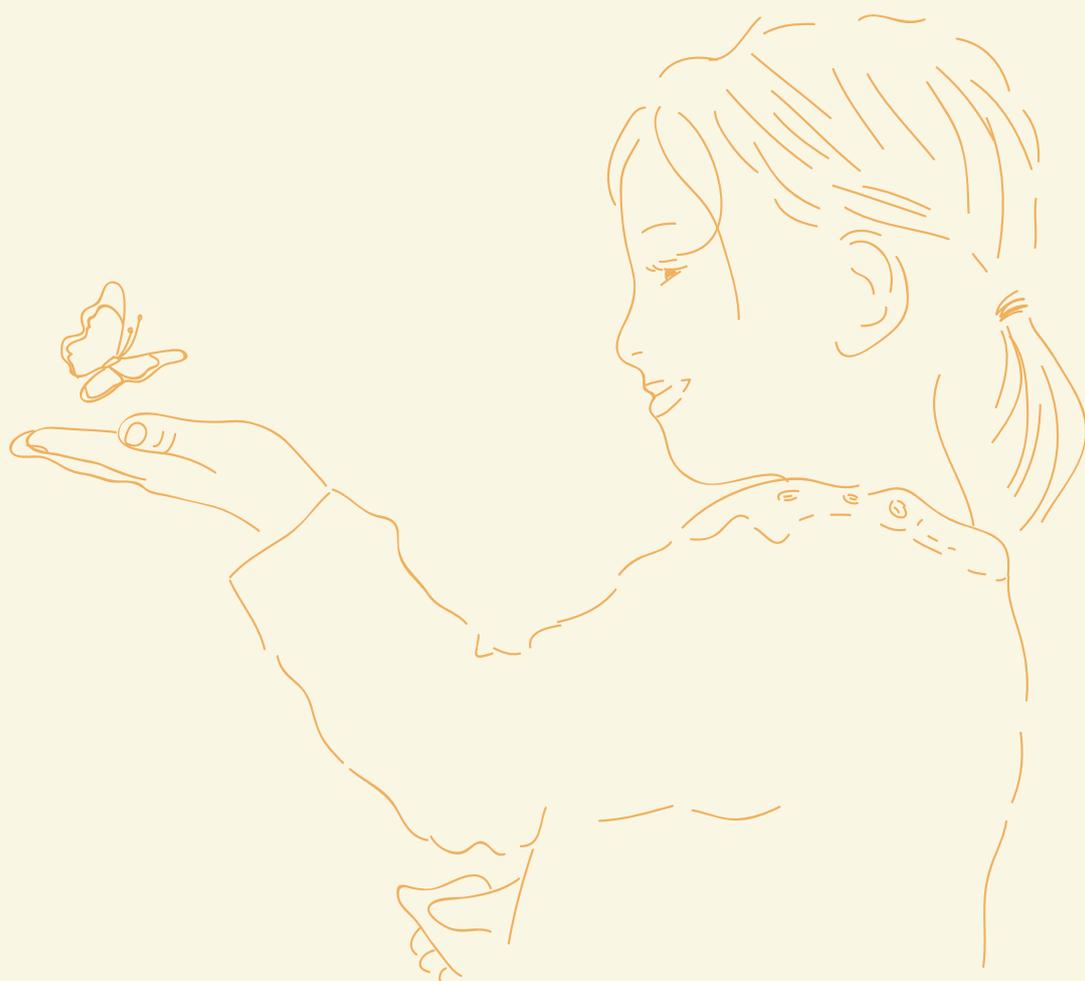




# Bilancio Sociale 2019



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

***“Chi fonda o lavora in una cooperativa  
crede in un modo diverso di produrre, un modo  
diverso di lavorare, un modo diverso di stare  
nella società.***

***Il “miracolo” della cooperazione è una strategia  
di squadra che apre un varco nel muro della  
folla indifferente che esclude chi è più debole.”***

*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 Mutualità interna .....	42
3.3 Portatori d'interesse esterni primari .....	46
3.4 Portatori d'interesse esterni secondari .....	48
3.5 Portatori d'interesse esterni terziari .....	51
<b>4 La dimensione economica .....</b>	<b>58</b>
4.1 Il valore della produzione .....	59
4.2 Il patrimonio e l'utile .....	62
4.3 Il valore aggiunto .....	63
<b>5 Sviluppo e formazione .....</b>	<b>66</b>
5.1 Convegni 2019 .....	67
5.2 Impegno e formazione per la Comunità .....	69

### » Allegato: Il saluto di un socio che va in pensione



## Il Presidente presenta il bilancio sociale

### Francesco Tosetto

il Presidente

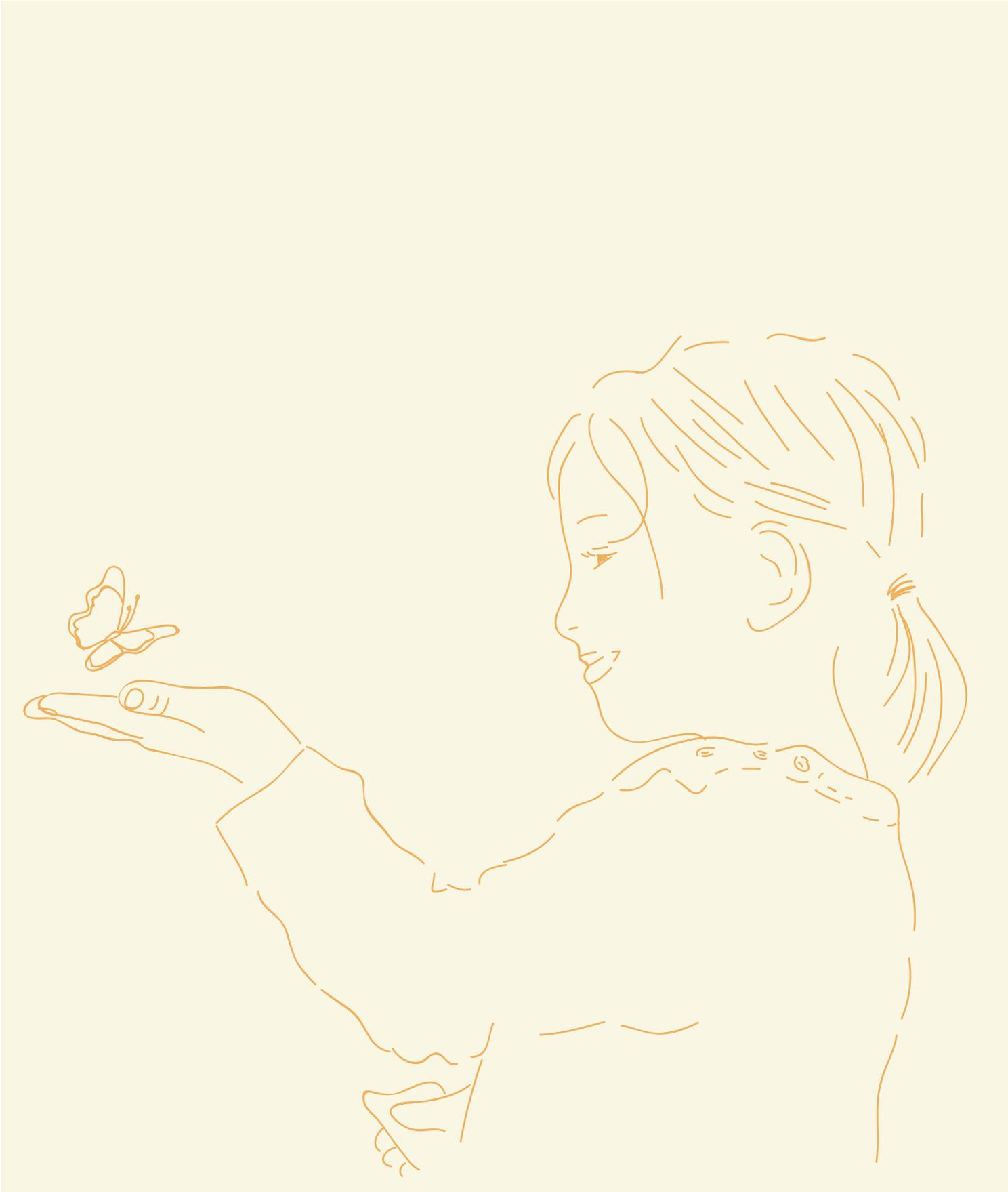
*La nona edizione del bilancio sociale coincide con i trentaquattro bilanci di esercizio, che equivalgono ad altrettanti anni di attività. Un percorso importante ottenuto con l'apporto dei soci lavoratori e dei partner grazie ai quali Servizi Sociali La Goccia ha saputo rispondere ai bisogni delle persone.*

*Il mondo ci sta ponendo di fronte, senza preavviso, ad avvenimenti che ci fanno sperimentare il "senso del limite": limite spaziale nella segregazione domestica, limite di risorse per la cura, limite nel vivere i rapporti umani, limite dell'esistenza umana.*

*In tale vissuto, le persone hanno tuttavia (ri)scoperto che dalle difficoltà si esce tutti assieme. Solo nella collaborazione fraterna si può risalire la china.*

*Serve quindi un cambiamento culturale che ci permetta di ricostruire una vita comunitaria capace di stimolare relazioni profonde e di aiuto reciproco. Serve convertire il progresso e le innovazioni tecnologiche a tale fine.*

*A noi soci-lavoratori della nostra Cooperativa auguro di coltivare questo cambiamento culturale nei servizi che ci vedono protagonisti.*



#### **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 17/07/2020 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:**

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

**TIPOLOGIA:**

Cooperativa Sociale Di Tipo A

Società Cooperativa Servizi  
all'autogestione

Consorzio PRISMA Società  
cooperativa consortile a r.l.

**DATA DI COSTITUZIONE:**

16/07/1986

Banca Etica

Banca San Giorgio e Valle Agno BCC

**CF E P. IVA:**

00882110240

Veneto in Salute

Società cooperativa consortile Onlus

SET Salute e Territorio Coop. Soc.

**ISCRIZIONE ALBO NAZIONALE SOCIETÀ COOPERATIVE:**

A141956 dal 02/02/2005

CRESCINSIEME Coop. Soc.

Rete Veneta Società di Mutuo  
Soccorso

**ISCRIZIONE ALBO REGIONALE COOPERATIVE SOCIALI:**

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

**CODICE ATECO:**

87.1 -> Strutture di assistenza  
residenziale per anziani;

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

**TEL - FAX:**

0424 471262 - 0424 781186

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

*Rispondere in modo responsabile  
ai bisogni e alle fragilità  
della comunità*

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 2019, ha attuato le sue finalità istituzionali attraverso la gestione dei seguenti servizi:

#### Area anziani :

- » Centro Servizi “B. Sterni” di Bassano Del Grappa;
- » Centro Servizi “Casa Betania” di Bassano Del Grappa;
- » Centro Servizi “San Pio X Fatebenefratelli” di Romano d’Ezzelino;
- » Casa Albergo “Dal Degan” di Poiana Maggiore;
- » Centro Diurno “Giovanni Paolo II” di Comune di Nove;
- » Centro Diurno “San Riccardo Pampuri” presso Fatebenefratelli di Romano d’Ezzelino;
- » Servizio di Cucina per la Casa Madre delle Suore Divina Volontà di Bassano del Grappa.

#### Area Salute Mentale:

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

assistenza alla persona ricoverata presso il Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura;

- » Psicogeriatria presso la RSA Psichiatrica di Lonigo (fino a giugno 2019);
- » Ulss 8 Berica: Servizi Psicologici;
- » POLO PSICHIATRICO: CTRP “Col Roigo” Mussolente (Titolarità Propria); CTRP “Biancospin” Mussolente (Titolarità Propria, la prima CTRP veneta per minori); Centro Diurno “Auriga”; Ulss 7 Pedemontana: CTRP “Villa”.

#### Servizi territoriali:

- » Unione Montana del Marosticense (s.a.d. e s.s.p.);
- » Comune di Rossano Veneto (s.a.d.);
- » Comune di Nove (s.a.d., s.s.p., servizio pasti a domicilio);
- » Comune di Cartigliano (s.e.d.);
- » Comune di Pozzoleone (s.a.d., s.s.p., servizio pasti a domicilio);
- » Comune di Grumolo Delle Abbadesse (s.a.d., segretariato sociale, sorveglianza trasporto scolastico);
- » Comune di Alonte (s.s.p.);
- » Unione Comuni Basso Vicentino (s.s.p.)
- » Montebello San Giovanni Battista (c.d.r.)

- » Comune di Enego (s.a.d.);
- » Comune di Sarcedo (s.s.p.);
- » Comune di Zugliano (s.s.p.);
- » Casa “Mater Ecclesiae” di Molvena;
- » Casa Madre delle Suore Dimesse di Padova;
- » Assistenza su progetti individuali “Impegnativa di cura domiciliare”;
- » Servizio di sostegno socio-educativo domiciliare a favore di minori e loro famiglie - Comune di Grumolo delle Abbadesse;
- » Medicina di gruppo a Cittadella, Rosà, Asiago e Rossano;
- » Sportelli per il servizio di cura familiare - Progetto Vesta: presso i Comuni di Bassano e Marostica;
- » N. 1 Appartamenti (in provincia di Vicenza), secondo l’etica dell’accoglienza diffusa. Numero 5 richiedenti al 31/12/2019;
- » Corsi di formazione per Oss.
- » Micronido “Albero delle Fate” Ulss 7 Pedemontana;
- » Micronido “Giro-girotondo” Comune di Rossano Veneto;
- » Asilo Nido “L’Orsacchiotto” di Loria.
- » Centro socio-educativo “Sant’Antonio” a Cittadella.
- » Centro Estivo Ricreativo Comunale di Breganze.

#### **Area minori:**

- » Asili Nido Comunali di Bassano Del Grappa;
- » Asilo aziendale ULSS 8 Berica di Vicenza;
- » Asilo Nido “Tartaruga” Comune di Rosà;
- » Asilo Nido Comunale “Beato Bertrando” Comune di Fontaniva;

## 1.4 — Territorio e comunità di riferimento

La Cooperativa opera principalmente nel territorio dell’Azienda Sanitaria Ulss n.7 Pedemontana e nella Provincia di Vicenza. “La Goccia” svolge le sue attività anche con rilevanza extra-provinciale ed extra-regionale.

Si fa in particolare riferimento ai contratti stipulati con Aziende Sanitarie sia del Veneto che fuori Regione per gli invii alle C.T.R.P. Biancospin e C.T.R.P. Col Roigo. Nel periodo di riferimento, la Cooperativa ha in essere convenzioni con soggetti anche delle altre Province venete, tra cui le 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.

---

### SERVIZI TERRITORIALI / ULSS N.7 PEDEMONTANA E ALTRI COMUNI

---

#### ENEGO

Assistenza domiciliare

#### UNIONE MONTANA DEL MAROSTICENSE

Assistenza domiciliare e sociale

#### MOLVENA

Casa di Riposo Mater Ecclesiae

#### NOVE, CARTIGLIANO, POZZOLEONE

Assistenza domiciliare e consegna pasti a domicilio per tutti i tre comuni.

Per Nove e Pozzoleone anche assistenza sociale.

Nel solo comune di Cartigliano servizio di educativa domiciliare.

#### PADOVA

Casa Madre delle Suore dimesse

#### CITTADELLA, ROSA’, ASIAGO E ROSSANO

Servizio di Medicina di gruppo

#### BASSANO DEL GRAPPA, MAROSTICA E PRESSO LA SEDE

Sportello di cura familiare “Vesta”

#### POVE E ROSSANO

Corsi OSS

#### ROSSANO VENETO

Assistenza domiciliare

#### GRUMOLO DELLE ABBADESSE (VI)

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

#### ZUGLIANO

Assistenza sociale

#### TERRITORIO AFFERENTE ALLA ULSS N.7 PEDEMONTANA

Impegnative di cura domiciliare

#### S.NAZARIO

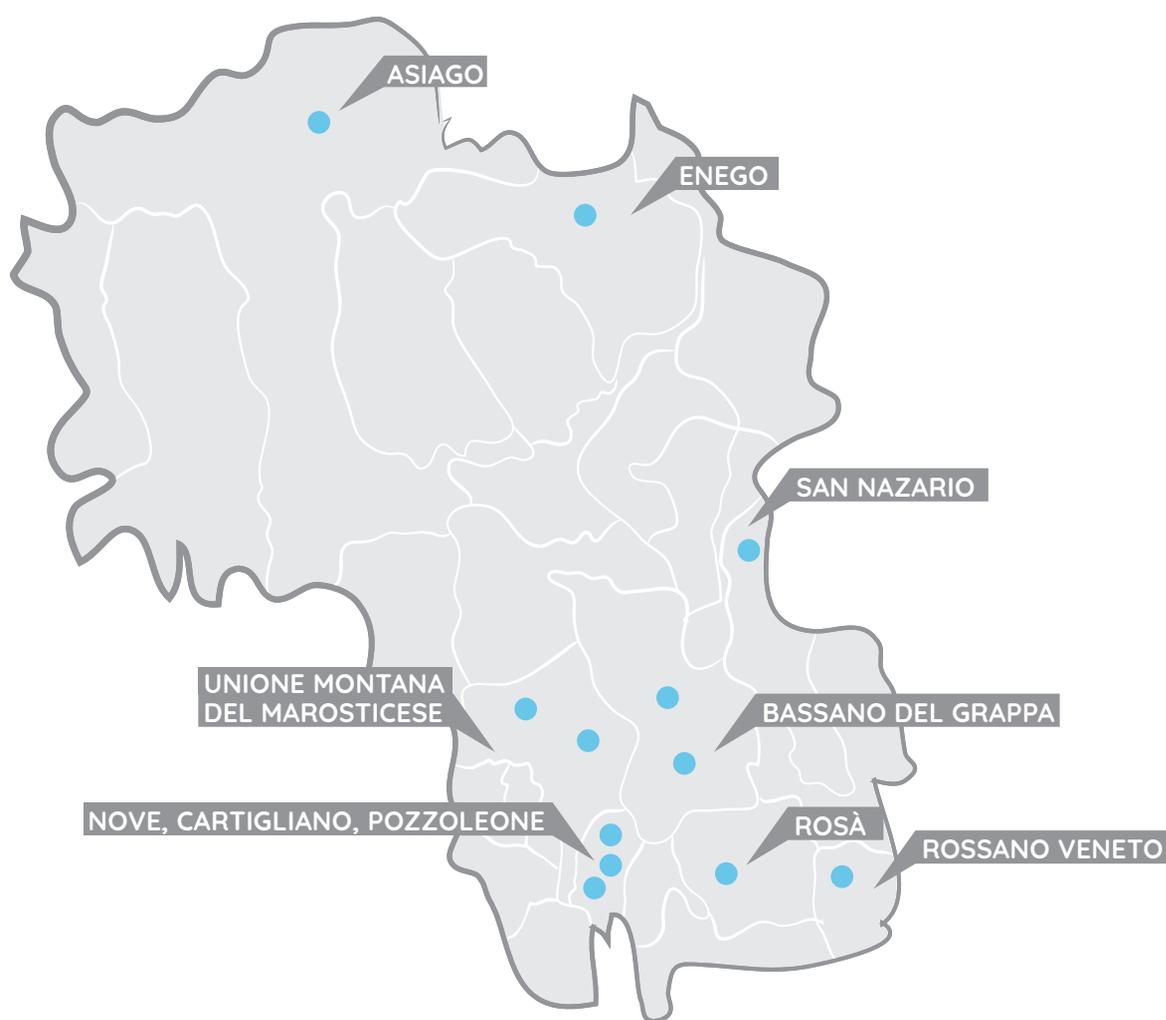
Accoglienza ed assistenza di cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale

#### 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



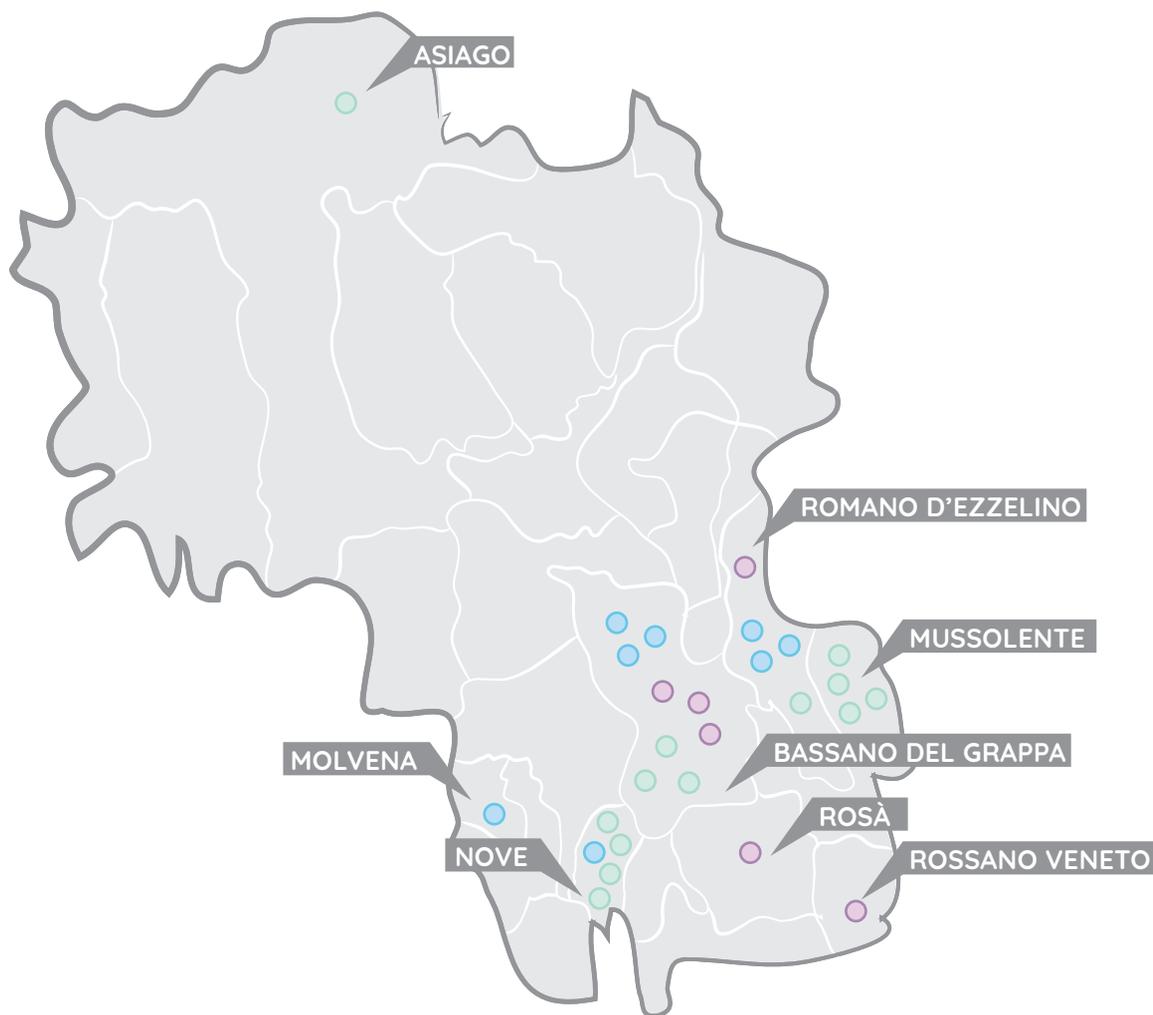
ALTRI COMUNI

● PADOVA  
● CITTADELLA

● ZUGLIANO  
● GRUMOLO DELLE ABBADESSE (VI)

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

- Servizi ANZIANI      ● Servizi MINORI      ● Servizi SALUTE MENTALE



ALTRI COMUNI

- |                        |                       |               |
|------------------------|-----------------------|---------------|
| ● POIANA MAGGIORE (VI) | ● BREGANZE (VI)       | ● LONIGO (VI) |
| ● PADOVA               | ● CITTADELLA (PD)     | ● VICENZA     |
|                        | ● FONTANIVA (PD)      |               |
|                        | ● RAMON DI LORIA (TV) |               |
|                        | ● VICENZA             |               |

---

**AREA ANZIANI / ULSS N.7 PEDEMONTANA E ALTRI COMUNI**

**BASSANO DEL GRAPPA**

Casa di Riposo Betania  
Casa di Riposo Sterni  
Casa Madre Suore Divina Volontà

**NOVE**

Centro Diurno per Anziani di Nove

**ROMANO D'EZZELINO**

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

**POIANA MAGGIORE**

Casa Albergo Dal Degan

---

**AREA MINORI / ULSS N.7 PEDEMONTANA E ALTRI COMUNI**

**BASSANO DEL GRAPPA**

Asilo Nido Via Chini  
Asilo Nido Via Rivana  
Micronido Ulss N.7 "L'Albero delle Fate"

**ROSÀ**

Asilo Nido "Tartaruga"

**ROSSANO VENETO**

Asilo Nido "Girogirotondo"

**CITTADELLA (PD)**

Centro Socioeducativo Sant'Antonio

**FONTANIVA (PD)**

Asilo Nido "Beato Bertrando"

**BREGANZE**

Centri Ricreativi Estivi Comunali

**RAMON DI LORIA (TV)**

Asilo Nido "L'Orsacchiotto"

**VICENZA**

Asilo aziendale ULSS 8 Berica di Vicenza

---

**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 e tessuto  
-Gite e iniziative varie

**LONIGO**

RSA Lonigo (fino al 06/2019)  
Servizi Psicologici

**VICENZA**

Servizi Psicologici



## **2. Dimensione di Governo**

**2.1 – 23**

**Base sociale e partecipazione**

**2.2 – 27**

**Tipo di Governo**

**2.3 – 28**

**Struttura organizzativa**

**2.4 – 31**

**Obiettivi triennali**

**2.5 – 32**

**Organi di controllo**

# 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 31/12/2018 :

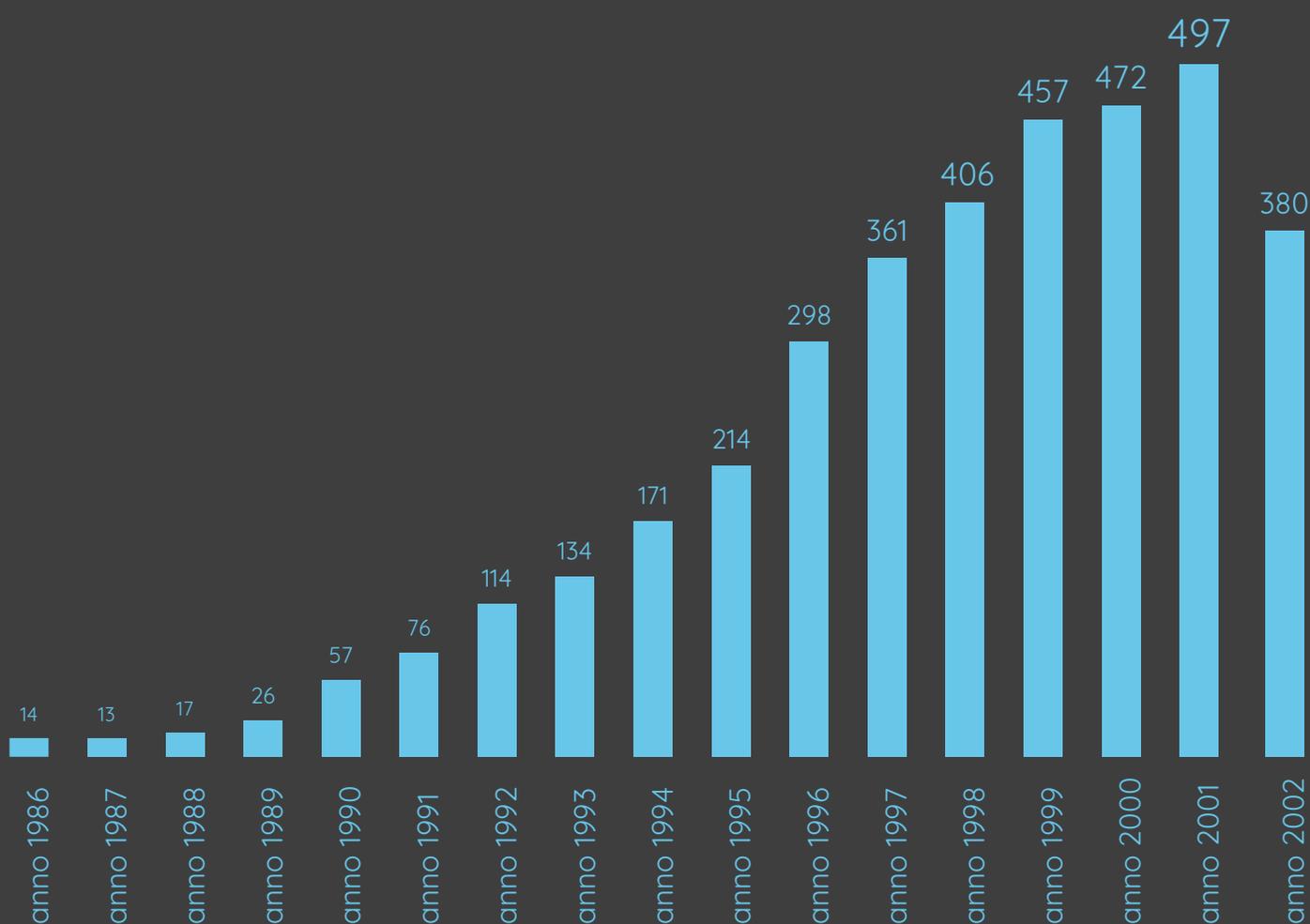


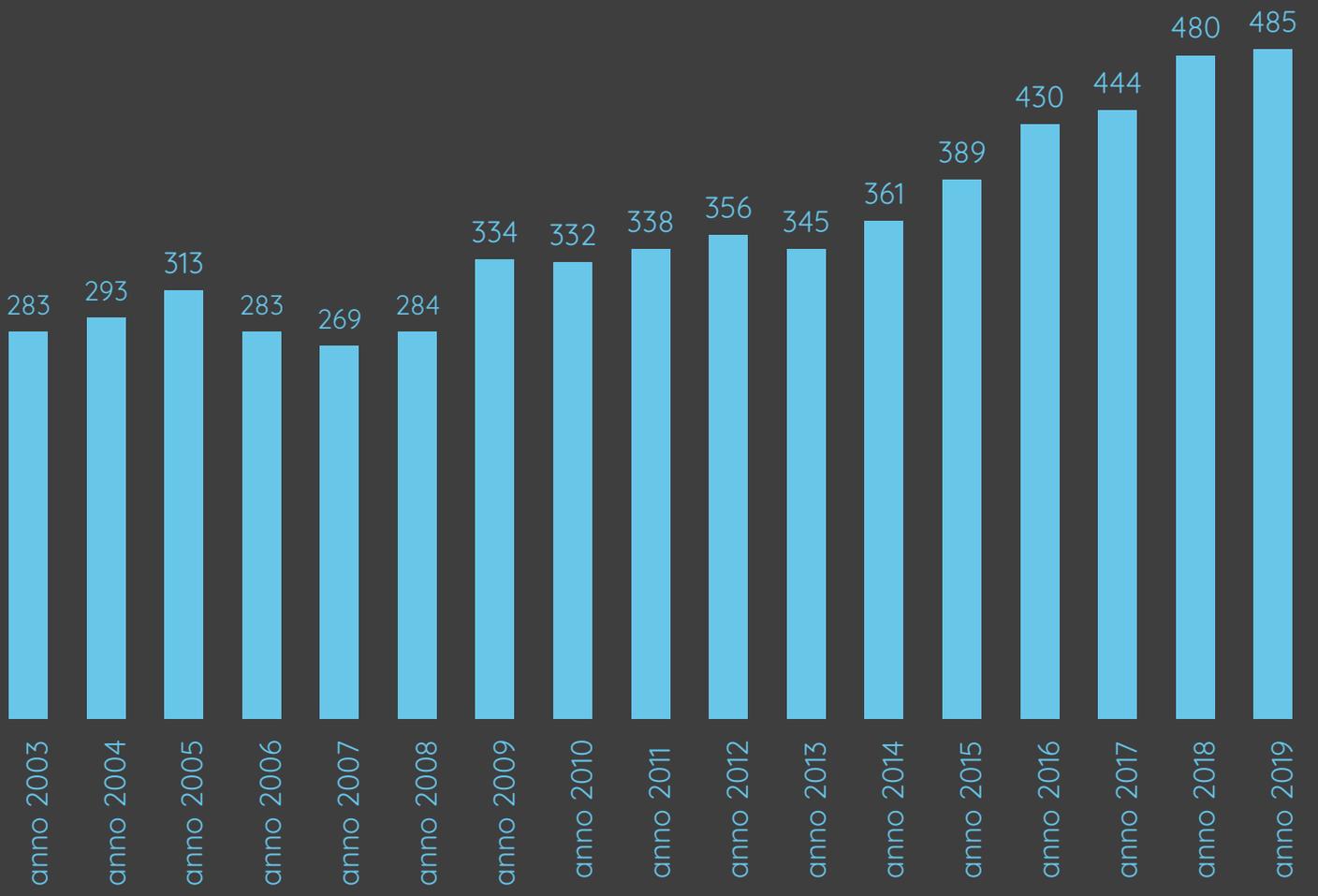
SOCI AL 31/12/2019 :



A fine 2019 la base sociale si costituisce quindi nel 97,9% di soci lavoratori e nel 2,1% di soci volontari.

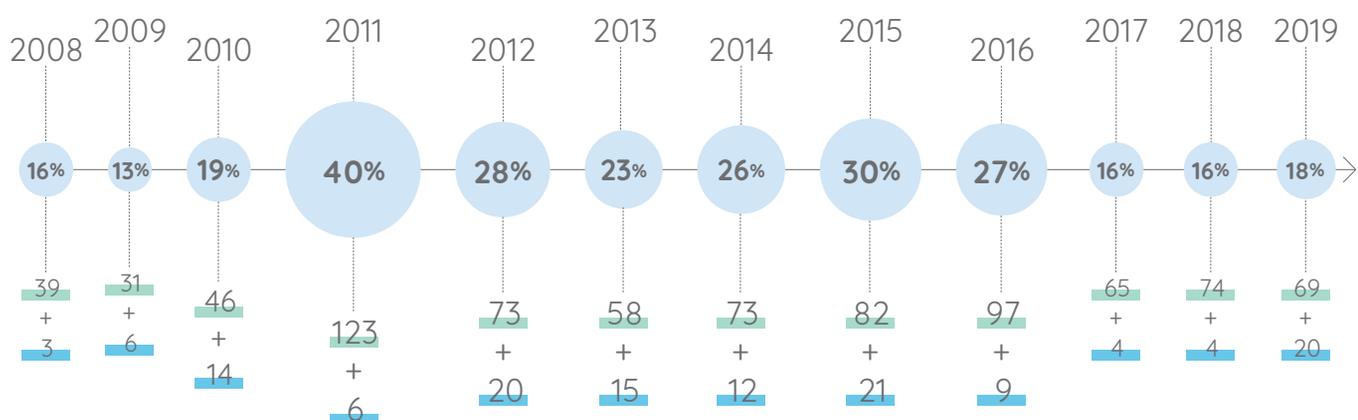
Il grafico seguente riepiloga lo storico del totale soci al 31 dicembre di ogni anno (dal 1987 al 2019).





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

**PARTECIPAZIONE ASSEMBLEA**



● Partecipanti in forma diretta    ● Partecipanti con delega

## 2.2 — Tipo di governo

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

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

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

Il CDA nell'esercizio 2019 si è riunito in seduta deliberante 17 volte e la partecipazione degli amministratori è sempre stata totalitaria.

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

FRANCESCO TOSETTO

Presidente

SILVIA DALLA VALLE

Vice Presidente

CHRISTIAN SPEROTTO

Consigliere

FABIO ZOCO

Consigliere

FRANCO INESCHI

Consigliere

RICCARDO FRIGO

Consigliere

MARIA ELISA ZINI

Consigliere

## 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.*

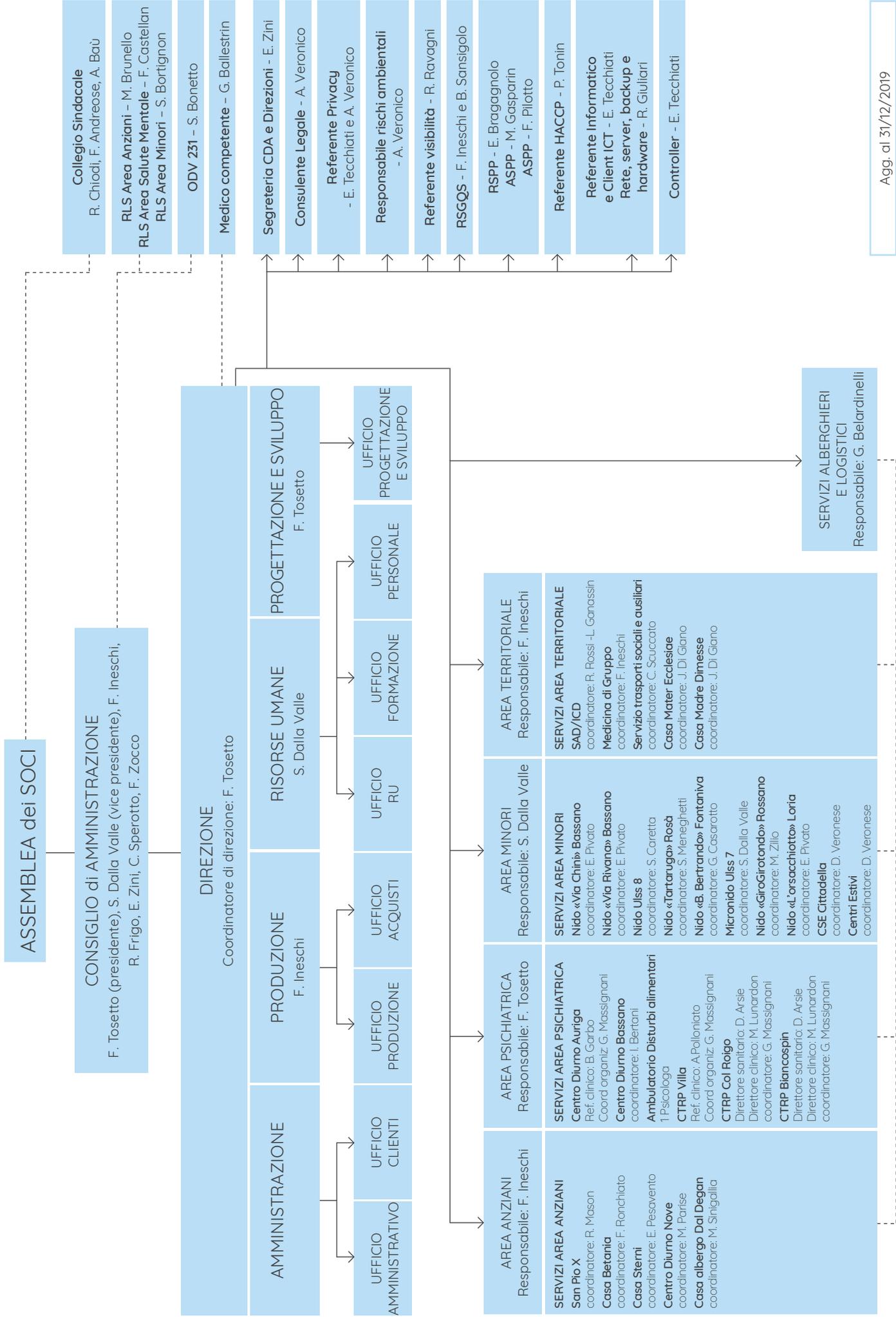
- del monitoraggio dell'efficacia dei processi;
- dei risultati degli audit interni della qualità/sicurezza;
- delle non conformità e delle azioni correttive;
- delle azioni preventive;
- delle eventuali modifiche da apportare al sistema;
- delle raccomandazioni per il miglioramento;
- delle relazioni 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 31/12/2019 è indicata alla pagina seguente:



## 2.4 — Obiettivi triennali

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

- Agevolazione Soci: si cercherà di creare convenzioni con fornitori di servizi e beni a prezzi agevolati per i soci.
- Passaggio alla certificazione Family Audit: vista la sostituzione da parte della Regione Veneto del marchio Audit Famiglia e Lavoro, la cooperativa si impegna a mantenere i principi legati al modello per passare alla certificazione Family Audit.
- Consolidamento e diffusione del percorso volto alla riflessione sul significato dell'uomo cooperativo.
- Nuova sede: acquisto e avvio della nuova sede con studio dei progetti legati alla produzione agricola e avvio di laboratori.
- Equipe di coordinamento: consolidamento del progetto.
- Sostegno alla mission dei portatori di interesse e avvio di nuove forme di collaborazione con gli Enti.
- Mantenimento dei sistemi di gestione aziendale.
- Favorire la costituzione di un sistema di cooperazione per lo sviluppo qualitativo della società.
- Creare sinergia e sostegno con altri enti cooperativi.
- Sostenibilità economica: mantenimento delle buone prassi gestionali ed amministrative in corso.
- Prospettive:
  - » Avvio di iniziative legate all'ambiente e all'agricoltura;
  - » Avvio di iniziative territoriali in risposta al disagio mentale in età infantile e adolescenziale;
  - » Avvio di nuovi laboratori per attività riabilitative;
  - » Avvio di iniziative formative e informative aperte al territorio.

## 2.5 — Organi di controllo

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

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

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

### **VIGILANZA COOPERATIVE**

Servizi Sociali La Goccia è soggetta alla vigilanza sugli enti cooperativi (D.Lgs. 2/8/2002 n.220). Viene svolta dal Servizio di Revisione Confcooperative Veneto in quanto "La Goccia" è associata a Confcooperative - Confederazione Cooperative Italiane. Per il biennio 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 2019 si è svolta dal 17/10 al 5/11 del 2019, 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 — 42**

**Mutualità Interna**

**3.3 — 46**

**Portatori d'interesse esterni primari**

**3.4 — 48**

**Portatori d'interesse esterni secondari**

**3.5 — 51**

**Portatori d'interesse esterni terziari**

# I portatori di interesse

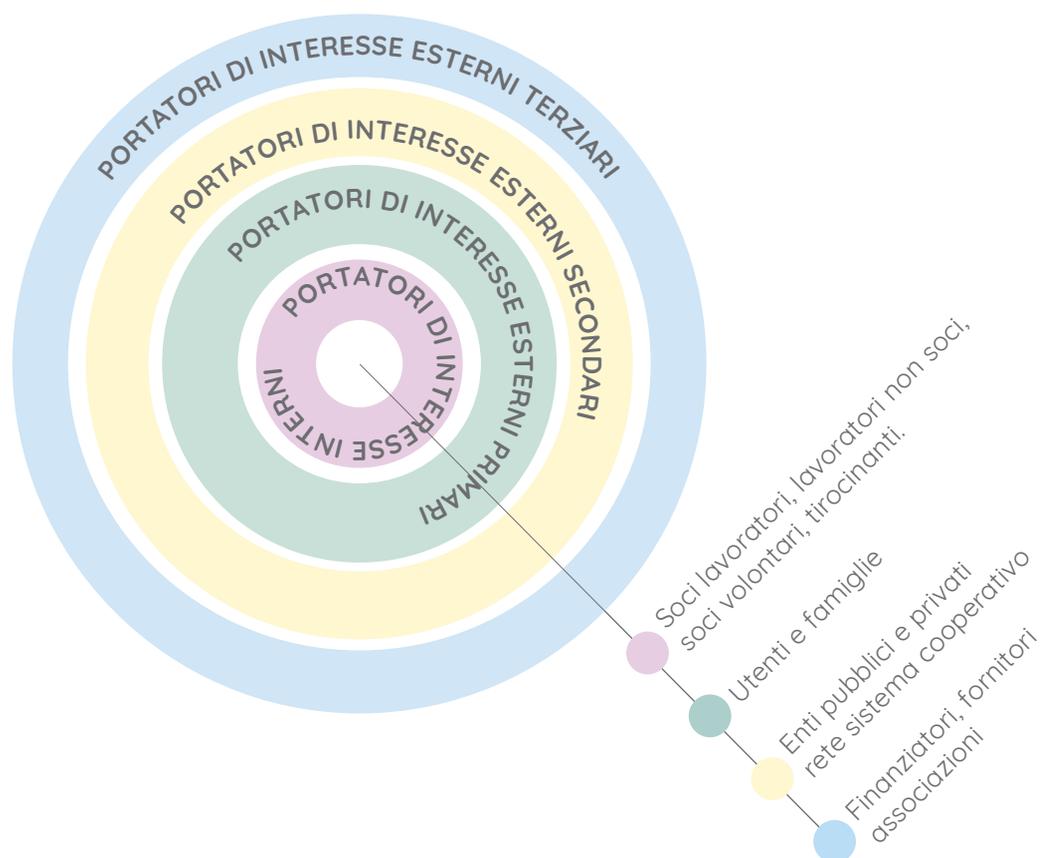
In quanto cooperativa sociale, lo scopo mutualistico si connota sotto due dimensioni: la “mutualità interna” legata al perseguimento di un vantaggio mutualistico interno alla compagine dei soci lavoratori e la “mutualità esterna” legata al perseguimento dell’interesse generale della comunità nell’esercizio 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

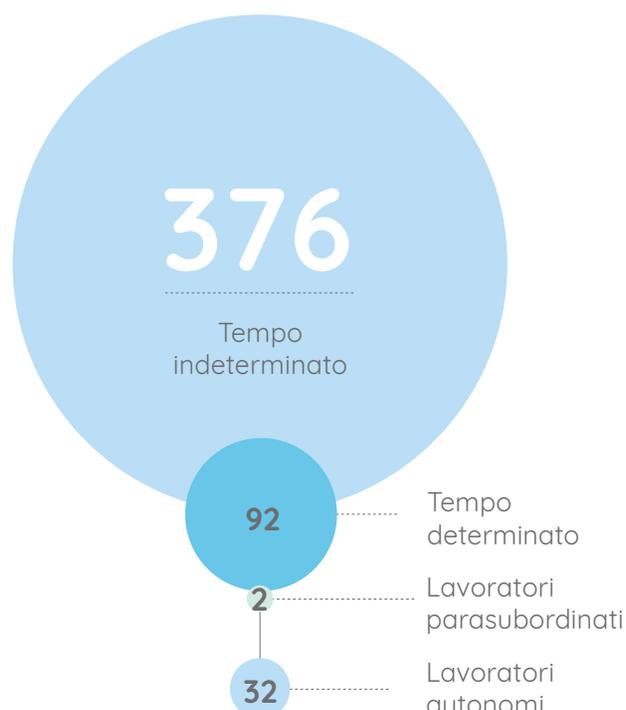
Nella consapevolezza che non ci si può prendere cura degli altri se non vi è contestualmente una “cura” dei nostri soci che operano nelle diverse realtà, si fa molta attenzione a quelli che abbiamo definito i portatori di interesse interni, fra i quali rientrano prima di tutti i soci-lavoratori e i soci volontari, poi tutti i lavoratori non soci e le persone che ad altro titolo operano nei nostri servizi, come ad esempio i tirocinanti. **Il totale dei lavoratori a fine 2019 è di 502.** La ripartizione dei lavoratori in base al contratto di lavoro risulta come segue:

- I lavoratori con contratto di lavoro dipendente sono 468 (pari al 93%) di cui 376 con contratto a tempo indeterminato e 92 con contratto a tempo determinato.
- I lavoratori con contratto di collaborazione coordinata continuativa sono n.2 (l'incidenza percentuale non è significativa).
- I lavoratori con contratto di collaborazione professionale sono 32 (pari al 7%).
- Non sono presenti lavoratori svantaggiati.

### ANZIANITÀ LAVORATIVA

A fine 2019 l'anzianità lavorativa media è di 7,5 anni, dato molto simile ai due

### RAPPORTO DI LAVORO



esercizi precedenti.

### INCREMENTO OCCUPAZIONALE

A fine 2019 sia la numerosità dei lavoratori che l'incidenza dei lavoratori dipendenti è leggermente aumentata rispetto al 31/12/2018.

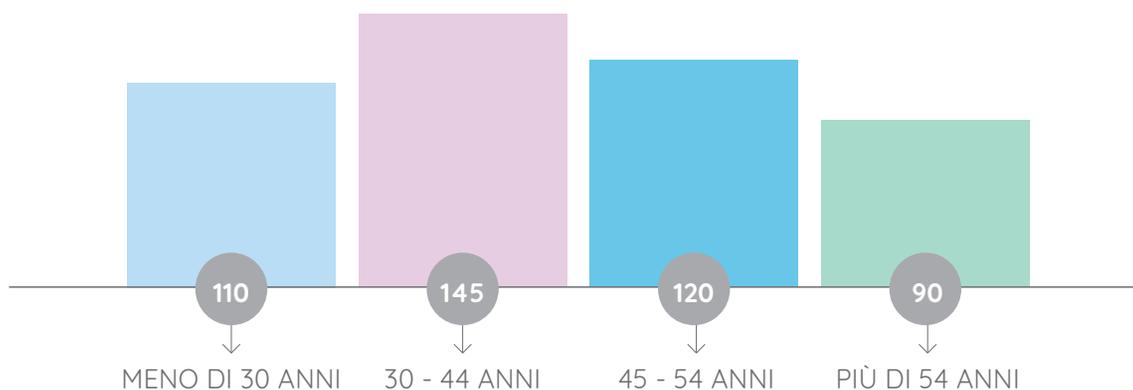
Nel 2019 hanno inoltre prestato attività le seguenti altre risorse umane:

**ALTRI VOLONTARI:** oltre 40 volontari, soci di altre cooperative e associazioni (in particolare soci della Tenda Aperta per le attività del Centro Diurno di Nove).

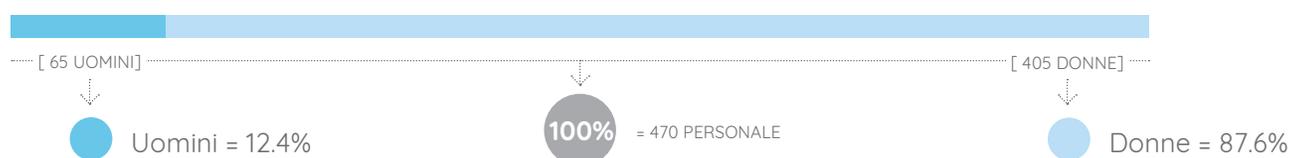
**TIROCINANTI:** la Cooperativa durante l'anno 2019 ha collaborato con Centri per l'impiego, Comuni, Servizi di Inserimento lavorativo dell'Ulss, Università, Scuole di specializzazione per la realizzazione di tirocini formativi e di inserimento/reinserimento lavorativo. Più precisamente sono stati attivati 4 tirocini di inserimento/reinserimento lavorativo e 11 tirocini curriculari e per l'accesso alla professione ed un tirocinio di

orientamento. Oltre ai tirocinanti sopra elencati, la Cooperativa ha collaborato con gli Istituti Superiori del comprensorio di Bassano del Grappa e di Castel-franco 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 55 studenti nell'anno 2019.

### LAVORATORI - CLASSI DI ETÀ



### PERSONALE - UOMINI/DONNE



## 3.2 — Mutualità Interna

Nel corso del 2019 sono stati raggiunti due importanti risultati per quanto riguarda l'attenzione che da sempre la cooperativa riserva ai propri soci-lavoratori: a giugno l'ottenimento della certificazione Family Audit e a novembre la firma di un nuovo accordo sindacale aziendale.

### ACCORDO SINDACALE AZIENDALE

Il 22 novembre 2019 è stato firmato un nuovo accordo di secondo livello che va ad aggiornare quello precedente del 2007 che già aveva portato un maggiore coinvolgimento dei lavoratori nell'organizzazione e nelle scelte della cooperativa; un'attenzione al benessere e risposte alle richieste dei lavoratori; un incremento delle possibilità di formazione e aggiornamento professionale.

La principale innovazione introdotta con questo accordo è quella della costituzione di un tavolo tecnico di confronto denominato "Commissione Paritetica" permanente per stendere piani di miglioramento, progetti organizzativi, gestione delle ferie solidali e altre tematiche. La Commissione si riunirà con cadenza semestrale e sarà composta da sei elementi: tre rappresentanti dei lavoratori e tre

rappresentanti della direzione, di cui due rappresentanti delle singole parti vengono nominati stabilmente e uno a rotazione in base alle competenze/conoscenze professionali, in relazione ai temi trattati dai progetti e/o piani di lavoro che potrà essere modificato su nomina dei due componenti fissi. Oltre a ciò, l'accordo ricomprende alcune misure già contenute nel piano di obiettivi triennale steso per la certificazione Family Audit.

In questo nuovo accordo sono state quindi introdotte o aggiornate le seguenti misure:

- Coinvolgimento dei soci nei processi organizzativi, nei progetti di miglioramento e nella risoluzione delle problematiche dei singoli servizi, attraverso la costituzione di **equipe di coordinamento** in ciascun servizio che siano di supporto alla gestione del servizio nei suoi vari aspetti. Per coloro che aderiscono alla richiesta di partecipazione verrà previsto un premio.
- **Premi di disponibilità** per i lavoratori che intendono rendersi disponibili per cambi turno e/o rientri in turno richiesti dal Coordinatore.
- **Trasformazione ore in esube-**

- ro:** per i lavoratori che lo chiedano potranno essere accantonate eventuali ore di lavoro svolte nel corso del mese che eccedano l'orario mensile contrattuale medio. Le ore in esubero accantonate potranno essere utilizzate dal lavoratore allo stesso modo delle ferie concordandone la fruizione con la Cooperativa.
- Ottenimento di una serie di **scontistiche** per supermercati, piscina/palestra/cinema, ottica, centro medico, negozio di elettrodomestici, ferramenta, servizi di sgombero, trasloco e di giardinaggio (elenco non esaustivo). Gli stessi si potranno ottenere esibendo un'apposita tessera rilasciata dalla Cooperativa. Inoltre per i soci lavoratori impiegati a tempo indeterminato si forniranno i seguenti servizi: **compartecipazione** alla quota di utilizzo degli impianti sportivi di Goccia Social Sport, compartecipazione alla spesa per il Servizio sportello Vesta (assistenza familiare), compartecipazione alla retta dei nidi gestiti da Goccia, servizio di assistenza psicologica, servizi di orientamento scolastico.
  - Possibilità di erogare piccoli **prestiti** (non superiori a 3.000 euro) ai soci lavoratori.
  - **Estensione congedo paternità** con relativa indennità con 2 giorni in più.
  - Aumento del numero di giorni di assenza non retribuiti per **malattia figlio** (dai 3 ai 8 anni) da 5 giorni all'anno a 10 giorni all'anno. Estensione di questo diritto per i bambini fino ai 10 anni.
  - Estensione di un giorno il **permesso retribuito per lutto**: pagamento di 3 giorni di lutto (per evento) anziché 2.
  - Percorsi di orientamento professionale e/o riqualificazione professionale dei propri lavoratori che dovessero risultare **NON idonei** alla mansione svolta.
  - Come strumento di innovazione sociale, possibilità di disciplinare la **cessione di riposi e di ferie sociali**. Le richieste verranno valutate dalla Commissione Paritetica.

#### **CERTIFICAZIONE FAMILY AUDIT**

A giugno 2019 la cooperativa ha ottenuto la certificazione Family Audit, la quale promuove un cambiamento culturale all'interno delle organizza-

zioni 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 triennio (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 (si veda punto dell'accordo 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 partecipazione per la fornitura di alcuni servizi (si veda punto dell'accordo sindacale aziendale)

#### **ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA**

Servizi Sociali La Goccia ha stipulato un nuovo accordo per le prestazioni di assistenza sanitaria integrativa che partono dal 1 gennaio 2020. Da questa data, infatti, i lavoratori a tempo indeterminato devono fare riferimento a Rete Veneta Società di Mutuo Soccorso.

Il Fondo non ha scopo di lucro né finalità speculative. Svolge attività di natura esclusivamente assistenziale, pertanto è dotato di tutti i requisiti di legge per svolgere l'assistenza sanitaria integrativa.

Il **PIANO SANITARIO** viene esaminato e approvato di anno in anno dal consiglio di amministrazione.

Per conoscere i contributi e i rimborsi riconosciuti, nonché avere maggiori informazioni si rimanda al sito: **www.cooplagoccia.eu** nell'area soci, sezione sanità integrativa.

### 3. I PORTATORI DI INTERESSE

### 3.3 — Portatori d'interesse esterni primari

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

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

#### UTENTI DEI SERVIZI

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

Attraverso la gestione dei servizi di AREA ANZIANI, nel 2019 sono stati raggiunti quasi 400 utenti.

Attraverso la gestione dei servizi di AREA SALUTE MENTALE, nel 2019 sono stati raggiunti oltre 950 utenti.

Attraverso la gestione dei servizi di

AREA MINORI E ADOLESCENTI, nel 2019 sono stati raggiunti quasi 500 utenti.

Con riferimento all'AREA TERRITORIALE, nel 2019 sono stati raggiunti oltre 1300 utenti tramite i servizi di assistenza sociale, assistenza domiciliare, educativa domiciliare, progetti individuali "Impegnativa di cura domiciliare", sportelli per il servizio di cura familiare "Vesta", trasporti sociali ed accoglienza diffusa a cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale. Attraverso i bacini di utenza delle medicine di gruppo integrate si possono raggiungere oltre 25000 cittadini.

#### **FAMIGLIE**

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

za dei familiari e la possibilità di esprimere problematiche e suggerimenti.

### 3.4 — Portatori d'interesse esterni secondari

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

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

do 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 e il programma delle attività territoriali. I due strumenti hanno come titolari delle competenze, rispettivamente i Comuni per i servizi sociali e l'azienda Ulss per i servizi sanitari, e devono essere concepiti come strumenti ad elevata integrazione istituzionale. I Legali Rappresentanti sono presenti al tavolo dei Piani di Zona dell'Ulss come Referenti per le cooperative del territorio, come pure nel tavolo tecnico dell'Area Anziani. Inoltre, siamo presenti nei tavoli dell'Area Anziani e Salute Mentale dell'Ulss 8 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 collaborazione,

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, Caritas, ecc. Servizi Sociali La Goccia aderisce alle iniziative di Federsolidarietà che favoriscono la crescita della Co-

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

SOGGETTI	FORME DI COLLABORAZIONE
Irecoop	Attività di formazione.
Cooperativa servizi all'autogestione	Fornitura del servizio di elaborazione degli stipendi.
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.
Cooperativa Ferracina	Co-progettazione di servizi in vari ambiti.
Coop.va Goccia Social Sport	Collaborazione nella gestione di strutture sportive e siti naturalistici.
Consorzio Prisma	Collaborazione in vari progetti alla persona.
Rete Veneta Società di Mutuo Soccorso	Assistenza sanitaria integrativa.
Veneto in Salute	Progetti di servizio alla persona.

Altre reti territoriali a cui partecipa la Cooperativa sono:

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

### 3.5 — Portatori d’interesse esterni terziari

#### FINANZIATORI

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

#### FORNITORI

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

I processi di acquisto, per quanto possibile, valorizzano principalmente

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

TIPOLOGIA FINANZIATORI	ELENCO FINANZIATORI
Finanziatori di sistema ed etici	BANCA ETICA; BCC SAN GIORGIO Q.V.A.; UBI BANCA
Finanziatori ordinari	UNICREDIT BANCA SPA; BANCA POP. MAROSTICA; BANCA INTESA SAN PAOLO; BPER 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 "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.
Associazione "Mito e Realtà"	Promuove un costante confronto e scambio di buone prassi tra le CTRP associate.
Coro "Sotto i cento"	Animazione musicale durante feste, momenti di incontro.

SOGGETTI DELL'ASSOCIAZIONISMO	TIPOLOGIA DI COINVOLGIMENTO
<p>Lions Club di Marostica</p> <p>Associazione Nazionale alpini</p> <p>Associazione oncologica ospedale di Bassano</p> <p>Associazione "Panthakù" Padova</p> <p>Associazione "Slow Food Veneto"</p> <p>Associazione Sportiva Dilettantistica "Scuola Nordic Walking Montegrappa"</p> <p>Associazione "Stella tra i popoli"</p> <p>Associazione "Tenda Aperta"</p> <p>Associazione "Noi come Nemo"</p> <p>Ente Ecclesiastico "Tavola Valdese"</p> <p>Gruppo Caritas Organismo pastorale diocesano di Vicenza</p>	<p>Sostegno ai progetti dei servizi della salute mentale della Cooperativa.</p> <p>Supporto ai servizi della Cooperativa per piccole manutenzioni (vari servizi).</p> <p>Sono stati organizzati dei laboratori di cucina per i familiari del Centro Diurno e delle serate formative per familiari.</p> <p>Collaborazione per eventi formativi e divulgativi.</p> <p>Co-progettazione ed organizzazione di attività di educazione alimentare per gli utenti dei servizi di salute mentale.</p> <p>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).</p> <p>Collaborazione per le attività del servizio di accoglienza diffusa dei richiedenti protezione internazionale.</p> <p>Collaborazione per svolgimento di attività con l'utenza del Centro Diurno di Nove.</p> <p>Progetto "Mio fratello non è figlio unico"</p> <p>Sostegno economico alle proposte progettuali della Cooperativa.</p> <p>Collaborazione per iniziative varie sul territorio ed in particolare per iniziative formative e divulgative sulla tematica dell'immigrazione.</p>

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 Medici Pediatri dell'Ulss 7 Pedemontana	Formazioni per genitori dei bambini degli Asili Nido.
Outsphaera for life	Organizzazione di corsi sulla disostruzione delle prime vie aeree in età pediatrica e promozione della cultura del Primo Soccorso.
Progetto europeo Nomec in collaborazione con il Centro studio Veneto	Applicazione di tecniche audio-psico-fonologiche presso il Centro Diurno di Nove.

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



## 4. La dimensione economica

4.1 – 59

Il valore della produzione

4.2 – 62

Il patrimonio e l'utile

4.3 – 63

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.

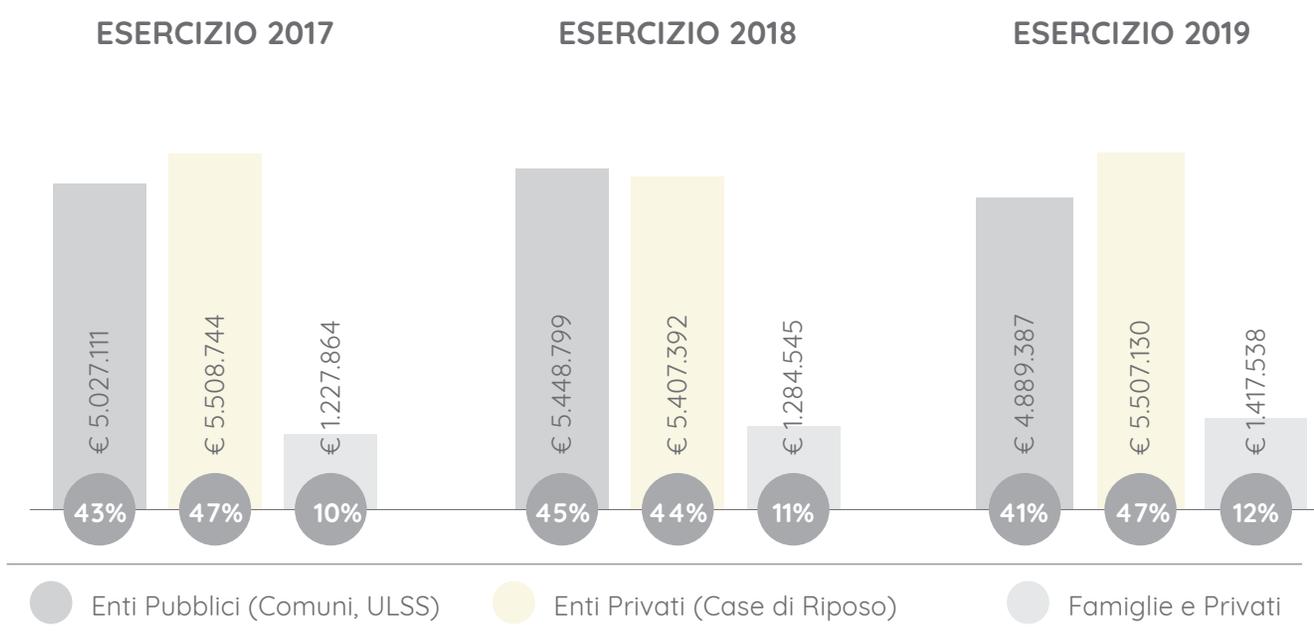
Il fatturato dell'esercizio 2019 è leggermente diminuito rispetto al 2018. L'utile di esercizio 2019 è pari a 7.627 euro.

## 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	2017	2018	2019
Enti pubblici	5.027.111 €	5.448.799 €	€ 4.889.387
Enti privati	5.508.744 €	5.407.392 €	€ 5.507.130
Famiglie	1.227.864 €	1.284.545 €	€ 1.417.538
Sopravvivenze e proventi diversi	56.253 €	151.458 €	€ 236.808
Contributi in c/esercizio	106.147 €	126.385 €	€ 99.496
<b>TOTALE</b>	<b>11.926.118 €</b>	<b>12.418.279 €</b>	<b>€ 12.150.360</b>

## TIPOLOGIA DEL FATTURATO

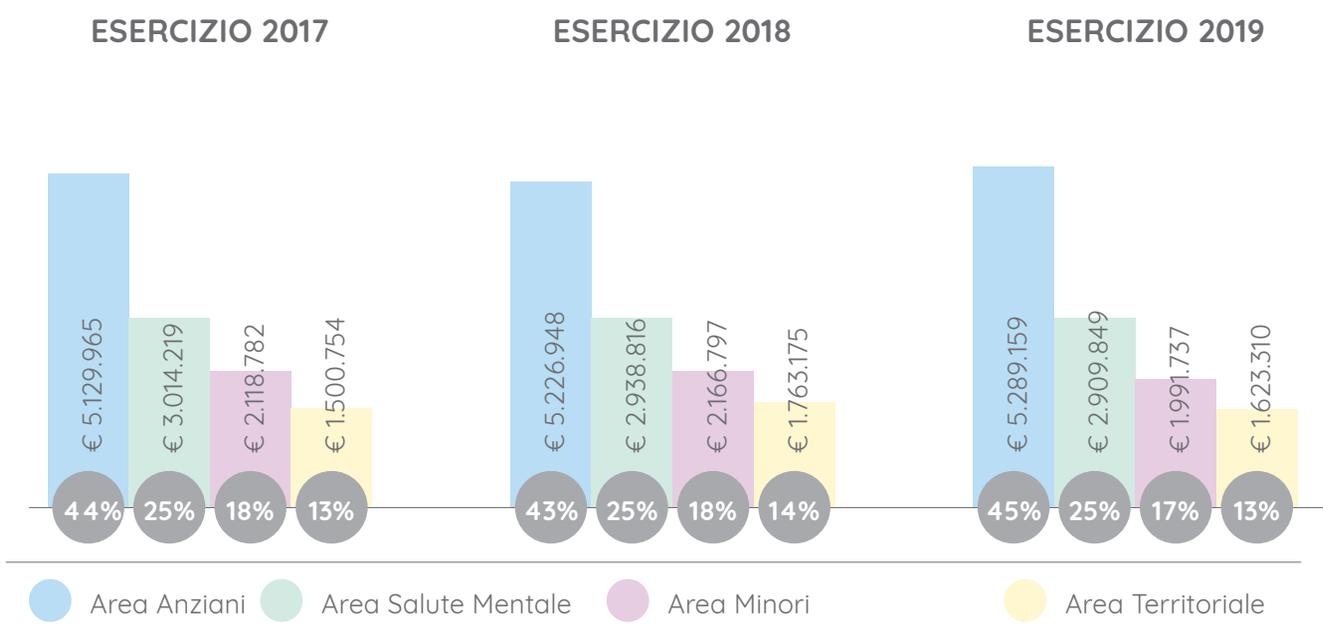


### FATTURATO PER AREA

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.

	2017	2018	2019
Anziani	€ 5.129.965	€ 5.226.948	€ 5.289.159
Salute Mentale	€ 3.014.219	€ 2.983.816	€ 2.909.849
Minori	€ 2.118.782	€ 2.166.797	€ 1.991.737
Territoriale	€ 1.500.754	€ 1.763.175	€ 1.623.310

### FATTURATO PER AREA

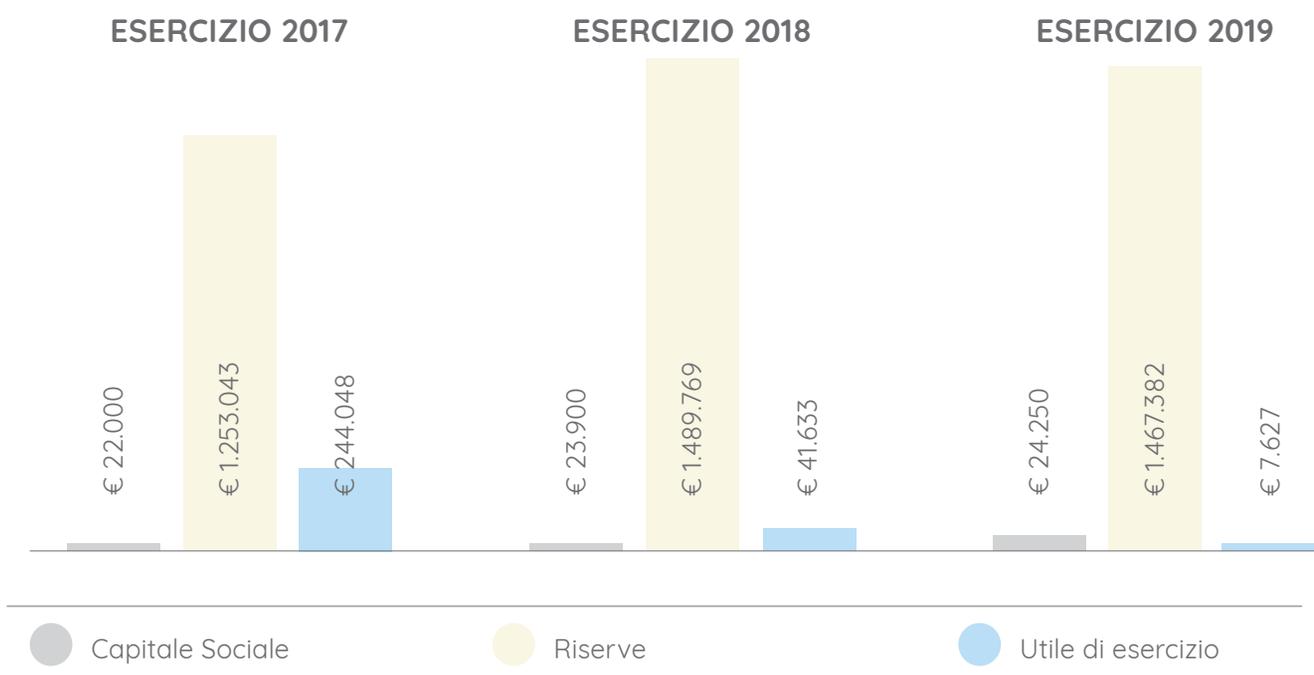


## 4.2 – Il patrimonio e l'utile

Il valore complessivo del patrimonio netto al 31/12/2019 è di Euro 1.499.259. L'utile dell'anno 2019 è pari a 7.627; come sempre il 3% degli utili viene versato al Fondo per la Mutualità.

	2017	2018	2019
Capitale sociale	22.200 €	23.900 €	24.250 €
Riserve	1.253.043 €	1.489.769 €	1.467.382 €
Utile	244.048 €	41.633 €	7.627 €
Patrimonio netto	1.284.446 €	1.555.302 €	1.499.259 €

### PATRIMONIO NETTO



### 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.

	2017	2018	2019
Reddito netto	244.048 €	41.633 €	7.627 €
Imposte	78.211 €	91.481 €	61.586 €
Oneri finanziari	30.771 €	21.188 €	51.761 €
Ammortamenti	93.582 €	95.914 €	77.254 €
Costo del lavoro	9.599.390 €	9.959.507 €	9.994.034 €
<b>VALORE AGGIUNTO</b>	<b>10.046.002 €</b>	<b>10.209.723 €</b>	<b>10.192.263 €</b>



# 5. Sviluppo, formazione e progetti

5.1 – 67

Convegno 2019

5.2 – 69

Impegno e formazione  
per la Comunità

# Sviluppo, formazione e progetti

## 5.1 — Convegno 2019

La speranza di vita della popolazione italiana è in aumento e si avvicina agli 83 anni (85 anni per le femmine, 81 per i maschi). Al contempo si assiste a una decisa e costante diminuzione delle nascite, il che produce una struttura sociale con un elevato indice di vecchiaia: in Italia, nel 2019, ogni 100 giovani (under 14) ci sono 173 anziani (over 65).

La questione “dell’anzianità” è quindi un fattore sempre più cruciale per la società. Per comprendere meglio tale questione La Goccia ha organizzato un convegno che ha visto come relatore **Valter Giantin**, medico-geriatra, docente di geriatra/medicina interna e bioetica presso la Clinica Geriatrica dell’Università di Padova, il quale ha dato importanti spunti, alcuni dei quali sono riportati di seguito.

### **Cosa è la senescenza e a che età inizia?**

La senescenza è il processo biologico involutivo associato all’invecchiamento, caratterizzato da modificazioni strutturali e dal decadimento di varie attività e funzioni fisiologiche. I dati evidenziano che già dopo i 26 anni tutti gli indici biologici iniziano a calare, quindi già tra i 26 e i 38 anni ogni

persona, invecchia. L’invecchiamento però è soggettivo e molti fattori ne determinano l’andamento.

Quali sono i fattori più influenti sulla speranza di vita?

Un determinante della salute spesso sopravvalutato è il reddito, questo di fatto ha una rilevanza limitata. L’agente determinante più influente sulla speranza di vita è il livello di istruzione. Più il livello di istruzione è elevato più la speranza di vita è elevata; a livello macro basta anche solo un minimo livello di istruzione per alzare notevolmente la longevità media.

### **In che “modi” si può invecchiare?**

Idealmente si può invecchiare seguendo tre principali modalità: “subendo” l’invecchiamento, “rifiutando” l’invecchiamento (assumendo comportamenti giovanilistici esagerati), “attivamente” ovvero invecchiare in modo lucido, consapevole e senza eccessive preoccupazioni.

Si invecchia in modo “ecologico” ovvero secondo più fattori collegati tra di loro. Tali fattori sono: esogeni (ambientali e sociali), endogeni (genetici e psicologici) ed esistenziali/spirituali (aspetto molto personale di vedere e vivere le cose).

Con il passare dell'età inevitabilmente i fattori fisici peggiorano, in modo evidente dopo i 40 anni, in modo molto rapido dopo i 70 anni. Dalla capacità respiratoria, al sistema cardio-vascolare, al metabolismo basale, alla massa muscolare, tutti gli aspetti biologici calano.

In aggiunta, più passa l'età e più si eleva il rischio di isolamento sociale, specie per il genere femminile. Tale fattore è sempre più rilevante anche perché i legami familiari, storicamente forti in Italia e molto rilevanti anche a livello assistenziale, si stanno indebolendo sia come numero che come resistenza. Questo dato deve stimolare la risposta di servizi socio-assistenziali, perché chi è solo muore in modo più precoce e in cattive condizioni.

L'invecchiamento psichico si velocizza specie dopo i 70 anni. Con l'invecchiamento il numero delle cellule cerebrali cala, ma, al contempo, più perdiamo neuroni più creiamo connessioni tra questi e quindi abbiamo maggiore lentezza ma possiamo aumentare la qualità dell'elaborazione. Il cervello proprio per questo va allenato perché più lo si utilizza più lo si mantiene tonico.

Infine, ma non per ultimo, anche "lo scopo della vita" incide fortemente sull'invecchiamento di una persona. In altre parole, ognuno di noi ha bisogno di una ricerca di significato profondo a

livello esistenziale/spirituale.

Il benessere personale è quindi dato dalla connessione positiva delle sfere sociali, psichiche, fisiche, ambientali e spirituali. Una persona per stare bene deve vedersi soddisfatta nei bisogni essenziali primari (es. alimentazione, assenza di malattia), ma non solo. Sono altrettanto importanti le relazioni sociali, il sé interiore e i significati profondi che vengono dati all'esistenza.

## 5.2 – Impegno e formazione per la Comunità

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

TEMATICA	A CHI SI RIVOLGE
Manovre salvavita in età pediatrica e adulta	Famiglie, educatori, comunità
Formazione alla genitorialità	Genitori
Prevenzione al disagio adolescenziale	Alunni e insegnanti
Invecchiare in salute	Anziani
Corsi di volontariato	Comunità
Il benessere psicofisico nelle diverse fasi dello sviluppo e nell'ambito sportivo	Comunità

# ALLEGATO: IL SALUTO DI UN SOCIO CHE VA IN PENSIONE

“Oggi ho ricevuto l’ultima busta paga e relativa liquidazione, visto che dal 1 maggio sono in pensione. Volevo solo ringraziare la direzione e i colleghi tutti, persone che giuro porterò sempre nel cuore. grazie per i meravigliosi 7 anni passati con voi, un’esperienza unica e incredibile. mai avrei pensato si sarebbe rivelata tale, un arricchimento personale incalcolabile. A voi che continuerete il vostro percorso lavorativo, un augurio di prosperità e successi.

Tutti hanno qualcosa da dire, ma rimarrete una meravigliosa famiglia. Così come in ogni famiglia ci sono litigiosità e contrasti, così ci sono anche e soprattutto amore e rispetto. Personalmente, per me sarà sempre un vanto aver lavorato con voi. Saluto tutti, dal presidente ai dirigenti ai colleghi fino ai neo assunti, nessuno escluso. Vi penserò sempre come una preziosa e gratificante parentesi di quella che chiamiamo vita.”



**GRUPPO DI REDAZIONE:**

Responsabile del progetto:  
Consiglio di Amministrazione

Definizione dei contenuti:

Ravagni Riccardo  
Frigo Riccardo  
Tecchiati Enrico

Grafica e impaginazione:

Marcon Laura