

# Bilancio Sociale

## 2023

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



**Servizi Sociali La Goccia s.c.s. a r.l.**

Via della Marina, 3 - Frazione: Belvedere - 36056 Tezze sul Brenta (VI)

Tel: 0424471262 - Fax: 0424781186 - P.IVA 00882110240 | REA: VI-189678

E-mail: [info@cooplagoccia.eu](mailto:info@cooplagoccia.eu) - PEC: [info@pec.cooplagoccia.eu](mailto:info@pec.cooplagoccia.eu) - [www.cooplagoccia.eu](http://www.cooplagoccia.eu)



## Sommario

1. PREMESSA/INTRODUZIONE.....	2
2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE.....	2
3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE.....	3
Aree territoriali di operatività.....	3
Valori e finalità perseguite (missione dell'ente – come da statuto/atto costitutivo).....	3
Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991).....	4
Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale.....	4
Collegamenti con altri enti del Terzo settore.....	4
Contesto di riferimento.....	5
Storia dell'organizzazione.....	5
4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE.....	7
Consistenza e composizione della base sociale/associativa.....	7
Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi.....	7
N. di CdA/anno + partecipazione media.....	7
Tipologia organo di controllo.....	8
Mappatura dei principali stakeholder.....	11
Presenza sistema di rilevazioni di feedback.....	12
5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE.....	14
Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario).....	14
Composizione del personale.....	14
Attività di formazione e valorizzazione realizzate.....	14
Contratto di lavoro applicato ai lavoratori.....	16
6. ATTIVITÀ.....	17
Tipologie beneficiari.....	17
Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità (se pertinenti).....	19
Esplicitare il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati.....	20
7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA.....	22
Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati.....	22
Segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi.....	23
8. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO.....	24
Relazione organo di controllo.....	24

## **1. PREMESSA/INTRODUZIONE**

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

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

Il bilancio sociale è comunicato tramite: assemblea soci; assemblee di lavoratori per strutture e ambiti di lavoro; sito internet [www.cooplagoccia.eu](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: ART.9 D.LGS.112/2017; Linee guida per la redazione del bilancio EX D.M. 4/7/2019 (G.U. 9/8/2019); Normativa sulla "trasparenza" art.15 della L.R. 23/2012.

Il presente bilancio sociale è stato presentato e condiviso nell'assemblea dei soci del 28/05/2024 che ne ha deliberato l'approvazione.

### 3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

#### *Informazioni generali:*

<b>Nome dell'ente</b>	SERVIZI SOCIALI LA GOCCIA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE A R.L.
<b>Codice fiscale</b>	00882110240
<b>Partita IVA</b>	00882110240
<b>Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore</b>	Cooperativa Sociale di tipo A
<b>Indirizzo sede legale</b>	VIA DELLA MARINA, 3 - FRAZ. BELVEDERE - 36056 TEZZE SUL BRENTA (VI) - TEZZE SUL BRENTA (VI)
<b>N° Iscrizione Albo Delle Cooperative</b>	A141956
<b>Telefono</b>	0424 471262
<b>Fax</b>	0424781186
<b>Sito Web</b>	www.cooplagoccia.eu
<b>Email</b>	info@cooplagoccia.eu;
<b>Pec</b>	info@pec.cooplagoccia.eu
<b>Codici Ateco</b>	88.99.00
	87.1
	87.9
	87.2

#### **Aree territoriali di operatività**

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

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

La missione generale della cooperativa sociale Servizi Sociali La Goccia è di rispondere in modo responsabile ai bisogni e alle fragilità della comunità di riferimento perseguendo l'interesse generale della promozione umana e dell'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione di servizi sociali, socio-sanitari ed educativi (ai sensi della Legge 8 Novembre 1991, n. 381, art. 1, lettera a).

Al contempo rientra nella missione la continuità di occupazione lavorativa dei soci e il contribuire al miglioramento delle loro condizioni sociali, economiche e professionali, tramite l'esercizio in forma associata dell'impresa sociale.

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

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

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

## **Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale**

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

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

### ***Reti associative (denominazione e anno di adesione):***

<b>Denominazione</b>	<b>Anno</b>
Confcooperative - Federsolidarietà	2009

### ***Consorzi:***

<b>Nome</b>
Prisma Società cooperativa consortile a r.l.

### ***Altre partecipazioni e quote (valore nominale):***

<b>Denominazione</b>	<b>Quota in euro</b>
SET Salute e Territorio Coop. Soc.	5000
Consorzio Prisma	3025
Società Cooperativa Servizi	310
Banca San Giorgio e Valle Agno BCC	1415
Banca Etica	11747
Veneto in Salute	10000
Cucina & Sapori	5000

### **Contesto di riferimento**

La Cooperativa opera principalmente nel territorio dell'Azienda Sanitaria Ulss n.7 Pedemontana e nella Provincia di Vicenza.

"La Goccia" svolge le sue attività anche con rilevanza extra-provinciale ed extra-regionale. Si fa in particolare riferimento ai contratti stipulati con Aziende Sanitarie sia del Veneto che fuori Regione per gli invii alle C.T.R.P. Biancospin e C.T.R.P. Col Roigo. Nel periodo di riferimento di questo bilancio sociale, la Cooperativa ha in essere convenzioni con soggetti anche delle altre Province venete, tra cui le seguenti Aziende Sanitarie: n.1 Dolomiti, n.2 Marca Trevigiana; n.3 Serenissima, n.4 Veneto Orientale, n.6 Euganea, n.8 Berica.

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

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

### **Storia dell'organizzazione**

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

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

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

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

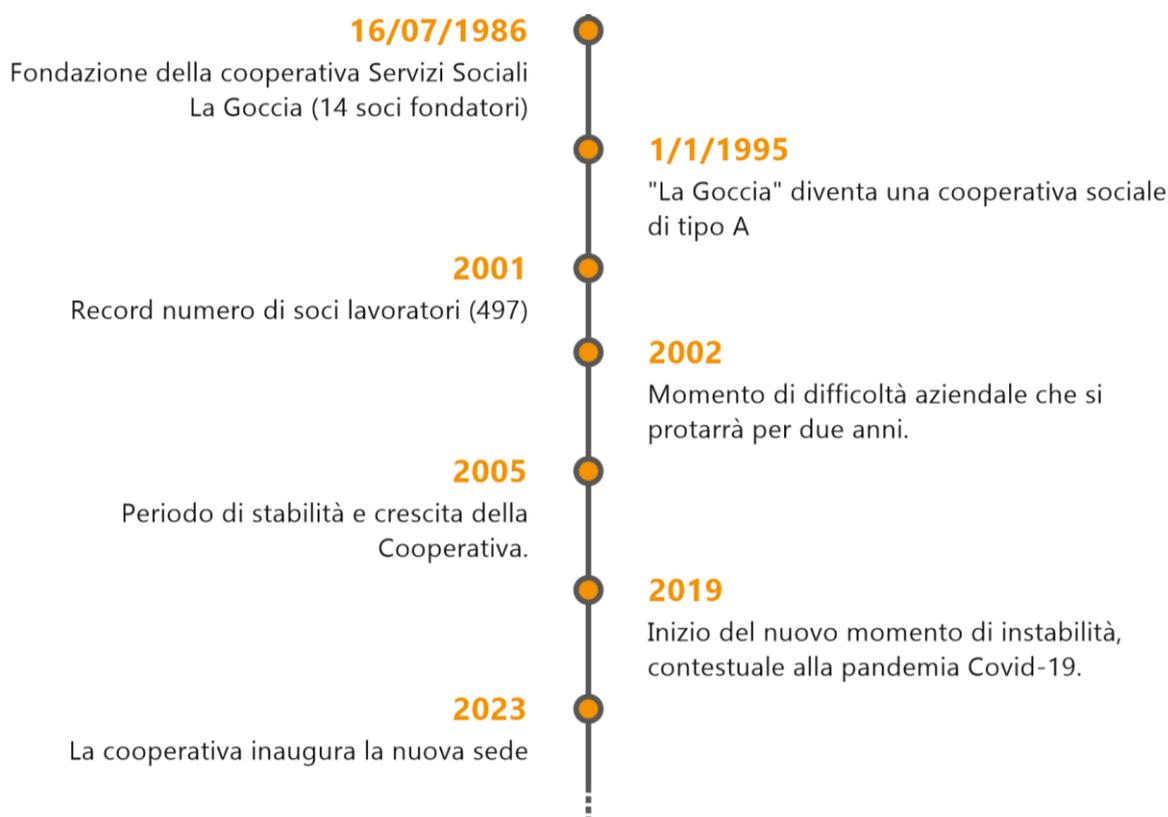
Il 2021 è un anno che ancora risente delle complessità derivate dall'emergenza sanitaria ma grazie all'impegno di tutti i lavoratori e all'attuazione del piano di crisi approvato in

assemblea soci è stato raggiunto l'obiettivo dell'equilibrio economico.

Il 2022 rappresenta un nuovo anno di instabilità dovuto sia al termine della gestione di due Centri servizi per anziani, sia per una serie di passività risalenti alle annualità '20-'21, sia ad un considerevole aumento del costo delle utenze, praticamente raddoppiate, e di vari aspetti legati ad un fortissimo aumento dell'inflazione (maggiori costi per le materie prime, tassi mutui, beni di consumo etc.).

Nel 2023, la cooperativa "Servizi Sociali La Goccia" ha segnato importanti traguardi, tra i quali spiccano l'inaugurazione della nuova sede e il raggiungimento di un'equilibrata stabilità finanziaria, frutto di una riorganizzazione accurata degli uffici e della gestione dei servizi. Nel corso dell'anno è stata implementata una nuova progettualità legata alla produzione agricola anche grazie all'operato di residenti delle CTRP gestite dalla cooperativa e che ha trovato anche il sostegno di un donatore che crede nell'iniziativa "Accostati al Verde". Durante l'Assemblea del 12 luglio 2023 è avvenuto il cambio Statuto sia per sede sociale sia per possibilità di tipo B con cambio di categorie dei soci; viene mantenuta l'iscrizione all'albo regionale per la tipologia A.

Il 2024 si apre con nuove sfide, tra le quali emergono le trattative per il rinnovo dei contratti CCNL per le cooperative sociali. "La Goccia" si impegna con determinazione a navigare queste negoziazioni, perseguendo l'obiettivo di garantire condizioni lavorative eque per tutti i suoi soci e dipendenti, consolidando così il proprio impegno verso la comunità e rafforzando le basi per una crescita futura sostenibile



## 4. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

### Consistenza e composizione della base sociale/associativa

Numero	Tipologia soci
335	Soci cooperatori lavoratori
14	Soci cooperatori volontari

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

#### *Dati amministratori – CDA:*

Nome e Cognome amministratore	Età	Data nomina
Francesco Tosetto (Presidente)	68	27/07/2021
Silvia Dalla Valle (Vice Presidente)	54	27/07/2021
Franco Ineschi	57	27/07/2021
Riccardo Frigo	38	27/07/2021
Giuseppe Massignani	47	27/07/2021
Mirca Gasparin	58	27/07/2021
Riccardo Ravagni	39	27/07/2021

#### *Descrizione tipologie componenti CdA:*

Numero	Membri CdA
7	totale componenti (persone)
5	di cui maschi
2	di cui femmine

#### **N. di CdA/anno + partecipazione media**

Il numero di CdA svolti nel 2023 è stato di 13 a cui hanno partecipato il 95% dei consiglieri.

## Tipologia organo di controllo

La Cooperativa nell'assemblea del 28/07/2021 ha rinnovato le cariche sociali per il triennio 2021-2024 ed ha nominato il Collegio Sindacale composto da n. 3 Sindaci effettivi e da n. 2 Sindaci supplenti.

VANZAN MAURIZIO, Presidente Collegio Sindacale - REGISTRO DEI REVISORI LEGALI N. 68773

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

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

ANDRA LONGO, Sindaco supplente - REGISTRO REVISORI LEGALI N. 151263

RIZZOLO FRANCESCO, Sindaco supplente - REGISTRO REVISORI CONTABILI N. 114191

## Partecipazione dei soci e modalità (ultimi 3 anni):

Data	Assemblea	Punti OdG	% Partecipazione	% deleghe
27/07/2021	ASSEMBLEA SOCI	1) Approvazione del bilancio d'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020, della nota integrativa e della relazione sulla gestione, dei documenti collegati, della relazione del collegio sindacale e deliberazioni conseguenti. 2) Esame e approvazione del bilancio sociale 2020 3) Valutazione degli obiettivi del triennio 2018-2021 4) Presentazione e approvazione piano di crisi aziendale anche ai sensi dell'art. 8 del regolamento interno soci 5) Determinazione del numero degli amministratori, nomina del consiglio di amministrazione per il triennio 2021-2024 e determinazione del relativo compenso. 6) Nomina dei sindaci effettivi, dei sindaci supplenti, del Presidente del collegio sindacale e determinazione dei relativi compensi. 7) Programmazione e linee strategiche della Cooperativa per il triennio 2021-2024 8) Revisione ordinaria della cooperativa per il biennio 2020/2021: presentazione delle risultanze del verbale di revisione del 05/11/2020, relativo al biennio 2019/2020, ai sensi dell'art.17 del D. Lgs. 2/8/2002 n.220.	38,80	6,60

		9) Definizione degli obiettivi della qualità e della sicurezza per il 2021 e valutazione degli obiettivi del 2020		
30/05/2022	ASSEMBLEA SOCI	<p>1) Approvazione del bilancio d'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021, dei documenti collegati e deliberazioni conseguenti;</p> <p>2) Presentazione e approvazione del bilancio sociale 2021;</p> <p>3) Linee strategiche e obiettivi della Cooperativa per l'anno 2022;</p> <p>4) Valutazione degli obiettivi del 2021;</p> <p>5) Definizione degli obiettivi della qualità e della sicurezza per il 2022 e valutazione degli obiettivi del 2021;</p> <p>6) Revisione ordinaria della Cooperativa anno 2021: presentazione delle risultanze del verbale di revisione del 11.02.2022 a' sensi dell'art.17 del D. Lgs. 2/8/2002 n.220.</p> <p>7) Varie ed eventuali.</p>	20,02	0,02
12/07/2023	ASSEMBLEA SOCI ORDINARIA E STRA-ORDINARIA	<p>PARTE STRAORDINARIA</p> <p>1) Trasferimento di sede legale della Cooperativa da Via Callesello delle Monache, 1/b – 36063 Marostica (VI) a Via della Marina, 3 - 36056 Belvedere di Tezze sul Brenta (VI);</p> <p>2) Integrazione dell'oggetto sociale;</p> <p>3) Adozione del nuovo statuto sociale;</p> <p>4) Varie ed eventuali</p> <p>PARTE ORDINARIA</p> <p>1) Approvazione del bilancio d'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022, dei documenti collegati e deliberazioni conseguenti;</p> <p>2) Presentazione e approvazione del bilancio sociale 2022;</p> <p>3) Linee strategiche e obiettivi della Cooperativa per l'anno 2023;</p> <p>4) Valutazione degli obiettivi del 2022;</p> <p>5) Definizione degli obiettivi della qualità e della sicurezza per il 2023 e valutazione degli obiettivi del 2022;</p> <p>6) Revisione ordinaria della Cooperativa anno 2022: presentazione delle risultanze del verbale di revisione del 15.12.2022 ai sensi dell'art.17 del D. Lgs. 2/8/2002 n.220.</p> <p>7) Varie ed eventuali.</p>	17,81	1,03

In tutte le assemblee soci è sempre inserito nell'ordine del giorno lo spazio per le "varie ed eventuali" dove i soci possono esporre questioni e fare proposte. Le decisioni rilevanti proposte durante l'assemblea (es. cariche CdA, approvazione bilancio etc.) sono sempre sottoposte alla votazione dei soci.

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 demandata anche l'attività di gestione delle segnalazioni. Sulla base delle migliori pratiche internazionali in materia, la Cooperativa ha inoltre adottato un sistema di "ethic point" attraverso un servizio indipendente e certificato, che prevede sia una email protetta sia una pagina "internet" specifica finalizzata ad una informazione puntuale di tutto il personale e delle parti interessate in materia di whistleblowing. Questo sistema è stato progettato per garantire la massima protezione e riservatezza per coloro che decidono di segnalare eventuali violazioni o irregolarità all'interno della cooperativa.

Per avviare una segnalazione il seguente link di riferimento è un canale protetto, certificato e raccomandato per garantire la sicurezza e la riservatezza: <https://ethicpoint.eu/cooperativa-sociale-la-goccia/> Inoltre, è disponibile l'opzione di inviare una segnalazione tramite e-mail all'indirizzo: [laGoccia@EthicPoint.eu](mailto:laGoccia@EthicPoint.eu). L'ente che gestisce questo servizio è indipendente e certificato, il che assicura la massima tutela e riservatezza del segnalante.

## Mappatura dei principali stakeholder

### *Tipologia di stakeholder:*

<b>Tipologia Stakeholder</b>	<b>Modalità coinvolgimento</b>
Personale	Il personale è coinvolto direttamente nell'erogazione dei servizi all'utenza
Soci	I soci condividono i valori della cooperativa e se ne fanno portatori. Partecipano attivamente all'assemblea.
Finanziatori	Nella gestione della Cooperativa non concorrono soci finanziatori.
Clienti/Utenti	Gli utenti sono le persone che beneficiano del nostro intervento riabilitativo, assistenziale o educativo. La Cooperativa persegue il loro soddisfacimento e benessere. Essi sono rappresentati da: anziani, minori, persone con disagio mentale, persone con necessità di assistenza socio-sanitaria.
Fornitori	É presente un Elenco di Fornitori certificati per la fornitura di beni e servizi di necessità della Cooperativa. Tali fornitori scelti vengono valutati dagli ambiti competenti.
Pubblica Amministrazione	Gli Enti che ci affidano la gestione dei servizi diventano nostri partners e con loro costruiamo un valido rapporto di collaborazione, condividendo valori, obiettivi e percorsi operativi.
Collettività	L'operato di Servizi Sociali La Goccia è volto all'impegno per la Comunità. Un impegno che vede i servizi costantemente allineati con i bisogni sociali emergenti. La Cooperativa si adopera per proporre eventi e percorsi formativi.

### *Tipologia di collaborazioni:*

<b>Descrizione</b>	<b>Tipologia soggetto</b>	<b>Forme di collaborazione</b>
Consorzio Prisma	Altro	Collaborazione in vari progetti alla persona
Riesco	Cooperativa sociale	Collaborazione in progetti di sviluppo (ristorazione collettiva e iniziative di formazione e socializzazione al lavoro).
Ferracina	Cooperativa sociale	Collaborazione in progetti di sviluppo.
Irecoop	Altro	Attività di formazione.
Cooperativa servizi all'autogestione	Altro	Fornitura servizi.

Il Triangolo	Cooperativa sociale	Fornitura servizi.
Goccia Social Sport	Cooperativa sociale	Collaborazione in progetti sportivi e inclusivi.
Rete Veneta	Altro	Assistenza sanitaria integrativa.
Il Faggio	Cooperativa sociale	Collaborazione servizi.
Nati per leggere	Associazione di promozione sociale	Coinvolgimento nei progetti educativi degli Asili Nido per i laboratori di lettura
Consorzio VIS	Altro	Collaborazione servizi (Medicine di gruppo).
Nova	Cooperativa sociale	Collaborazione servizi.
Associazione "Comitato 180"	Associazione di promozione sociale	Coinvolgimento nei percorsi dei servizi dedicati alla salute mentale.
Associazione "Croce Verde"	Altri enti senza scopo di lucro	Incontri di formazione per i genitori dei Bambini degli Asili.
Associazione Nazionale alpini	Altri enti senza scopo di lucro	Supporto ai servizi della Cooperativa per vari servizi.
Casa carità arti e mestieri" di Bassano del Grappa	Fondazione	Partnership per Corso OSS.
Gruppo Medici Pediatri dell'Ulss 7 Pedemontana	Altro	Formazioni per genitori dei bambini degli Asili Nido.
Fondazione "Dal Degan" di Poiana Maggiore	Fondazione	Collaborazione per la gestione della Casa per anziani "Dal Degan" di Poiana Maggiore
Associazione "Mito e Realtà"	Altri enti senza scopo di lucro	Promuove un costante confronto e scambio di buone prassi tra le CTRP associate.

### **Presenza sistema di rilevazioni di feedback**

A tutte le famiglie dei quasi 400 bambini che frequentano i nidi gestiti dalla Cooperativa è stato inviato il questionario di gradimento del servizio. Il questionario è stato somministrato in formato digitale in modo che lo si potesse facilmente compilare attraverso un modulo online. Il tasso di risposta è stato elevato, sono infatti pervenute oltre il 78% di risposte. Il personale è percepito in modo universalmente positivo riguardo alla loro gentilezza, con il 100% delle risposte che rientra nelle categorie positive, con il 95,51% delle famiglie che attribuisce il grado massimo di positività. La fiducia che le famiglie ripongono nel personale dei nidi è evidenziata dal fatto che il 99,68% delle risposte si colloca tra le valutazioni positive. Di queste, una significativa maggioranza, ovvero il 91,67%, esprime un sentimento

di fiducia totale. La percezione della competenza del personale è altamente positiva, con il 99,68% delle famiglie che valuta positivamente questa dimensione. L'89,74% di queste conferma la propria valutazione con il grado più alto di valutazione, riflettendo la forte impressione che il personale non solo soddisfa ma supera le aspettative relative alla loro professionalità e capacità nel campo educativo.

Per quanto riguarda il progetto educativo, la valutazione complessiva è estremamente positiva. Il 97,12% delle risposte rientra nelle categorie positive, indicando un forte consenso sulla qualità e l'efficacia del progetto educativo offerto dalla cooperativa.

La rilevazione è stata fatta per ogni singolo nido ma qui viene dato complessivamente raggruppando i vari servizi di asilo nido.

Anche nelle strutture relative alla salute mentale sono stati somministrati sondaggi sia agli utenti che ai famigliari. Dai dati emerge come i servizi siano considerati generalmente soddisfacenti dal campione raccolto. Gli spunti di miglioramento sono molteplici soprattutto per quanto riguarda l'incremento delle attività educative innovative.

### **BENESSERE ORGANIZZATIVO PERCEPITO**

Nel 2024, come già fatto nel 2013, 2016, 2018 e nel 2022, è stata ripetuta la rilevazione del Benessere Organizzativo Percepito in tutti i servizi della Cooperativa. Nella rilevazione è stata sondata la qualità della relazione esistente tra la persona e il contesto di lavoro. "Salute organizzativa" significa che un'organizzazione è capace non solo di essere efficace e produttiva, ma anche di crescere e svilupparsi promuovendo e mantenendo un adeguato grado di benessere fisico e psicologico. "Prendersi cura dell'organizzazione che cura" è fondamentale per fare in modo che migliorino anche le prestazioni erogate. La rilevazione è stata svolta in tutti i servizi della Cooperativa, per tutte le figure professionali e i livelli contrattuali presenti. Il questionario si compone di 58 item che indagano varie dimensioni (valori da 1 a 5). I soci lavoratori complessivamente coinvolti nella rilevazione sono stati 310. I questionari restituiti sono stati 195 di cui validi 194. La rilevazione del Benessere Organizzativo Percepito mostra risultati generalmente positivi, con la maggior parte delle dimensioni valutative che superano il valore medio di 3. Questo indica un clima lavorativo percepito come positivo dai partecipanti. Dimensioni come "Abilità", "Significatività" e "Benessere Psicologico" hanno registrato i punteggi più elevati, spesso oltre il 4, riflettendo percezioni particolarmente positive del contesto lavorativo.

## 5. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

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

***Occupazioni/Cessazioni:***

<b>N.</b>	<b>Occupazioni</b>
328	Totale lavoratori subordinati occupati anno di riferimento
33	di cui maschi
295	di cui femmine
103	di cui under 35
131	di cui over 50

**Composizione del personale**

***Personale per inquadramento e tipologia contrattuale:***

***Composizione del personale per anzianità aziendale:***

	<b>In forza al 2023</b>	<b>In forza al 2022</b>
Totale	328	323
< 6 anni	221	177
6-10 anni	26	43
11-20 anni	50	63
> 20 anni	31	40

***Volontari***

<b>N. volontari</b>	<b>Tipologia Volontari</b>
14	Totale volontari

**Attività di formazione e valorizzazione realizzate**

***Formazione professionale:***

<b>Tema formativo</b>	<b>N. partecipanti</b>	<b>Ore formazione pro-capite</b>
UNI/pdr 125:2022 parità di genere: la sfida culturale come opportunità per le aziende	1	8,00
Life skills education	5	8,00

Libro e lettura al nido e nella scuola dell'infanzia per promuovere linguaggio, affettività e autonomia	1	2,50
La gestione dei disturbi del comportamento	3	3,00
Istruzioni informatiche per l'utilizzo del file "turnistica"	7	1,50
Introduzione al riconoscimento di cure palliative: sintomi terapie e aspetti di relazione tra figure della cura	1	4,50
Infermieri di famiglia e di comunità: il futuro dell'assistenza domiciliare	1	6,00
Il nuovo codice dei contratti pubblici (dlgs 36/2023)	2	2,50
Gestione delle lesioni da pressione (LDP)	1	4,00
Formazione per la figura del coordinatore e delle procedure d'ufficio	21	3,50
Formazione consegne centro prelievi	2	1,00
Possibili impatti emotivo-cognitivi e sulla socializzazione, del periodo CoVid, sui bambini del nido 1-3anni	53	3,00
Formazione per le educatrici: l'alimentazione al nido	6	38,00
L'approccio multidisciplinare nei disturbi del comportamento e nella clinica delle psicosi nelle ctrp	17	2,00
Il disagio sociale e la relazione terapeutica come risorsa per l'instaurarsi di nuovi legami sociali	24	2,00
I processi decisionali nelle comunità per minori	10	6,00
Dinamiche di gruppo tra operatori e comunicazione assertiva	10	6,00
Approccio multidisciplinare e processi decisionali nella gestione dei casi complessi di dca	5	6,00
Diete speciali - celiachia	8	1,00
Con il cuore c'è più gusto. Dalla pancia alle prime autonomie. Come e cosa si fa con l'alimentazione in età pediatrica.	2	2,00

***Formazione salute e sicurezza:***

<b>Tema formativo</b>	<b>N. partecipanti</b>	<b>Ore formazione pro-capite</b>
Aggiornamento ASPP public speaking	1	12,00
ANTINCENDIO RISCHIO ALTO CON IDONEITA' TECNICA	56	16,00
ANTINCENDIO RISCHIO MEDIO CON IDONEITA' TECNICA	79	8,00

FORMAZIONE PRIMO SOCCORSO	34	12,00
FORMAZIONE ALLERGIE/ANAFILASSI, ASMA/DOLORE ADD/EDEMA	54	2,00
BLSN SANITARIO	12	8,00
BLSN NON SANITARIO	96	6,00
FORMAZIONE EX LIBRETTO SANITARIO	36	3,00
FORMAZIONE /ADDESTRAMENTO MANUALE HACCP	0	0,00
FORMAZIONE PREPOSTI	1	8,00
Formazione PRIMO SOCCORSO NELLA CONTINUITA' ASSISTENZIALE	12	6,00
Formazione rischio alto manutentori	5	0,00
Formazione rischi specifici	26	4,00
Formazione generale sulla sicurezza	18	0,00

## Contratto di lavoro applicato ai lavoratori

### *Tipologie contrattuali e flessibilità:*

<b>N.</b>	<b>Tempo indeterminato</b>	<b>Full-time</b>	<b>Part-time</b>
256	Totale dipendenti indeterminato	70	186
32	di cui maschi	18	14
224	di cui femmine	52	172

<b>N.</b>	<b>Tempo determinato</b>	<b>Full-time</b>	<b>Part-time</b>
72	Totale dipendenti determinato	17	55
1	di cui maschi	1	0
71	di cui femmine	16	55

<b>N.</b>	<b>Autonomi</b>
48	Totale lav. autonomi
16	di cui maschi
32	di cui femmine

## 6. ATTIVITÀ

### Tipologie beneficiari

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

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

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

**Tipologia attività interne al servizio:** Servizi per anziani.

**Nome Del Servizio:** Centro Diurno per anziani "Palazzolo" Ist. PII - Rosà

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

**Nome Del Servizio:** Centro Servizi per anziani Casa Rubbi - Marostica

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Nome Del Servizio:** Ambulatorio disturbi di personalità per l'ULSS 7 Pedemontana

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

**Nome Del Servizio:** Servizio di Residenzialità Leggera con Consorzio Prisma per l'Ulss 7 Pedemontana Distretti 1 e 2

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

**Nome Del Servizio:** CTRP "Col Roigo" - Mussolente

**Tipologia attività interne al servizio:** Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta.

**Nome Del Servizio:** CTRP Biancospin - Mussolente

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

**Nome Del Servizio:** CTRP "La Villa" - Mussolente

**Tipologia attività interne al servizio:** Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta.

**Nome Del Servizio:** CTRP – Corte Guazzo

**Tipologia attività interne al servizio:** Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta e comunità alloggio.

**Nome Del Servizio:** Centro Diurno "Auriga" - Mussolente

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

**Nome Del Servizio:** SAD - Comune di Nove

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

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

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

**Nome Del Servizio:** SSP - Comune di Alonte

**Tipologia attività interne al servizio:** Servizio di segretariato sociale.

**Nome Del Servizio:** SSP - Comune di Enego, Foza, Roana

**Tipologia attività interne al servizio:** Servizio di segretariato sociale.

**Nome Del Servizio:** SSP - Comune di Zugliano

**Tipologia attività interne al servizio:** Servizio di segretariato sociale.

**Nome Del Servizio:** Casa "Mater Ecclesiae" di Molvena

**Tipologia attività interne al servizio:** Servizi assistenziali.

**Nome Del Servizio:** Casa Madre delle Suore Dimesse di Padova

**Tipologia attività interne al servizio:** Servizi assistenziali.

**Nome Del Servizio:** ICD - Comune di Bassano del Grappa

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

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

**Tipologia attività interne al servizio:** Medicine di gruppo.

**Nome Del Servizio:** Progetto Sentinella – Comune di Rosà.

**Tipologia attività interne al servizio:** Sostegno a persone anziane sole o a rischio solitudine.

**Tipologia attività interne al servizio:** Servizio di assistenza.

**Nome Del Servizio:** Formazione OSS

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

**Nome Del Servizio:** Punti Prelievi a Bassano del Grappa e per il Comune di Cassola

**Tipologia attività interne al servizio:** Servizi per la sanità territoriale.

**Nome Del Servizio:** Asili Nido comunali di Bassano del Grappa

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

**Nome Del Servizio:** Asilo Nido aziendale ULSS 8 di Vicenza

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

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

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

**Nome Del Servizio:** Asilo Nido comunale "Beato Bertrando" - Fontaniva

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

**Nome Del Servizio:** Asilo Comunale di Montebelluna.

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

**Nome Del Servizio:** Micronido "Albero delle Fate" - ULSS 7 Pedemontana

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

**Nome Del Servizio:** Asilo Nido comunale "Giro girotondo" - Rossano Veneto

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

**Nome Del Servizio:** Asilo Nido comunale "L'Orsacchiotto" - Loria

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

**Nome Del Servizio:** Centro socio-educativo "Sant'Antonio" - Cittadella

**Tipologia attività interne al servizio:** Servizi socio educativi e doposcuola per minori.

**Nome Del Servizio:** Asilo Nido comunale "Il Panda" - Creazzo

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

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

#### **CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ ISO 9001**

La Cooperativa da tempo ha introdotto un sistema di gestione della qualità basato sullo standard internazionale ISO 9001. Tale sistema è certificato e verificato in modo periodico da CSQA Certificazioni, organismo accreditato e di primario livello nazionale. Il sistema di gestione comprende tutte le attività della Cooperativa in particolare la progettazione e gestione dei servizi residenziali per utenti con disagio mentale; servizi semi-residenziali per anziani; servizi all'infanzia; servizi generali e servizi di assistenza domiciliare.

#### **CERTIFICAZIONE FAMILY AUDIT**

La cooperativa ha ottenuto la certificazione Family Audit, la quale promuove un cambiamento culturale all'interno delle organizzazioni in particolare per quanto riguarda le politiche di gestione del personale orientate al benessere dei propri dipendenti e delle loro famiglie. La conciliazione vita-lavoro rappresenta non solo una questione etica, riconducibile alla responsabilità sociale dell'impresa, ma anche un obiettivo d'interesse pubblico.

L'attenzione alle risorse umane e in particolare per noi ai soci lavoratori, sono un elemento fondamentale negli obiettivi e nella vita della cooperativa. Sono state quindi individuate le seguenti misure che la cooperativa si impegna a portare a termine nel corso del prossimo biennio alcune delle quali sono state inserite anche nell'accordo sindacale aziendale e quindi già rese attuative: • Partecipazione dei soci-lavoratori alla vita e alle scelte della cooperativa attraverso l'equipe di coordinamento. • Estensione a tutti i lavoratori della "banca delle ore" intesa come conversione delle ore fatte in eccesso (in sindacale aziendale). • Formazione per il personale sulle tematiche riguardanti la conciliazione vita-lavoro. • Apertura di una sezione dedicata del sito web per le informative su queste tematiche. • Scontistiche per soci e compartecipazione per la fornitura di alcuni servizi (in accordo sindacale aziendale).

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

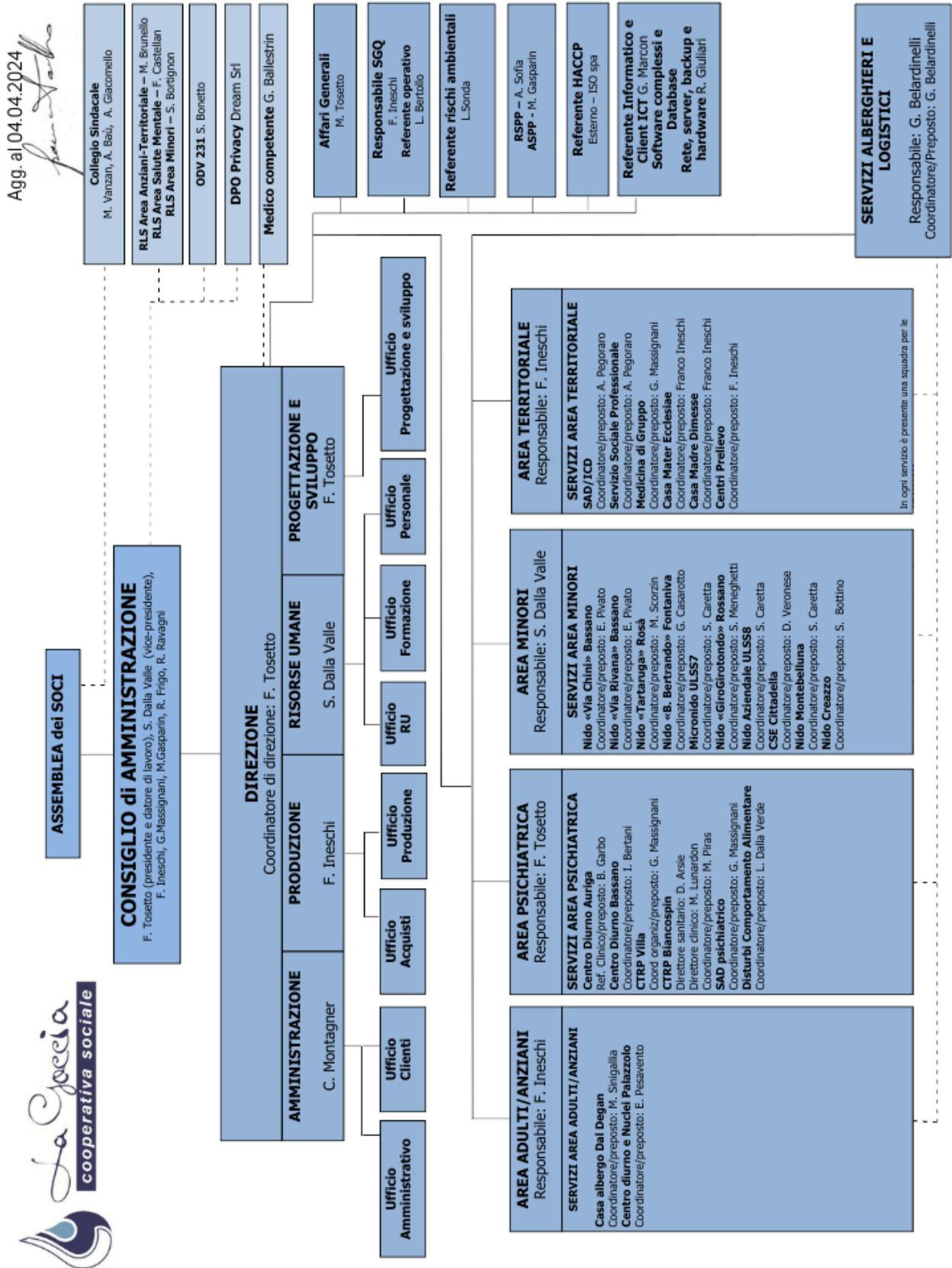
Il CDA ha stabilito i seguenti obiettivi da perseguire nel triennio 2021-2024:

- Agevolazione Soci: creare convenzioni con fornitori di servizi e beni a prezzi agevolati per i soci.
- Consolidamento e diffusione del percorso volto alla riflessione sul significato dell'uomo cooperativo.
- 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.

### **Aggiornamento obiettivi di gestione 2023**

- Agevolazione Soci: sono state create varie agevolazioni per i soci come mostrato sul sito della cooperativa consultabili alla pagina <https://www.cooplagoccia.eu/scontistiche-lavoratori.html>. E' stato firmato un accordo sindacale che prevede ulteriori incentivi per il personale (premi di disponibilità, scontistiche per i lavoratori presso strutture convenzionate, welfare aziendale con compartecipazione a servizi, agevolazioni al prestito bancario, estensione dei permessi di genitorialità e per lutto, riqualificazione e aggiornamento professionale, ferie solidali, istituzione di una commissione paritetica).
- Sostegno alla mission dei portatori di interesse e avvio di nuove forme di collaborazione con gli Enti: Sono state avviate nuove collaborazioni con gli enti e progetti innovativi come il progetto Sentinella, sviluppato nel territorio comunale di Rosà.
- Mantenimento dei sistemi di gestione aziendale: sono stati messi in atto un ridimensionamento e una rimodulazione degli uffici della cooperativa nel 2022 (ORGANIGRAMMA).
- Creare sinergia e sostegno con altri enti cooperativi: è stata avviata la collaborazione con la cooperativa sociale di tipo B "Riesco" per i servizi di ristorazione e mensa.
- La cooperativa ha ricominciato a proporre convegni aperti alla comunità (per approfondimenti si rimanda al sito web: [www.cooplagoccia.eu](http://www.cooplagoccia.eu) - sezione convegni).
- Prospettive: L'avvio di iniziative legate all'ambiente e all'agricoltura è in corso, con il progetto "Accostati al Verde" che cerca di coinvolgere e attivare persone fragili nella produzione di prodotti orti-frutticoli e non solo.

ORGANIGRAMMA:



## 7. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

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

#### *Ricavi e provenienti:*

	2023	2022	2021
Contributi pubblici	203.048 €	229.298 €	135.188 €
Ricavi da Enti Pubblici	4.116.571 €	3.999.665 €	3.968.152 €
Ricavi da altri	242.266 €	135.383 €	86.896 €
Ricavi da Privati-Cittadini inclusa quota cofinanziamento	1.485.396 €	1.560.227 €	1.364.376€
Ricavi da Privati-Non Profit	3.104.662 €	3.231.106 €	6.010.268€

#### *Patrimonio:*

	2023	2022	2021
Capitale sociale	17.450 €	17.000 €	23.200 €
Totale riserve	794.881€	1.137.939 €	923.896 €
Utile/perdita dell'esercizio	7.920 €	-288.124 €	4.950 €
Totale Patrimonio netto	820.251 €	866.815 €	952.044 €

#### *Conto economico:*

	2023	2022	2021
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	110.885 €	-168.962 €	150.379 €

#### *Composizione Capitale Sociale:*

Capitale sociale	2023	2022	2021
capitale versato da soci cooperatori lavoratori	17.450 €	17.000 €	23.200 €

#### *Valore della produzione:*

	2023	2022	2021
Valore della produzione (Voce Totale A. del conto economico bilancio CEE)	9.151.944 €	9.155.729 €	11.575.713 €

**Costo del lavoro:**

	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	6.355.308 €	6.543.749 €	8.609.196 €
Costo operativi (voce B.7 Conto Economico Bilancio CE)	1.808.452 €	1.892.701 €	1.808.740 €
Peso su totale valore di produzione	89%	92%	90%

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

Indicare se presenti:

Nel corso del 2023 sono sorte criticità in termini di:

- aumento complessità amministrativa e gestionale dei servizi gestiti;
- scarsità di personale sanitario e aumento costi legati al reperimento e alla formazione di infermieri provenienti da altre nazioni;
- aumento costi riferiti a mutui e beni di consumo;
- perdita di un importante servizio per anziani (Casa Sterni).

Al fine di mitigare gli effetti critici sono state intraprese le seguenti azioni:

- ottimizzare l'organizzazione degli uffici e dei servizi gestiti;
- intraprendere nuove progettualità e servizi grazie a collaborazioni con altri enti (Progetto Sentinella, Casa Dal Degan, "Palazzolo" Ist. PII.);
- partecipazioni a bandi e conseguente aggiudicazione per il mantenimento di importanti servizi (Asili nidi Bassano via Chini e via Rivana, micronido ULSS7, ambulatori per i disturbi del comportamento alimentare e altri servizi territoriali punti prelievo e assistenza domiciliare) nonché di ampliamento della platea di servizi con l'aggiudicazione, in rete con altre tre cooperative, della CTRP di Corte Guazzo – Ulss5;
- Avvio progettualità legate alla produzione agricola che coinvolge persone con fragilità legate alla salute mentale che hanno convinto la donazione di soggetti privati;
- Ricerca fondi attraverso bandi di finanziamento per progettualità innovative con la Fondazione Intesa San Paolo.

## 8. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO

### Relazione organo di controllo

Servizi Sociali La Goccia è soggetta alla vigilanza sugli enti cooperativi (D.Lgs. 2/8/2002 n.220). Viene svolta dal Servizio di Revisione Confcooperative Veneto in quanto "La Goccia" è associata a Confcooperative – Confederazione Cooperative Italiane. L'incaricato della revisione è stato Tiziano Cisarò iscritto all'elenco tenuto presso il Ministero dello Sviluppo Economico (art. 7, comma 6, D.Lgs 220/02). La revisione per l'esercizio 2023 ha avuto esito positivo.

#### RELAZIONE DELL'ORGANO DI VIGILANZA:

L'Organismo di Vigilanza della Cooperativa ha svolto la sua attività come previsto dal Regolamento in vigore e dalle buone prassi. La revisione del modello è stata svolta durante il primo semestre del 2023 la cui approvazione è avvenuta in data 25 luglio 2023.

La Cooperativa ha adottato un sistema di Whistleblowing secondo le migliori prassi internazionali con pagina dedicata a tutti gli stakeholder la cui circolare è stata inserita nel Libretto Lavoratori in data al 27 luglio 2023. Durante l'anno 2023 non sono state ricevute segnalazioni.



*La Goccia*

***cooperativa sociale***