

BILANCIO SOCIALE
2017

SOLIDARIETÀ

BILANCIO SOCIALE
2017

La Cooperativa "Solidarietà" esce con il secondo Bilancio Sociale. Il primo, nell'edizione 2018, è stato il banco di prova per introdurre e testare un modello, ispirato all'articolo del prof. Stefano Zamagni apparso nel 2015 su *Impresa Sociale*. Un test quindi per tentare di comprendere quali sono le dimensioni del valore sociale e come possono essere misurate.

Per l'Analisi dell'impatto sociale è stato identificato un set di indicatori misurabili, riproducibili nel tempo e rappresentativi dei fenomeni sociali dell'azienda. Tali misure sono state valutate nell'edizione 2016 – la prima – del Bilancio Sociale e aggiornate in questa seconda edizione, e rappresentano pertanto una visione dinamica del valore nel tempo.

È uno strumento potente a disposizione del management aziendale in quanto fornisce indicazioni strutturate che si affiancano al bilancio economico-patrimoniale e alla vita aziendale, fornendo un quadro più completo, del valore aziendale.

In questo modo accanto al principio di economicità si può cominciare a

dare «valore» oggettivo ai «valori», che costituiscono il vero tessuto di un'azienda, come giustamente messo in risalto da Luigino Bruni nel suo articolo «Le virtù del mercato», le aziende possono comprare solo la parte meno importante del nostro lavoro ma non possono comprare ciò di cui hanno disperatamente bisogno, il nostro «entusiasmo».

Questa nuova edizione del bilancio rappresenta una sfida a più livelli: **metodologica** in quanto frutto di un percorso di misura coerente e stabile, **gestionale** quale strumento di valutazione e di input per la definizione di obiettivi che si integrino a quelli del risultato economico, nello sviluppo del valore sociale. Può apparire una scelta contraddittoria rispetto alla visione classica nella remunerazione del capitale di rischio, in realtà è frutto di quei valori, quelli cooperativistici, civili e solidali, che storicamente appartengono alle radici della Cooperativa Solidarietà e, come una rivoluzione copernicana, fanno dipendere lo sviluppo economico dalla crescita sociale.



INDICE

Introduzione	3
Storia della cooperativa Solidarietà	6
Mission – Vision – Valori	8
Organigramma	10
Strumenti e strategie	11
Stake holder	14
Il metodo dell'analisi	26
I risultati	29
La valutazione non quantitativa	39



— La Cooperativa — Solidarietà





LA STORIA DELLA COOPERATIVA SOLIDARIETÀ

La Cooperativa “Solidarietà” nasce nel 1982 dalla scelta di vita di alcune famiglie di dedicare le loro energie e risorse a delle precise e sentite esigenze: vivere insieme un’esperienza di solidarietà creando una comunità sociale più solidale e accogliente attraverso un impegno nel territorio che favorisca processi culturali di apertura e partecipazione. Per concretizzare queste idee è stato chiesto e ottenuto dal Comune di Treviso la disponibilità di una casa colonica “Casa Caldato”, successivamente restaurata dalla Cooperativa “Solidarietà”, affinché diventasse luogo di cultura attraverso incontri, riunioni e dibattiti ma soprattutto punto di accoglienza per ospitare persone bisognose di sostegno materiale e morale. Nel 2003 comincia a concretizzarsi il progetto inerente la realizzazione delle due Comunità Alloggio in Via Fossaggera a Treviso. Nel 2007 è stata ultimata la costruzione dei due nuclei e prende corpo, nel 2009, il Villaggio Solidale.

LO SCOPO SOCIALE

La Cooperativa non ha finalità di lucro e si propone esclusivamente di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana, all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la promozione socio culturale e l'inserimento nella vita lavorativa di persone con difficoltà psichiche e psicofisiche (Statuto, art.6).

LA MISSION

La cooperativa Solidarietà è una cooperativa sociale la cui missione è quella di occuparsi di esclusione e di disagio sociale, progettando e gestendo servizi socio sanitari ed educativi. Ciò viene fatto in stretta collaborazione con l'Amministrazione Pubblica locale, espressione della Comunità in cui è inserite, mettendo a disposizione la propria professionalità, creatività ed esercitando il diritto al lavoro e all'impresa.

ATTENZIONE E RISPETTO ALLA PERSONA,

alla famiglia e chi rappresenta legalmente l'utente.

RISERVATEZZA NELLE INFORMAZIONI

ogni operatore, a qualsiasi titolo, è tenuto a non divulgare all'interno e all'esterno quanto viene a conoscenza sia dalla documentazione che dai familiari stessi. Le attività di supporto e di ascolto (counselling) devono essere condotte

COERENZA

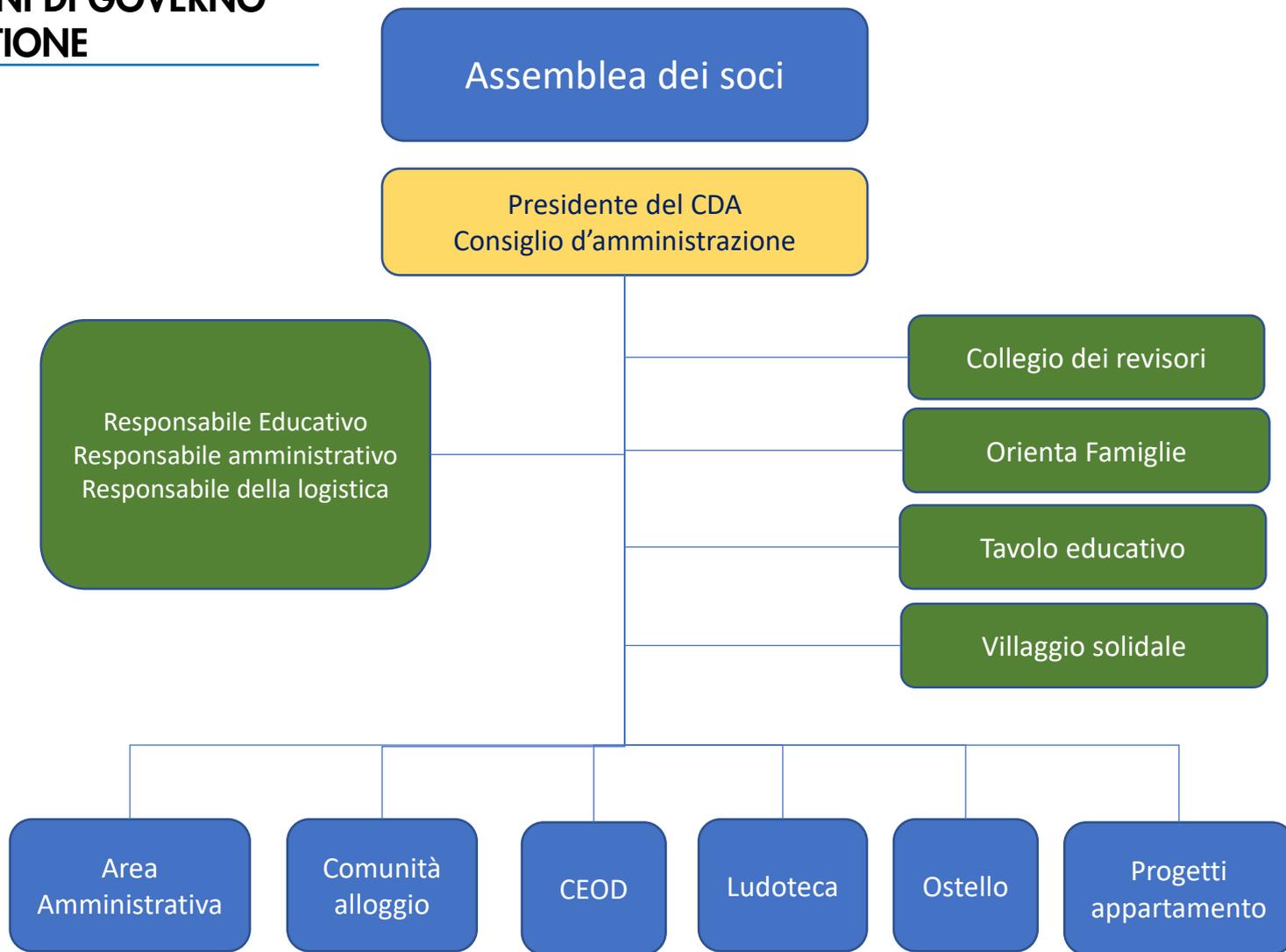
la cooperativa è una struttura che eroga salute in regime di convenzione con l'ente pubblico. I propri operatori sono tenuti a non esprimere pareri, opinioni politiche, commenti sulle scelte strategiche della direzione all'interno della struttura per la quale svolgono la loro attività.

DISPONIBILITÀ E COLLABORAZIONE

SENSO CIVICO

ogni operatore è considerato non solo dipendente della cooperativa ma anche cittadino che opera in una comunità.

ORGANI DI GOVERNO E GESTIONE



La Cooperativa Solidarietà si presenta come un'impresa che sviluppa e introduce nuovi servizi, in attenzione alla sostenibilità economica con un'anima "solidale", che cerca di massimizzare il valore dei propri investimenti e dei propri costi in valore sociale. Da questa dimensione derivano le scelte strategiche della cooperativa e degli strumenti di cui questa si è dotata. Vengono considerati "strategici", in quanto non sono effetto di adeguamenti a normative o cogenze legislative ma sono strumenti organizzativi e tecnici sviluppati con il fine primo di sostenere il risultato "sociale".

IL MODELLO «VILLAGGIO SOLIDALE»

La novità del modello del "Villaggio solidale" risiede nella realizzazione di un "ambiente" e di una "forma di vita" che mira a far vivere assieme due comunità di disabili con altre situazioni di condivisione e di accoglienza solidale. E' una convivenza non artificiosa né artificiale ma ar-

ticolata sulla semplice quotidianità così da creare un mondo vitale proficuo tanto per le comunità dei disabili quanto per quella delle altre realtà presenti. All'interno del Villaggio trovano spazio il progetto "Accoglienza per l'autonomia. Una casa su misura", l'appartamento "Mamma bambino", la "Ludoteca Casa Dei Colori" e l'Ostello.

IL SERVIZIO ORIENTA FAMIGLIE

Il servizio "Orienta Famiglie" rivolto primariamente alle famiglie degli ospiti della cooperativa e alle richieste provenienti direttamente dal territorio o dalle istituzioni locali (Ulss e Comune), viene gestito dalle seguenti figure: assistente sociale, psicologa e educatrice.

L'Orienta Famiglie è una struttura di orientamento all'interno del territorio per diritti doveri, risorse e servizi. Questa struttura contribuisce a al dialogo tra i diversi protagonisti del Villaggio Solidale e della Cooperativa Solidarietà.



STRUMENTI E STRATEGIE

IL TAVOLO DI COORDINAMENTO EDUCATIVO

E' un tavolo trasversale alle diverse aree organizzative e cerca di fondare lo stile educativo all'interno dei servizi proposti, muovendosi a partire da una nuova chiave di lettura della disabilità, tale per cui i destinatari dei servizi possano vivere processi partecipativi e non più passività secondo un modello assistenzialistico. Dove possibile si offre una prospettiva nuova nel campo della disabilità, che ne ristabilisce il valore al di fuori dei costi di assistenza.

Comune di Treviso. La promozione e lo sviluppo del volontariato rappresentano una scelta precisa da parte della Cooperativa: sono presenti infatti all'interno della cooperativa stessa due Associazioni: l'Associazione "Don Paolo Chiavacci" e l'Associazione "Luca Cendron", le cui attività e progetti sono autonomi ma integrati a quelli della cooperativa.



LA SCELTA DEL VOLONTARIATO

La cooperativa Solidarietà nasce dal volontariato, che ne rappresenta lo spirito fondatore e ha contraddistinto tutta la sua storia. Volontari sono i membri dell'attuale Consiglio d'Amministrazione e oltre 100 sono i volontari che periodicamente contribuiscono alle diverse attività rivolte sia alle persone con disabilità accolte nelle strutture, sia al territorio del



Stake Holder

Portatori di Interesse



L'ULSS2 Marca Trevigiana

Per l'Azienda Sociosanitaria, la Cooperativa Solidarietà rappresenta un fornitore di servizi sociosanitari, in regime di accreditamento. Questo legame, che si concretizza in due comunità alloggio e due Centri Diurni, è attivo dalla nascita della cooperativa, prima in forma di convenzione/contratto, poi, dal 2007, nelle forme di accordo previste dalla Legge Regionale 22 del 2002.

L'Azienda ULSS9 fino al 2016 era composta da 37 comuni della provincia di Treviso con 418.459 residenti (dato al 31 dicembre 2013).

Con Delibera della Giunta Regionale n. 2296 del 30 dicembre 2016 "Linee guida per la riorganizzazione dei processi e servizi tecnico amministrativi secondo quanto previsto dalla LR 19/2016" la Regione Veneto ha dato attuazione alla riforma del sistema sanitario regionale con l'accorpamento dell'ULSS7, ULSS8 e ULSS9 nell'ULSS2 Marca Trevigiana, che attualmente comprende 95 comuni, per un totale di 888.644 abitanti su di una superficie di 2497 kmq.



L'ULSS2 Marca Trevigiana

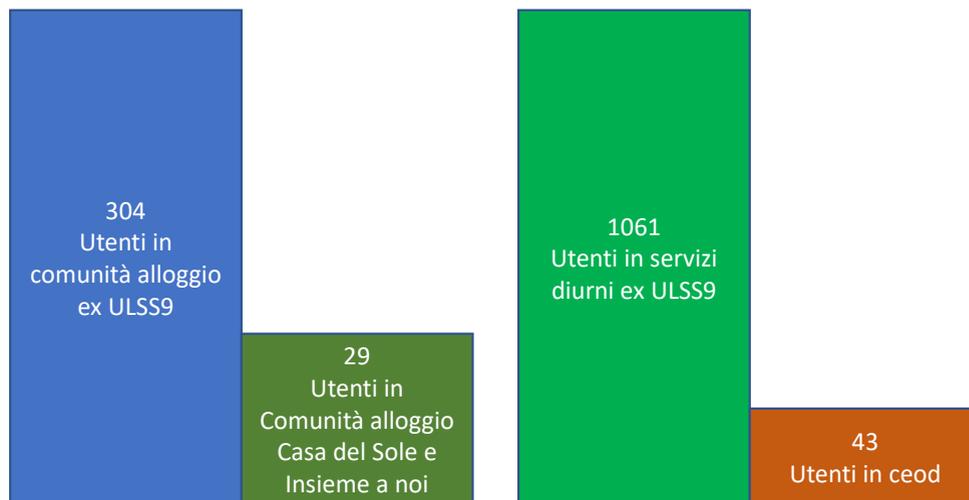
L'azienda sociosanitaria in quanto cliente della cooperativa ha un evidente interesse nella qualità del servizio erogato, e nell'economicità dello stesso. L'Ulss tuttavia è un ente anche un ente pubblico, regolatore del sistema sociosanitario e come tale ha un interesse importante nella presenza del territorio di strutture e attività che si occupino dello sviluppo del tessuto sociale, dell'accoglienza, e inoltre che siano riconosciute e apprezzate nel territorio stesso. La cooperativa inoltre svolge la propria attività sul terreno concesso in diritto di superficie gratuito dalla stessa azienda sociosanitaria, sul quale sono stati costruiti il villaggio solidale e la comunità alloggio. In questo senso l'interesse sociale da parte dell'Azienda Sociosanitaria assume una sua dimensione quantitativa nel mantenere e sviluppare l'investimento strutturale sostenuto dalla cooperativa con le proprie risorse e che ritornerà nel futuro nel patrimonio immobiliare della comunità.

Elementi misurabili

Valore patrimoniale e di ammortamento delle immobilizzazioni materiali
Elementi qualificanti della gestione misurabili (es. numero di ore svolte dalla persona all'esterno della struttura, presenza di figure professionali non richieste dal contratto)
Riduzione dei ricoveri ospedalieri
Riduzione del consumo di farmaci

Elementi non misurabili

benessere del territorio
costruzione del senso comune di assistenza e presa in carico
benessere delle famiglie
riduzione dello stigma sociale



La cooperativa Solidarietà annovera al suo interno una importante varietà di tipologie sociali. Nata con il contributo e il lavoro delle famiglie del quartiere che hanno creato la prima comunità alloggio per i propri figli/parenti con disabilità, nel 2017 ha iniziato un percorso di forte trasformazione, chiedendo ai propri dipendenti la disponibilità a diventare soci lavoratori.

E' stata una richiesta libera e non imposta, nella convinzione che i lavoratori sono i primi portatori di interesse e possono introdurre "nuove visioni" e dare voce anche a coloro che quotidianamente operano nei diversi servizi della cooperativa.

I soci della cooperativa sono oggi rappresentati dalle seguenti tipologie:

- soci lavoratori
- Soci fondatori
- Soci volontari
- Soci familiari
- Soci operatori

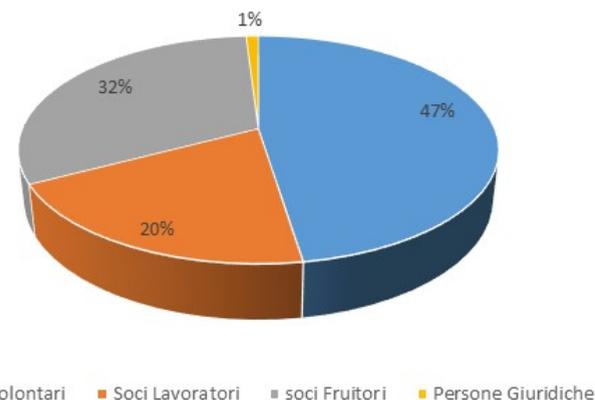
Tale variabilità è uno degli indicatori di cui si è tenuto conto nell'analisi

del Bilancio Sociale per valutare la capacità della cooperativa di includere e di garantire democraticità e partecipazione nelle decisioni.

	Totale	Età media
Soci Volontari	48	64,35
Soci Lavoratori	20	43,25
Soci Fruitori	32	68,94
Persone Giuridiche	1	118,00
Totale complessivo	101	62,15

Dal 2018 i soci lavoratori sono entrati da Statuto all'interno del Consiglio d'Amministrazione della Cooperativa e ne rappresentano il 30%.

Distribuzione dei soci



ELEMENTI MISURABILI

- Impeghi del bilancio (es. carro mascherato)
- Numero di ospiti
- Numero di ore apertura dei servizi
- Valore economico finanziario destinato allo start up di nuove attività
- Valore delle donazioni
- Valore e numero di sottoscrizioni del del 5xmille

ELEMENTI NON MISURABILI

- Reputazione
- Partecipazione
- Senso di appartenenza
- Riconoscimento

I LAVORATORI

In una cooperativa di Servizio il personale dipendente rappresenta il primo motore per la qualità del servizio, per l'accoglienza e per l'inclusione delle persone affidate.

Il lavoro nei servizi alla persona richiede un'"attitudine" al servizio che non viene compresa dalla retribuzione economica ma è fondamentale per la qualità del servizio stesso. Proprio perchè non legata ad un fattore economico, tale "attitudine" trova motivazione e slancio in altre caratteristiche dell'azienda che vanno al di là del profitto.

Dal momento che non tutto il personale dipendente della cooperativa ha scelto di diventare socio della stessa, questa categoria di stakeholder non è compresa all'interno di quella dei soci.

Come evidenziato nelle dimensioni di analisi del presente bilancio sociale, la Cooperativa ha optato negli anni per una strutturazione del personale, stabilizzando le posizioni precarie a favore di contratti a tempo indeterminato, evitando, per quanto possibile, di ricorrere a sistemi di esternalizzazione/outsourcing.

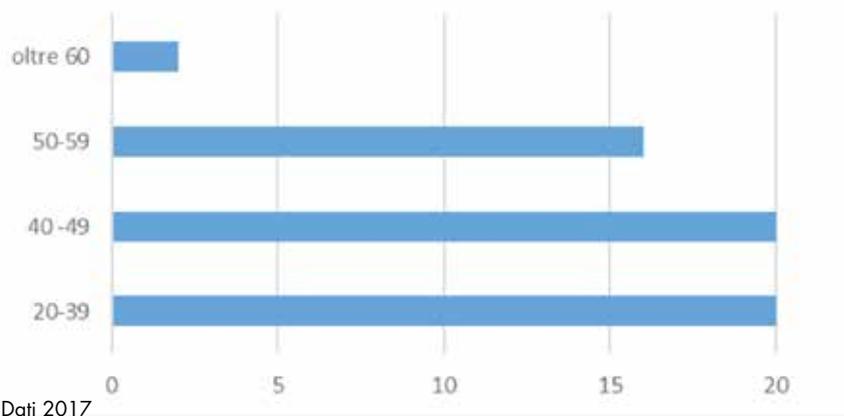


**45
DONNE**



**13
UOMINI**

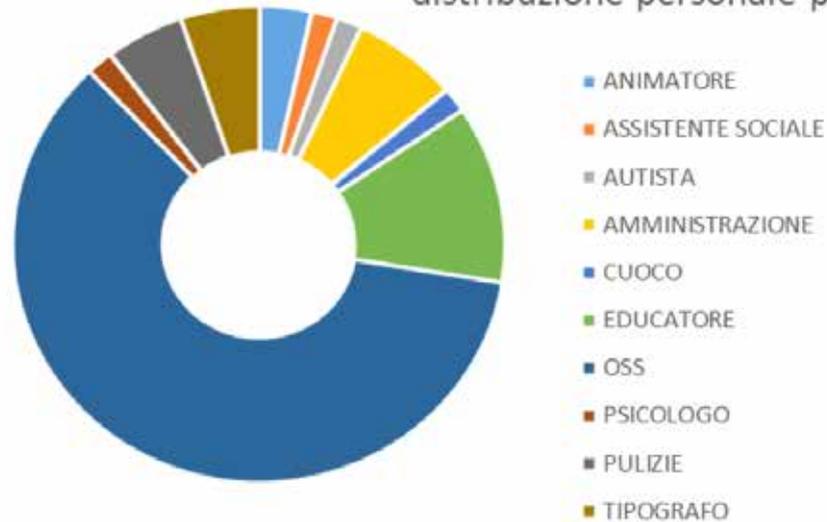
Distribuzione dipendenti per età



Per quanto detto chi opera in qualità di dipendente all'interno della cooperativa Solidarietà ha certamente un interesse importante per la sostenibilità del proprio ambiente (famiglia), per la crescita economica della cooperativa e personale, ma cerca anche una crescita professionale, un ambiente sicuro e sereno. Proprio perchè "lavoro di persone". Diventano inoltre importanti la relazione e il rapporto con le persone, la "reputazione" e il consenso che ha la cooperativa nel territorio in cui il lavoratore vive.

Come riportato in seguito la Cooperativa Solidarietà investe ogni anno importanti risorse nella formazione interna ed esterna, coinvolgendo per quanto possibile tutto il personale.

distribuzione personale per mansione



Dati 2017

Descrizione dell'interesse

ELEMENTI MISURABILI	ELEMENTI NON MISURABILI
<ul style="list-style-type: none"> - Sicurezza sul luogo di lavoro - Tasso di malattia triennio - Valori di costo del personale - Costo e impegno orario dei corsi di formazione - Fringe benefit - Infortuni 	<ul style="list-style-type: none"> - Ritorno della formazione - Ambiente familiare - Reputazione - Consenso