

# Stake Holder

---

*Portatori di Interesse*



# I PORTATORI DI INTERESSE (STAKEHOLDER)

## L'ULSS2 MARCA TREVIGIANA

L'Azienda Sociosanitaria ULSS2 Marca Trevigiana rappresenta al tempo stesso un cliente della cooperativa e un fornitore per il territorio di servizi sociosanitari e sociali, in regime di accreditamento. Con la riorganizzazione delle Aziende Sociosanitarie avvenuta con la 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.

## IL TERRITORIO

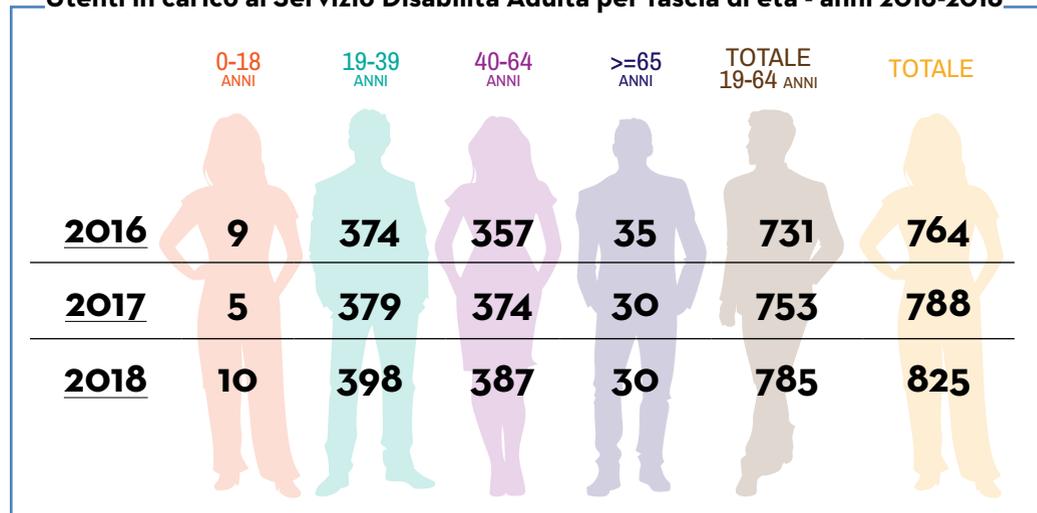
Assieme alle Aziende, i Comuni sono l'istituzione che contribuisce al benessere e al mantenimento delle persone con disabilità. Attraverso le

cooperative di servizio si costituiscono tra l'ente pubblico e il territorio legami molto forti, più che attraverso un'azienda di produzione. Il lavoro con persone fragili, trasforma le organizzazioni sociali in punti di riferimento per il contesto e la comunità. Assieme all'ente pubblico fanno parte degli stakeholder anche i fornitori, ma non solo come portatori di un interesse economico ma anche come

«collaboratori» delle diverse attività.

La cooperativa Solidarietà ha un rapporto con i propri fornitori consolidato negli anni attraverso tempistiche di pagamento sempre rispettate. Molti poi sono coloro che annualmente contribuiscono con donazioni o anche con lavori interni alla crescita aziendale.

Utenti in carico al Servizio Disabilità Adulta per fascia di età - anni 2016-2018



Numero abitanti in Provincia di Treviso **885.447** (dato 2016)

## I LAVORATORI

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

Il lavoro nella disabilità richiede un'"attitudine" 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, come il senso del dovere, la consapevolezza che il proprio lavoro è utile alla vita di persone con difficoltà.

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.

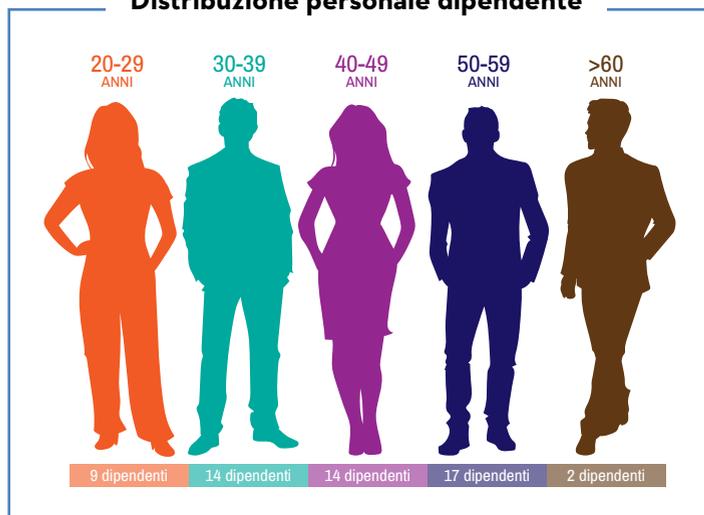


**42** DONNE

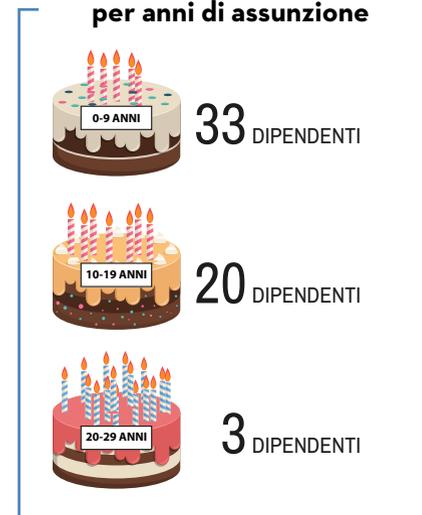


**14** UOMINI

### Distribuzione personale dipendente



### Distribuzione personale per anni di assunzione



## I FAMILIARI

Anche per questa categoria di stakeholder vale il discorso fatto per il personale dipendente. Molti dei familiari sono anche soci della cooperativa e quindi partecipano all'interesse come "soci". Negli ultimi anni tuttavia il turn over delle accoglienze, la presenza delle pronte accoglienze e dei ricoveri di sollievo, ha portato a contatto della cooperativa familiari che non sono stati inseriti nella compagine sociale, ma che sono parte in causa del processo di accoglienza e assistenza del loro caro.

La disabilità porta nelle famiglie diversi tipi di necessità e bisogni: bisogno economico per sostenere la persona, relazionale per il rapporto non sempre facile con il contesto sociale, di competenze e conoscenze del mondo dei servizi, delle regole e delle possibilità offerte dal welfare state. L'accoglienza offerta dalle Comunità Alloggio, dai Ceod, le informazioni fornite dall'Orienta Famiglie sono un supporto e un aiuto alle famiglie che diventano i primi portatori di interesse, affinché i servizi siano di qualità e di comfort per le persone che vi vivono.



## I SOCI

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 dai soci lavoratori, soci fondatori, soci volontari, soci familiari, soci cooperatori.

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.

Dal 2018 i soci lavoratori sono entra-

ti da Statuto all'interno del Consiglio d'Amministrazione della Cooperativa e ne rappresentano circa il 30%.



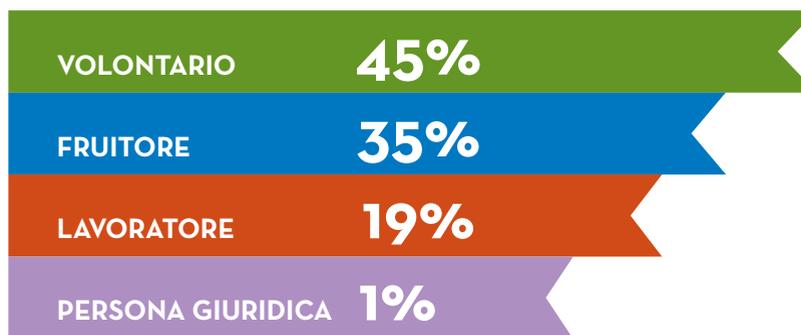
**55 DONNE**



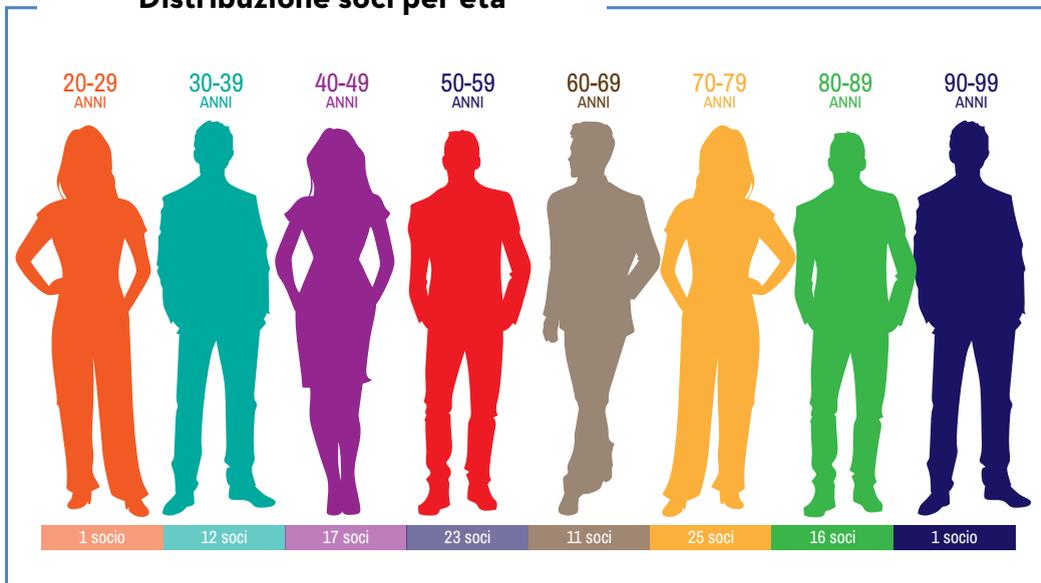
**51 UOMINI**



### Distribuzione soci per qualifica



## Distribuzione soci per età



## Distribuzione soci per anni di appartenenza alla cooperativa



## LE PERSONE ACCOLTE

Nel corso degli anni sono cambiate le persone con disabilità accolte nelle strutture della Cooperativa così come sono cambiati i loro bisogni e le necessità. Da un gruppo con caratteristiche omogenee e di autosufficienza, tali da poter progettare anche percorsi di tipo lavorativo e di integrazione, si è arrivati in questi anni a persone con gravità crescente e problemi legati all'autonomia personale.

A ciò si aggiunge anche un'importante aumento dell'anzianità nelle strutture con fragilità e problematiche che si avvicinano a quelle gestite nelle RSA.

In questo contesto diventa molto difficile fare integrazione e inclusione.

Tuttavia è questa la finalità prima dei servizi e degli operatori: cercare di coinvolgere il più possibile la persona e farla sentire viva, attraverso per esempio il blog «parole in saor» o la partecipazione alle iniziative sociali del territorio. In questo modo le persone con disabilità anche gravi diventano portatori di un interesse pressante che la vita in cooperativa sia serena e sicura, che le attività svolte abbiano un senso e uno scopo.





# LA DISABILITÀ IN ITALIA: IL PUNTO DELLA SITUAZIONE

Il sistema sociale Italiano così come quello europeo di fatto assicura il singolo contro i rischi (welfare risarcitorio) a cui è esposto durante la sua esistenza, attraverso interventi di sostegno costituito da trasferimenti monetari da parte dell'amministrazione centrale (es. pensioni) o messa a disposizione di servizi generalmente affidati alle amministrazioni regionali o ai comuni.

Negli ultimi decenni si sta affermando sempre di più un nuovo paradigma finalizzato a permettere per tutti una vita dignitosa: ciascuno deve essere messo in condizione di poter vivere in modo veramente umano.

In questo contesto risulta di fondamentale importanza il tessuto che si viene a creare tra persone, famiglie, istituzioni e organizzazioni che forniscono i servizi necessari alle persone con disabilità.

L'Italia in confronto alla media europea ha una percentuale elevata di spesa sociale rispetto al PIL anche se di questa spesa destina poche risorse alla disabilità, pur in aumento nel rapporto

tra il 2007 e il 2016 (fonte: «Conoscere il Mondo della Disabilità. Persone Relazioni Istituzioni»).

Anche la spesa da parte dei Comuni per la disabilità nel periodo 2003-2016 è aumentata di valore con una variazione di spesa da 1.478 euro a 2.852 euro. Sulla stessa linea poi la fornitura di servizi è cresciuta negli anni con un arricchimento della rete territoriale e un potenziamento dei servizi legati all'inclusione.

L'aumento della spesa si è concretizzato per la maggior parte in trasferimenti monetari alle famiglie che se da un lato hanno migliorato il risultato reddituale delle famiglie stesse, dall'altro non hanno aiutato la famiglia nella gestione del proprio caro ponendola in situazione di privazione materiale. L'indice di privazione segnala infatti la percentuale di persone che non possono permettersi almeno tre dei nove beni e/o servizi ritenuti essenziali (es. almeno una settimana all'anno fuori di casa, pasto adeguato almeno una volta ogni due giorni).

In Italia sono circa 2 milioni e 300 mila

le persone in cui vive un familiare con limitazioni gravi che faticano a conciliare la carriera lavorativa con le necessità di assistenza e cura, con un reddito annuo medio inferiore del 7,8% a quello nazionale.

La solidarietà generazionale soprattutto legata al volontariato costituisce ancora oggi l'aiuto importante al tessuto familiare: del 54,2% delle famiglie con disabilità che hanno ricevuto aiuti di qualche tipo il 31% ha ricevuto un aiuto gratuito, rispetto al 10% di coloro che sono stati aiutati da un aiuto pubblico.

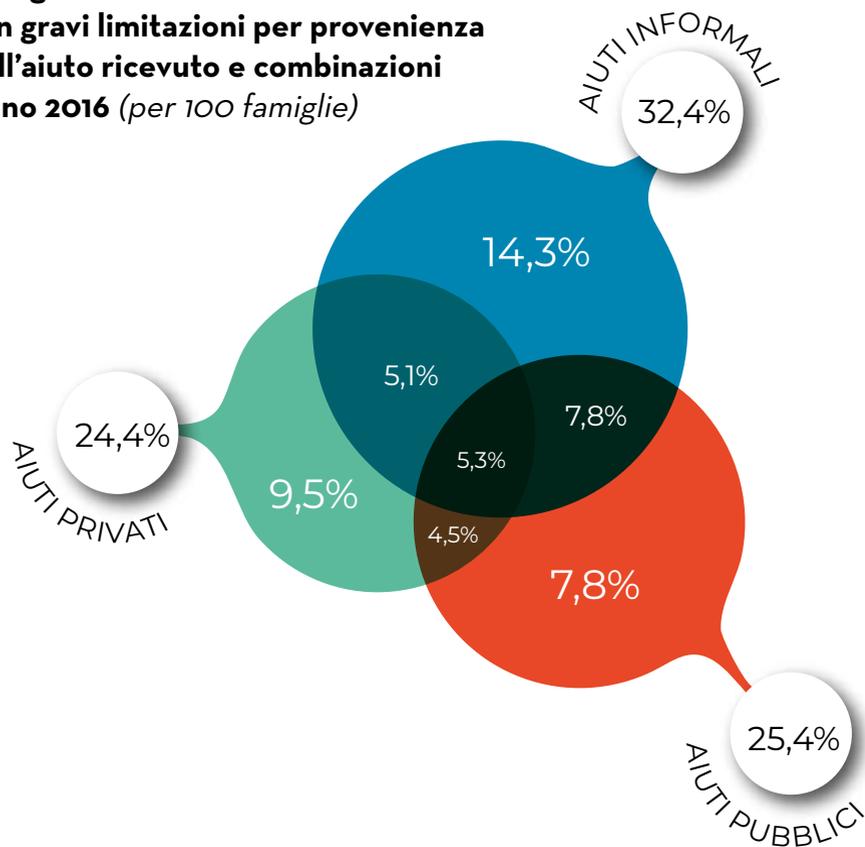
Questi pochi cenni non hanno certo la pretesa dell'esaustività, ma segnalano come il benessere del nucleo familiare sia uno dei punti cardine per garantire una conseguente dignità di vita alla persona disabile. Questo può avvenire attraverso un sistema di trasferimento, ma anche attraverso strutture che sappiano dialogare tra loro, creando reti, supporto di prossimità, occasioni di lavoro.

Con Decreto del presidente della Repubblica del 12 ottobre 2017 è stato

adottato il secondo Programma di Azione Biennale per la promozione dei diritti e l'integrazione delle persone con disabilità che delinea otto linee di intervento riconoscendo il sostegno al sistema di accesso ai servizi e modelli organizzativi per la vita indipendente, il lavoro e l'occupazione, l'accessibilità e la mobilità, la formazione e l'inclusione scolastica.

**Famiglie con almeno un individuo con gravi limitazioni per provenienza dell'aiuto ricevuto e combinazioni**

**Anno 2016 (per 100 famiglie)**



Il grafico a sinistra riporta per l'anno 2016 la tipologia di aiuto fornito alle famiglie con almeno un familiare con disabilità in forma percentuale.

Ricordiamo che in Italia il numero complessivo di famiglie in questa situazione è di 2 milioni e 300 mila. Di queste il 32% ha ricevuto aiuti informali, legati al volontariato o alle reti di prossimità, il 24,4% da strutture private, il 25,4% dal pubblico. Solo il 5,3% ha potuto beneficiare di tutti e tre gli interventi. Il 14,3% invece ha ricevuto aiuto di tipo informale.

Questo arricchisce il quadro presentato nella pagina precedente: l'aumento di interventi economici in favore delle famiglie nell'ultimo decennio da parte dei comuni ha certamente migliorato il risultato reddituale delle stesse, anche se rimangono in sofferenza per la mancanza di servizi.



# COOPERATIVA SOLIDARIETÀ: IL PERCORSO VERSO IL FUTURO

Nel 2016/2017 la Cooperativa Solidarietà ha intrapreso una strada importante di ridefinizione della base sociale che l'ha portata a inserire nel Consiglio d'amministrazione nominato nel 2017 tre soci lavoratori. Nel 2019 i soci lavoratori al 31 dicembre sono 23 e si affiancano ai soci volontari, ai fondatori e ai soci cooperatori. Questo percorso è stato ed è tuttora caratterizzato da un grande sforzo di condivisione dei valori fondanti la cooperativa ma anche del futuro (vision) che questa organizzazione dovrà avere negli anni.

A fine 2019 è stato avviato per questo un sondaggio rivolto a tutti i soci sulle idee e sulle difficoltà che questa «nuova visione» avrebbe comportato. Attraverso un questionario on line sono state fatte le seguenti domande:

- Quale pensi che sia il futuro della cooperativa?

- Riassumi in 10 parole la tua visione di futuro

- In quanti anni può realizzarsi questo futuro?

- Quali pensi possano essere i principali ostacoli alla realizzazione di questo futuro?

Tutti gli intervistati convergono sulla necessità di un cambiamento organizzativo, gestionale e strutturale per rispondere al mutato contesto della disabilità, e c'è chi, in modo molto concreto ha dato degli spunti importanti sulla qualità strutturale: le tettoie per i mezzi, i bagni nuovi, gli aspiratori nei laboratori.

Si auspica da parte di tutti l'attenzione verso i concetti di impresa sociale e di sostenibilità economica (azienda), mantenendo però i caratteri portanti di questa storia di solidarietà: l'inclusione sociale, l'apertura al contesto territoriale, il dialogo con gli enti istituzionali. L'ordine temporale di sviluppo di questi sogni reali è 3-5 anni.

Gli ostacoli a questo sviluppo convergono sulla difficoltà economica e istituzionale di questi anni. Viene inoltre manifestata la necessità per le diverse «anime» della base sociale della cooperativa, di convergere sulle modalità per garantire nel futuro i valori fondanti.

**LE PAROLE DELLA VISION** 



Impresa sociale, risposte bisogni inclusione  
condivisione, normalità, quotidianità, soci lavoratori,  
cooperazione, volontariato, benessere sociale, agenti  
di cambiamento, interlocutore credibile, apertura,  
confronto, concretezza, patto di fiducia reciproca,  
trasparenza, creatività, inventiva, definizione ruoli,  
sociale, imprenditoriale, solidale, competenze,  
trasparenza, valorizzazione delle risorse, democrazia,  
rispetto, partecipazione, gratuità, solidarietà,  
dignità, inclusione, testimonianza, organizzazione  
trasparenza correttezza, elasticità, efficienza, risorsa  
multifunzionalità resilienza sostenibilità adeguatezza,  
autonomia, diversità, trasparenza, coinvolgimento,  
progetto, cultura, arte, sostenibilità, natura,  
indipendenza, autonomia, integrazione, azienda

## PROGETTO MONIGO

La Cooperativa Solidarietà è nata a Treviso, in via 33° Reggimento Artiglieria, a Monigo. In questo quartiere negli anni 80 è sorta in un prefabbricato la prima comunità alloggio, si sono poi negli anni sviluppati i laboratori e i due Ceod Astrolabio e Stella Polare fino a raggiungere i 36 posti accreditati secondo la l.r. 22 del 2002. Tutto su terreno non di proprietà ma concesso in comodato dal Comune di Treviso. Per questo e altri motivi di tipo burocratico, il progetto di ristrutturazione è rimasto nei cassetti diversi anni fino al rinnovo della convenzione con il comune avvenuta nel 2016.

Il progetto prende poi avvio nella seconda metà del 2019 con il primo stralcio che prevede l'ampliamento dell'area dell'attuale CEOD Stella Polare. L'obiettivo prioritario è stato quello di creare uno spazio mensa adeguato al numero di utenti dei due centri diurni. L'aumento di spazio

consente inoltre di ampliare l'offerta di laboratori, valutando la possibile creazione di un punto vendita in sinergia con la Cooperativa Topinambur e sviluppare in questo modo l'attività cooperativa di tipo B.

Al primo piano rimarrà la sala polifunzionale e verrà mantenuta la sua destinazione per incontri e ginnastica. L'area oggetto dell'ampliamento potrà essere dedicata a laboratorio di informatica e redazione giornalino,

con postazioni dedicate ai laboratori di cucito, pittura etc. Adiacente all'area informatica può essere realizzato un ufficio di coordinamento e un'area di disimpegno/sosta (macchinette del caffè etc.).

Il valore dell'investimento è di 1.122.000 euro, ma è utile precisare che il costo inciderà per la maggior parte nel 2020, anche se nel 2019 sono state attivate tutte le azioni e le procedure per l'attivazione dei finanziamenti e l'avvio dei lavori.



