

Bilancio sociale

FAI

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE



Esercizio 2022



METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

In continuità con le modalità di rendicontazione sociale adottate lo scorso anno, anche per l'esercizio 2022 la Cooperativa sociale FAI si è avvalsa per la redazione del presente Bilancio sociale del metodo **ImpACT** realizzato dall'istituto di ricerca Euricse di Trento e promosso in collaborazione con organismi di secondo livello nella Provincia Autonoma di Trento, Friuli Venezia Giulia, ma anche a livello nazionale. Si tratta quindi di uno strumento condiviso con molte altre Cooperative sociali, che ci permette di comunicare all'esterno in modo sintetico ma efficace, scientifico i principali esiti dell'attività realizzata nell'anno

Metodologicamente, il modello risponde alla Riforma del Terzo settore (L. 106/2016, art.7 comma d) e relativi decreti attuativi che non solo richiedono alle imprese sociali (e quindi alle cooperative sociali) di redigere in modo obbligatorio un proprio bilancio sociale, ma stabilisce anche generici obblighi di trasparenza e informazione verso i terzi, nonché una valutazione dell'impatto sociale prodotto, dove *“Per valutazione dell'impatto sociale si intende la valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all'obiettivo individuato”* (art.7 comma 3). Il metodo ImpACT incentiva alla progressiva estensione della rendicontazione sociale a dimensioni di impatto sociale, includendo nel Bilancio sociale specifici indicatori quantitativi e qualitativi delle ricadute e dell'impatto generato sul tessuto sociale di riferimento.

Il metodo è poi sufficientemente standardizzato, e quindi la presentazione che seguirà rispetta volontariamente struttura, contenuti, ordine di presentazione, modelli grafici proposti dal modello ImpACT. Ciò permette agli interlocutori della Cooperativa di disporre di un metodo teorico e visivo per approcciarsi al tema della rendicontazione e valutazione unico per tutte le imprese che seguono la valutazione con ImpACT e in conclusione permette di confrontare dimensioni e risultati raggiunti con - ad esempio - benchmark di territorio. È in tal senso che il presente bilancio sociale punta a rispettare tutti i principi proposti dalle linee guida nazionali (capitolo 5 delle linee guida per gli enti di Terzo settore): rilevanza delle informazioni fornite, completezza alla luce degli stakeholder con cui l'organizzazione si relaziona, trasparenza, neutralità competenza di periodo (con riferimento prioritario all'esercizio di riferimento, ma anche con alcune analisi di trend o di impatto di medio periodo), comparabilità sia nel tempo che con altre organizzazioni del territorio, chiarezza (pur usando talvolta un linguaggio tecnico), veridicità e verificabilità dati i processi di rilevazione seguiti con il metodo ImpACT, attendibilità, autonomia delle terze parti per le parti di bilancio sociale relative alle percezioni su politiche e azioni. Sotto quest'ultimo profilo, il metodo accoglie l'invito a *“favorire processi partecipativi interni ed esterni all'ente”* poiché proprio nella riflessione sulle politiche organizzative e sulle dimensioni più qualitative il metodo ha richiesto di organizzare un Gruppo di lavoro, per la Cooperativa composto da una parte dei membri del CdA, e nello specifico da lavoratori ordinari e volontari. In questo modo, sulla base di chiari indicatori ci si interrogherà sui risultati raggiunti e su eventuali elementi di miglioramento o cambiamento nei processi e negli esiti.

Si osserva ancora che, il presente prospetto di bilancio sociale ripercorre -con alcuni approfondimenti di merito e impostazione resa flessibile secondo quanto consentito dalle stesse Linee guida- la struttura di bilancio sociale prevista dalle Linee guida nazionali, articolando la riflessione su Metodologia adottata, Informazioni generali sull'ente, Struttura di governo e amministrazione, Persone che operano per l'ente, Obiettivi e attività, Situazione economico-finanziaria, Altre informazioni rilevanti. Ogni sezione vuole portare la riflessione non solo sulle ricadute oggettive dell'anno, ma anche su elementi qualitativi del modo in cui la Cooperativa ha agito e dei risultati che essa ha raggiunto, cercando di guardare anche agli impatti eterogenei, a ricadute che non vanno intese solo nel breve periodo, nell'anno di riferimento del presente bilancio sociale, ma nel loro valore di cambiamento e di prospettiva di lungo periodo.

È alla luce di tali premesse ed impostazioni, che la Cooperativa sociale vuole essere rappresentata e rendicontata alla collettività nelle pagine seguenti.

In sintesi lo strumento appare valido, ma necessita di essere semplificato. L'anno scorso si chiedeva maggiore agilità, necessaria per sgravare gli uffici da un lavoro troppo specifico e gravoso, non è stata accolta.



FAI è una Cooperativa sociale di tipo A e come tale ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la produzione di interventi e servizi sociali e prestazioni socio-sanitarie.

Carta di identità della Cooperativa

| Nome dell'ente | FAI |
|-----------------------|-------------------------------|
| Forma giuridica | Cooperativa sociale di tipo A |
| Codice Fiscale/P. Iva | 00980950224 |
| Sede Legale | Via Gramsci, Trento (TN) |
| Altre Sedi | Via Belvedere 4, Ravina |

Nello specifico la Cooperativa svolge i seguenti servizi:

- servizi di assistenza domiciliare in Convenzione con il Comune di Trento rivolta principalmente ad adulti ed anziani;
- servizi di assistenza domiciliare in Convenzione con l'APSS (con personale sociosanitario), nello specifico offre cure palliative e assistenza domiciliare integrata;
- servizi di assistenza domiciliare in forma privata, attraverso la RETE TRENINO CURA;
- gestione del Centro diurno anziani Filo Filò di Ravina;
- servizio residenziale di cura alla persona presso la struttura Casa del Clero;
- servizio residenziale di cura alla persona presso la struttura Infermeria dei Frati Francescani.

Dal 2013 FAI è attiva sul territorio con diverse progettualità rivolte ai residenti: collaboriamo nella realizzazione di eventi di quartiere, proponiamo e realizziamo da diversi anni percorsi espressivi per adulti over 50 (attività teatrali, gruppi di dialogo) e iniziative rivolte al benessere degli anziani. Infatti, siamo impegnati dal 2017 in alcune progettualità di welfare generativo (tra i quali ricordiamo il progetto VIP e il progetto la Vecchiaia che Vorrei conclusi a fine 2020) volte a facilitare e rinforzare i legami sociali, nello specifico tra le fasce più deboli e prive di una rete familiare o amicale solida. In questo modo, è stato possibile generare un impatto sociale positivo, in termini di prevenzione e alleggerendo il lavoro della pubblica amministrazione, grazie alla messa in atto di iniziative informali.

Gli illustrati servizi corrispondono fedelmente alle attività previste statutariamente, considerando infatti che lo Statuto prevede testualmente che la Cooperativa sociale si occupi in forma d'impresa di servizi sociali, Socio-assistenziali, Socio-sanitari, sanitari, culturali ed educativi. In particolare la Cooperativa si propone di:

- svolgere attività mirate a prevenire fenomeni di emarginazione connessi a carenze di natura Socio-relazionale di soggetti a rischio;
- promuovere interventi di sostegno psico-sociale a persone, a nuclei familiari e a gruppi in situazioni di bisogno;
- realizzare interventi di aiuto per l'accesso ai servizi Socio-sanitari volti ad informare, orientare e motivare persone singole e nuclei familiari sulle possibilità esistenti al fine di facilitarne la fruizione;
- svolgere interventi di assistenza domiciliare, anche sanitaria, a favore di nuclei familiari e singole persone, nonché prestazioni accessorie del podologo, del parrucchiere, del fisioterapista, dell'infermiere professionale, dell'odontotecnico, del terapeuta occupazionale, di personale di compagnia;
- gestire servizi nel campo Socio-sanitario compresi quelli ad elevata integrazione sanitaria, di assistenza infermieristica, e riabilitativa, svolti presso strutture o a carattere domiciliare;
- gestire servizi di carattere semiresidenziale diretti a garantire la permanenza della persona nel proprio ambiente di vita tramite prestazioni ed attività volte ad integrare le funzioni proprie del nucleo familiare;
- gestire servizi di carattere residenziale sostitutivi delle funzioni proprie del nucleo familiare a favore di soggetti in condizioni di non autosufficienza temporanea o prolungata;
- gestire servizi di fornitura e somministrazione pasti, di raccolta e consegna lavanderia;
- gestire servizi di tele-ascolto, tele-controllo e tele-soccorso;
- gestire servizi di trasporto e accompagnamento, nonché trasporto merci a favore dei soggetti cui la Cooperativa rivolge le proprie attività, includendo anche il trasporto dell'utenza scolare;
- gestire centri occupazionali e laboratori per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi e l'orientamento al lavoro;
- svolgere attività di ricerca e selezione del personale ai sensi del D. Lgs 276/03 e s.m. nel rispetto di quanto previsto dagli art. 4 e 5 dello stesso;
- gestire case per ferie dedicate a famiglie, anziani, minori, diversamente abili o a favore di persone di cui alla L. 381/91;
- gestire servizi educativi di accoglienza ed attività di animazione rivolti a bambini (anche di prima infanzia), pre-adolescenti e adolescenti, sia a domicilio che presso apposite strutture;
- realizzare iniziative di formazione ed aggiornamento professionale e consulenza in ambito Socio-assistenziale e sanitario a favore dei propri operatori, nonché dei familiari o di altre persone interessate a svolgere tali funzioni di aiuto.

L'attuale offerta ed aree di intervento sono frutto di motivazioni pro-sociali presenti fin dalla nascita della Cooperativa. FAI nasce nel 1983 come Cooperativa di produzione e lavoro e assume la forma di Cooperativa sociale nel 1988. La Cooperativa viene inizialmente fondata il 21 gennaio 1983 da un gruppo di sedici donne, conosciutesi durante un corso di formazione per assistenti geriatrici a Trento. Questa nuova realtà nacque per rispondere alla forte necessità di sostenere le famiglie nella cura dei propri anziani e, ad oggi, continua a proporre servizi qualificati di assistenza alla persona, con l'obiettivo di migliorarne la qualità di vita ed il benessere psico-fisico. La mission della Cooperativa richiama un insieme di valori finalizzati a perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini. Inoltre, FAI offre servizi di assistenza domiciliare privata oppure in convenzione con il Comune di Trento e con l'Azienda Provinciale per i Servizi

Sanitari, gestisce il Centro Diurno "Filo Filò" di Ravina ed opera presso la "Casa del Clero" e l'"Infermeria dei Frati Francescani".

Una storia che si rinnova nella definizione specifica degli obiettivi organizzativi e nella **missione** che la Cooperativa si è data. La missione della Cooperativa FAI si identifica con il perseguimento dell'interesse generale della comunità, della promozione umana e dell'integrazione sociale dei diritti. In particolare, FAI applica e diffonde i principi di solidarietà e fratellanza, incidendo con il proprio impegno nelle politiche territoriali per raggiungere il proprio scopo: tutela della salute e integrazione sociale. In tal senso, la missione della Cooperativa si costituisce a partire dalla lettura dei bisogni della comunità e dalla loro analisi, con l'intenzione di trovare delle formule per trasformare gli elementi di fragilità in risorse e punti di forza, occasioni per mettersi in gioco e creare opportunità nuove, al fine di aumentare il benessere generale. Per fare ciò si avvale dell'erogazione di servizi, della messa in atto di progetti legati al welfare generativo e del lavoro di rete. La visione di FAI si concretizza nell'impegno per un continuo miglioramento dei servizi erogati, garantendo una pronta risposta alle esigenze degli utenti e una flessibilità in ascolto delle richieste che riceve. Inoltre, intende portare avanti il rapporto con la comunità in senso più ampio, attraverso la realizzazione di progettualità innovative – consolidando quelle già attive e sperimentandone di nuove – coltivando e ampliando le reti di partenariato con le altre realtà del territorio, sempre nell'ottica di "ricamare comunità".



La missione e la visione fanno riferimento a una serie di VALORI, che rappresentano una bussola nell'agire della Cooperativa:

- RISPETTO: inteso come "aver cura dell'altro", collega e utente.
- ASCOLTO: rispetto ai bisogni degli utenti, dei colleghi e della comunità, nell'ottica di un arricchimento reciproco.
- COLLABORAZIONE: mettere insieme risorse e prospettive diverse, al fine di raggiungere uno scopo comune
- EFFICIENZA: come capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati, ottimizzando le risorse impiegate.
- SOLIDARIETA': nei rapporti con chi ci si trova a collaborare: utenti, colleghi o partner.
- RESPONSABILITA': come consapevolezza e coerenza dei comportamenti.

Alla luce di questi elementi identitari e finalità trasversali della Cooperativa, si è lavorato nell'ultimo triennio con alcuni specifici e prioritari **obiettivi**, del cui raggiungimento si renderà conto anche nel presente bilancio sociale:

1. Ampliare la proposta di servizi verso il mercato privato:

- a. Costruire una rete di soggetti attiva su tutto il territorio per individuare e rispondere ai bisogni di assistenza di privati cittadini (Progetto della Rete Trentino Cura), che poi non ha potuto ottenere i risultati attesi.
 - b. Mantenere attivo lo Sportello FAI per rispondere ai clienti sul territorio del Comune di Trento e dintorni.
 - c. Promuovere i servizi privati anche attraverso accordi e convenzioni con enti e realtà del territorio attraverso la rete di servizi Trentino Cura, una rete di imprese cooperative (Fai, Vales, Antropos e Assistenza) che offre servizi privati di qualità in tutto il territorio della Provincia Autonoma (l'esperienza della pandemia ha attenuato molto l'implementazione di questo progetto e che il mercato privato in Trentino si trova a competere con le iniziative pubbliche, con il costo del personale elevato e con la penuria delle figure professionali)
2. Sviluppo di comunità rafforzando le reti di relazioni interpersonali per far fronte alle difficoltà dei singoli, attraverso la creazione di iniziative-servizi di welfare generativo per fornire risposte ai bisogni del territorio, attivando risorse relazionali e finanziarie che vanno oltre i perimetri classici del welfare, lavorando in rete con altre realtà, enti, associazioni del territorio e con i cittadini stessi. Per raggiungere tali finalità, FAI ha messo in atto le seguenti iniziative:
- a. Adesione a progettazioni di rete sul territorio locale 2021-2023: nel promuovere iniziative nell'ambito delle politiche sociali, la Cooperativa FAI conferma la volontà di privilegiare la logica di partenariato con soggetti pubblici, privati e del terzo settore, con l'obiettivo di fare rete, valorizzare e sviluppare competenze e ampliare i rapporti con i servizi territoriali. Citiamo di seguito le principali iniziative dell'ultimo triennio, a seguito delle quali FAI ha deciso di continuare a ricercare opportunità di collaborazione e confronto con soggetti pubblici e privati del territorio locale. Dal 2016 Cooperativa FAI partecipa al percorso di Welfare a Km Zero, promosso da Fondazione Caritro, Provincia autonoma di Trento e Fondazione Demarchi con diversi progetti: "V.I.P., Very Informal People"(2017-2020); "La vecchiaia che vorrei", come partner di progetto insieme ad altre realtà (capofila UISP). Entrambi i progetti si sono sviluppati nel triennio 2017-2020 nei quartieri dell'Oltrefersina, Madonna Bianca/Villazano e diversi comuni della Valle dei Laghi coinvolgendo Cooperative, Associazioni, Enti pubblici e cittadini. Nel corso del 2022 FAI ha partecipato ad un nuovo bando di Welfare Generativo promosso dalla Fondazione Caritro attraverso il progetto triennale "LOCAZIONE: un'agenzia per l'abitare" che ha permesso di collaborare con realtà del terzo settore (ATAS e Casa Padre Angelo) e con gli enti pubblici (Comune di Trento, Comune di Rovereto e Comunità della Vallagarina) su una tematica di forte interesse per FAI, per le istituzioni locali e per la nostra Comunità di riferimento: il tema dell'accesso alla casa. FAI si propone per il 2023 di portare avanti le azioni legate al progetto (che nel frattempo è stato approvato e si avvierà nel mese di aprile 2023), in particolare in merito al monitoraggio delle attività perviste e al raggiungimento degli obiettivi in itinere, condividere e realizzare in rete attività relative a queste stesse tematiche, di forte interesse per FAI, per le istituzioni locali e per la nostra Comunità di riferimento.
 - b. Rilanciare dei progetti in essere per integrarli con nuove progettualità 2021-2023: la Cooperativa ha consolidata esperienza nel territorio Oltrefersina a Trento e da diversi anni offre occasioni di ascolto e supporto alle persone

fragili mettendole in relazione attraverso la creazione di Laboratorio teatrale (RaccontArti), ad oggi attivo e composto da una decina di adulti over 50. Dal 2021 FAI si è impegnata, insieme allo Studio TANGRAM, nell'ideazione e progettazione di IDA SOCIAL HELPER: si tratta di un'idea nata all'interno del progetto V.I.P con l'obiettivo di fornire (attraverso uno strumento informatico, un chat-bot) informazioni capillari e puntuali sui servizi-opportunità presenti sul territorio locale in merito a diverse "problematiche"/bisogni dei cittadini. Sono in corso lo studio di fattibilità del progetto e l'analisi delle modalità di commercializzazione e promozione dello stesso.

- c. Mantenere e rafforzare la propria presenza sul territorio anche attraverso un progetto di ricerca e innovazione sulle modalità di progettazione, affidamento, organizzazione e gestione dei servizi richiesti dal recente riaffidamento dei servizi di Assistenza Domiciliare alla Cooperativa a Trento.



STRUTTURA GOVERNO AMMINISTRAZIONE

Essere una Cooperativa sociale significa innanzitutto essere un'organizzazione fatta di persone cui è assegnato un paritario potere nel processo decisionale. La presentazione della struttura di governo della Cooperativa e dei suoi meccanismi di rappresentanza e di amministrazione risulta quindi funzionale a comprendere la socialità dell'azione, i livelli di partecipazione e rappresentanza dei diversi interessi che ruotano attorno alle attività dell'ente.

Governare La Cooperativa

| | |
|---|--------|
| Soci | 85 |
| Tasso di Partecipazione alle Assemblee | 46.34% |
| Membri del Consiglio di Amministrazione | 5 |
| Nr. di Riunioni all'Anno del CdA | 7 |

Gli organi di governo di FAI sono:

- l'Assemblea dei Soci
- il Consiglio di Amministrazione
- il Collegio dei Sindaci

L'ASSEMBLEA DEI SOCI è l'organo sovrano della Cooperativa; è composta da tutti i soci della Cooperativa FAI e, come previsto dallo Statuto, svolge principalmente le seguenti funzioni:

- approvare il bilancio della Cooperativa e destinare gli eventuali utili;
- nominare e revocare gli Amministratori
- nominare e revocare i Sindaci e il Presidente del Collegio Sindacale

L'Assemblea dei Soci è composta al 90% da lavoratori: ciò è espressione della centralità del lavoratore nelle scelte organizzative, anche considerando che lo stesso influenza e osserva la qualità del servizio ed il suo coinvolgimento quindi risulta un obiettivo della Cooperativa.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE, rinnovato ogni 3 anni, è l'organo di governo della Cooperativa ed è composto da 5 persone, che al 31 dicembre 2020 erano:

- Massimo Ocellò – Presidente (data prima nomina: 06/05/2011) Il Presidente ha la legale rappresentanza della società, convoca il consiglio, cura l'esecuzione delle delibere assembleari e consiliari, firma l'ordinaria corrispondenza ed adempie ad altre funzioni demandategli dalla legge e dallo statuto. Deve vigilare sull'esecuzione delle deliberazioni degli organi assembleari e sull'andamento generale della società.

- Renata Nardelli – Vice Presidente (data prima nomina: 06/11/2011) Il Vice Presidente subentra in assenza del Presidente assumendone tutte le funzioni.
- Enrico Musella amministratore (data prima nomina: 11/05/2017)
- Lisa Carli amministratore (data prima nomina: 23/11/2011)
- Agnese Oberosler amministratore (data prima nomina: 23/12/2011)

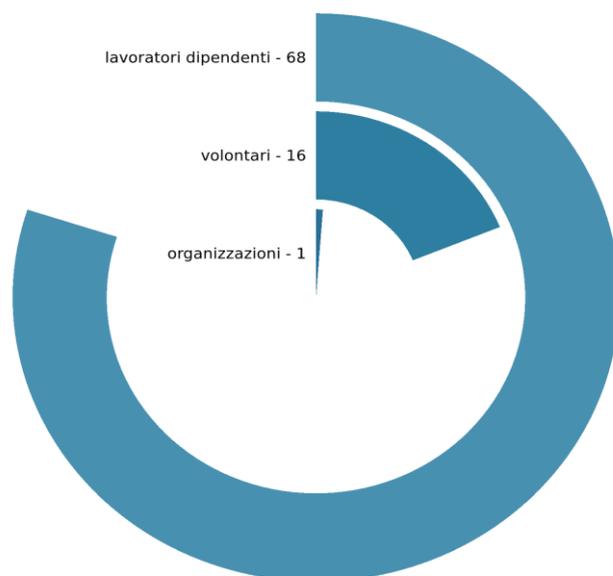
Il Consiglio di Amministrazione esercita tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione, in particolare:

- a) deliberare sull'ammissione ed esclusione dei soci;
- b) convocare l'assemblea e fissarne l'ordine del giorno;
- c) formulare i regolamenti interni che dovranno essere approvati dall'assemblea;
- d) deliberare su tutte le operazioni contemplate dallo statuto;
- e) deliberare su tutte le operazioni contemplate dallo statuto;
- f) nominare e revocare gli impiegati e fissarne la retribuzione (applicando le norme del contratto collettivo di lavoro);
- g) compilare il bilancio e relativo conto perdite e profitti;
- h) tener i libri e le scritture contabili obbligatori
- i) deliberare sulla stipula di tutti gli atti e contratti attinenti all'attività sociale;
- j) deliberare l'adesione ad organismi federali o consorziali; m) prevedere all'espletamento degli adempimenti d'obbligo.

Nello svolgimento di tali compiti sopra citati il consiglio è tenuto alla massima riservatezza. Il consiglio di amministrazione dura in carica 3 anni e i suoi membri sono rieleggibili.

IL COLLEGIO DEI SINDACI Il collegio Sindacale è composto da tre membri, Dario Ghidoni (Presidente), Franco Della Pietra e Marica Dalmonego, e si occupa del controllo contabile della Cooperativa. Il collegio deve controllare l'amministrazione, vigilare sull'osservanza delle leggi e dello statuto, accertare la regolare tenuta della contabilità assicurando la revisione legale dei conti. Il collegio sindacale dura in carica tre anni e i membri sono rieleggibili.

Suddivisione soci per tipologia



Al 31 dicembre 2022, la Cooperativa sociale include nella **base sociale** 85 soci e durante l'anno si è registrata l'entrata di 8 e l'uscita di 10 soci.

FAI ha una base sociale **multi etnica e composita**, e cerca di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi. Tra gli attori formalmente coinvolti nel processo decisionale il post centrale è occupato dai lavoratori: il 57.14% dei lavoratori ordinari con posizione stabile in Cooperativa è socio.

Il dato sulla composizione della base sociale va letto anche alla luce delle specificità del **rapporto associativo** e nelle politiche adottate verso i soci. Il Consiglio di Amministrazione può deliberare l'entrata di nuovi Soci cooperatori ed in particolar modo coloro che sono in grado di concorrere al raggiungimento degli scopi sociali ed economici della Cooperativa. I Soci lavoratori perseguono lo scopo di ottenere continuità lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali, offrendo servizi di alta qualità. Chi intende essere ammesso come nuovo Socio, deve presentare al Consiglio di Amministrazione domanda scritta indicando i dati anagrafici, la categoria di soci a cui intende essere iscritto, l'ammontare del capitale che decide di sottoscrivere (non inferiore a 25 euro), l'impegno di osservare e rispettare le disposizioni contenute nello statuto, nel regolamento e (quando richiesto) negli atti normativi negli enti affidatari. Successivamente il Consiglio di Amministrazione, accertati i requisiti, delibera sulla domanda secondo i criteri di non discriminazione, coerenti con lo scopo mutualistico e l'attività economica svolta. Dall'altro lato, il Socio deve rispettare gli obblighi descritti versando con le modalità ed entro i termini previsti il capitale sottoscritto; cooperando al raggiungimento dei fini sociali, osservando il dovere di astenersi da qualsiasi attività che sia in contrasto con gli interessi della Cooperativa, osservare lo statuto, i regolamenti e le deliberazioni adottate dagli organi sociali. Per quanto concerne l'esclusione invece, essa può essere deliberata dal Consiglio di Amministrazione nei confronti del Socio qualora non risulti o abbia perduto i requisiti previsti per partecipare alla Società; risulti gravemente inadempiente per le obbligazioni che derivano dalla legge e dallo statuto. L'esclusione è prevista anche nei casi in cui il

Socio, senza giustificato motivo, si renda moroso nel pagamento della quota sottoscritta; svolge attività in concorrenza agli interessi sociali o abbia raggiunto i limiti di età per avere diritto alla pensione di vecchiaia. Inoltre, per cercare di rafforzare i legami tra i propri soci e il senso di appartenenza vengono organizzate occasioni di incontro (ad esempio pre-assemblee informali e momenti conviviali).

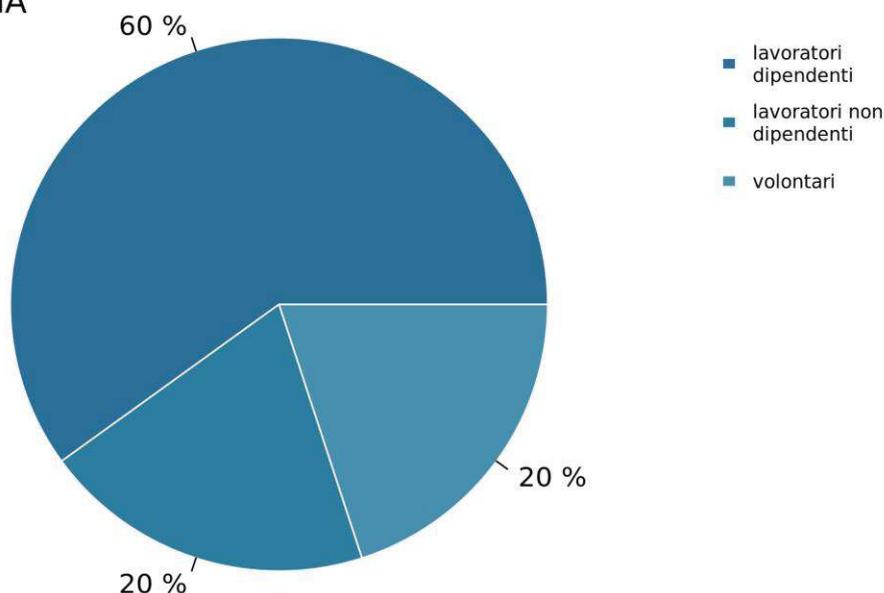
Le politiche attivate nei confronti dei soci hanno avuto alcuni esiti oggettivi. Il primo di questi riguarda il turn over della base sociale: se all'atto della fondazione la Cooperativa sociale contava sulla presenza di 14 soci, come anticipato essi sono oggi 85. L'11.76% di soci è presente in Cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 88.24% di soci presenti da più di 15 anni.

Nel 2022 FAI ha organizzato 1 assemblea ordinaria e il tasso di partecipazione è stato complessivamente del 46.34%, di cui il 37% rappresentato per delega (partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 33.84%).

Il **Consiglio di Amministrazione**, organo amministrativo ed esecutivo della Cooperativa, è composto da 5 consiglieri. Essi sono esponenti di categorie diverse di portatori di interesse, dimostrando nuovamente la rilevanza assegnata a portare anche nel processo gestionale le scelte e il confronto tra attori diversi.

Nell'anno il Consiglio di Amministrazione si è riunito 7 volte e il tasso medio di partecipazione è stato del 90%.

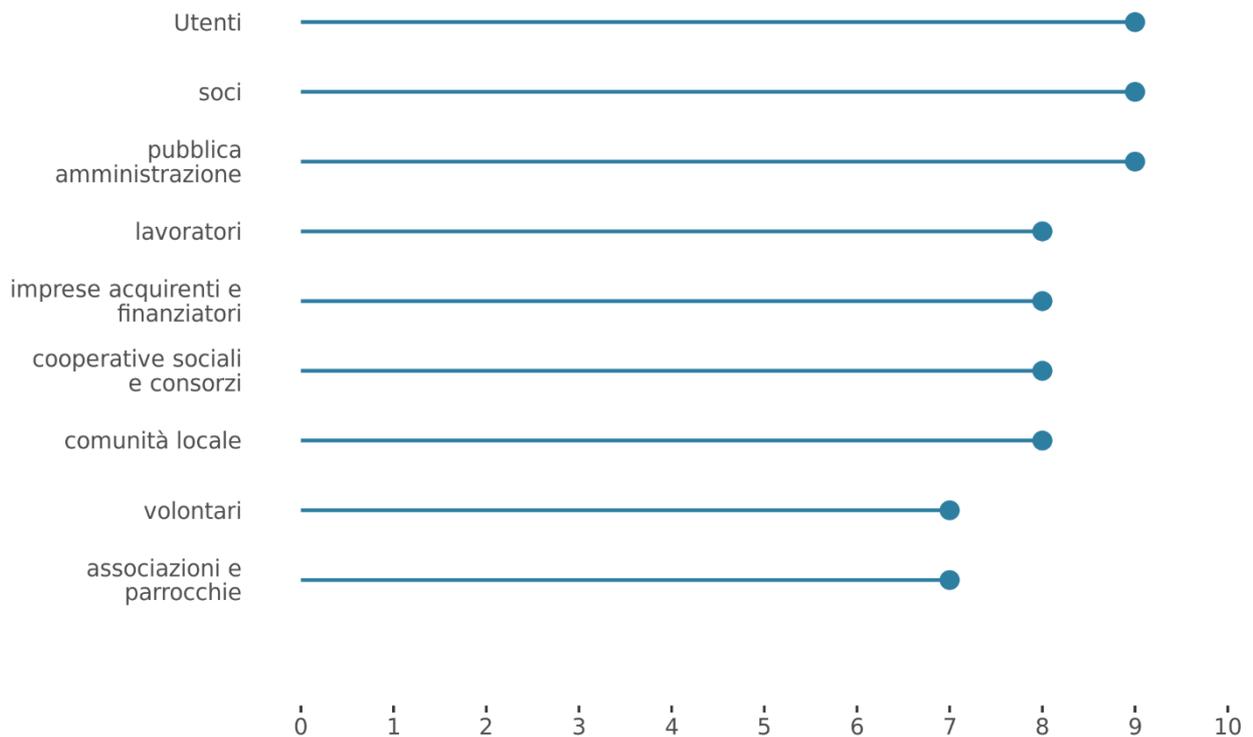
Composizione del CdA



La Cooperativa prevede dei compensi economici per alcune cariche istituzionali ricoperte e in particolare 21.000 Euro per i Revisori Contabili e 25.000 Euro per il Presidente. D'altra parte, gli utili conseguiti nel 2021 sono stati completamente accantonati a riserva con l'obiettivo di generare valore per la Cooperativa e pensare alla sua crescita, anche in ottica generazionale e di beneficio alla collettività. Negli ultimi 10 anni il patrimonio è passato da 663.500 euro nel 2012 a 1.525.012euro nel 2022.

A conclusione della riflessione sulla democraticità e rappresentanza di interessi della Cooperativa sociale, si deve comunque considerare che, nonostante la centralità del socio e degli organi di governo nel processo decisionale, la Cooperativa agisce con una chiara identificazione di quelli che sono gli interessi dei diversi soggetti che con essa si relazionano, dei suoi **portatori di interesse**.

Peso stakeholder



In particolare, le modalità di **coinvolgimento dei lavoratori** sono eterogenee e sviluppate: la Cooperativa promuove la partecipazione dei lavoratori a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività e il coinvolgimento nel processo decisionale e nella pianificazione delle attività dell'organizzazione. FAI rende partecipi i **beneficiari dei servizi**, attivando gli utenti nell'intercettazione di preferenze e idee. Rilevante anche l'investimento nel coinvolgimento degli **altri portatori d'interesse**, attraverso la partecipazione a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività, la rappresentanza e la raccolta di idee attraverso gruppi o esponenti, momenti di incontro e confronto formali e la promozione dell'ascolto e della comunicazione anche informali o non programmati.



PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

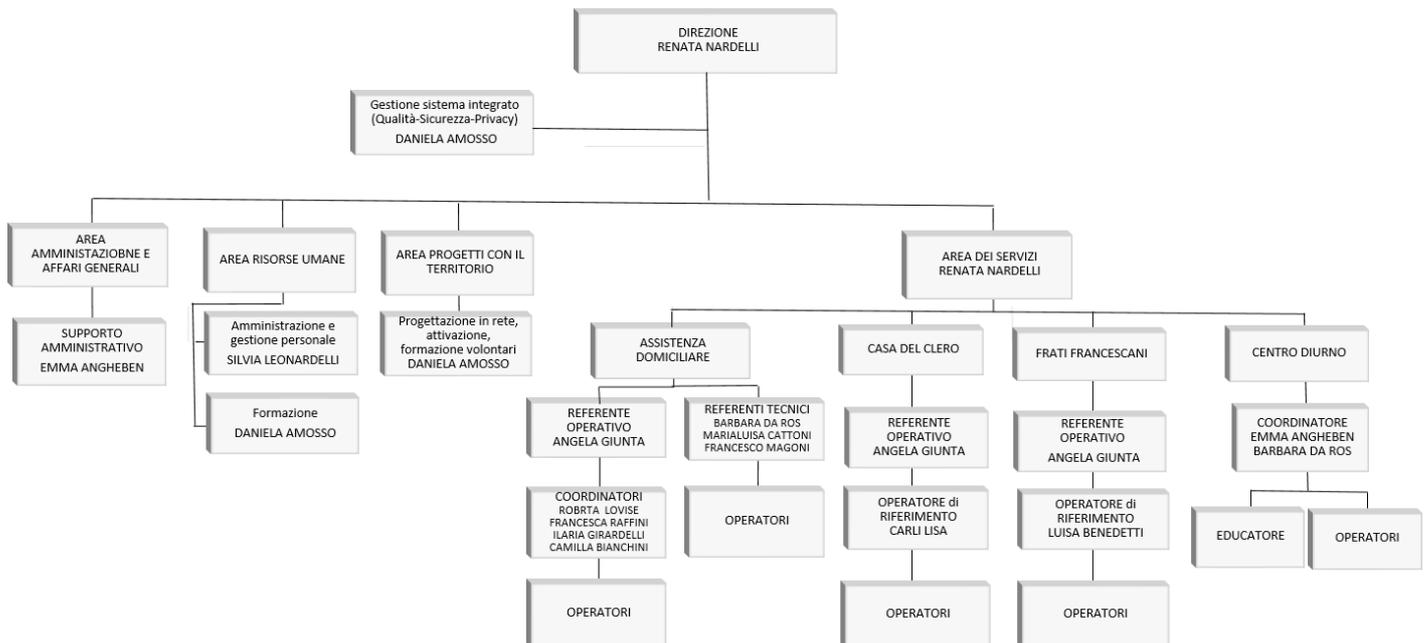
Il perseguimento degli obiettivi e della funzione sociale della Cooperativa viene garantito dall'impegno quotidiano di lavoratori e volontari che anche nel 2022 hanno rappresentato una risorsa fondamentale per FAI.

Le Risorse Umane

| | |
|--|-----|
| Lavoratori ordinari | 194 |
| Volontari e ragazzi in servizio civile | 29 |

Le persone sono inserite all'interno di un **organigramma** definito e secondo chiare aree, ruoli e funzioni.

Organigramma



I DIPENDENTI

I **lavoratori dipendenti**, impiegati dalla Cooperativa al 31/12/2022 sono 142, di cui l'83.8% a tempo indeterminato e il 16.2% a tempo determinato. Durante l'anno la Cooperativa ha visto l'ingresso di 55 dipendenti rispetto all'uscita di 52 lavoratori, registrando così una variazione positiva. Inoltre vi è da considerare che nell'arco dell'anno 15 lavoratori sono passati da contratti flessibili a contratti a tempo indeterminato.

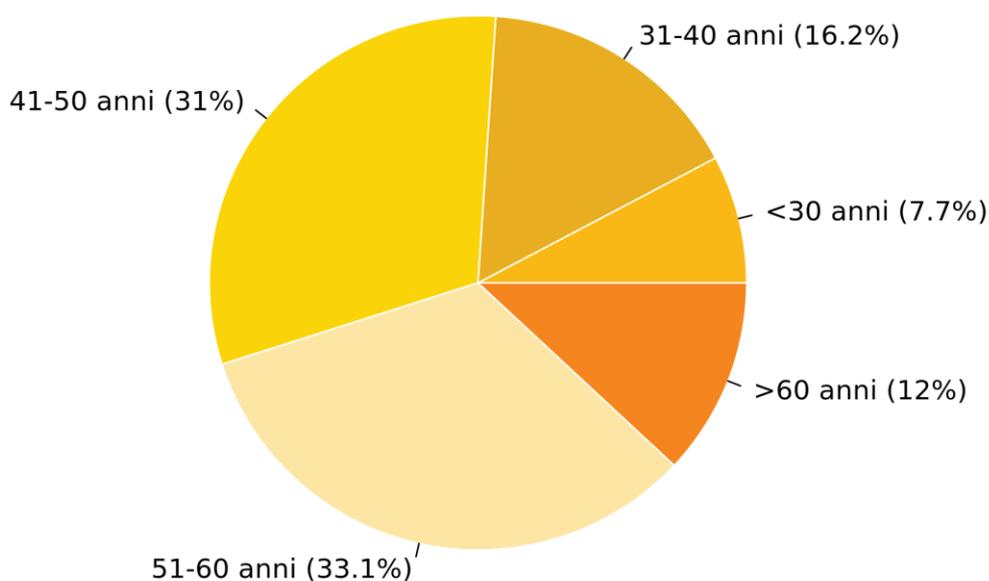
Rispetto alle posizioni a tempo determinato dell'anno, nel 27.14% dei casi si è trattato di rinnovi di contratti precedenti e nel 4.6% della stipulazione di nuovi contratti.

Il totale delle posizioni lavorative del 2022 è stato quindi di 194 lavoratori, per equivalenti posizioni a tempo pieno di lavoro (ULA o Unità Lavorative Annue) quantificate nell'anno in 106.2 unità (per un totale di 171.584,5 ore retribuite).

I tratti socio-demografici dei lavoratori dipendenti mettono in luce anche l'impatto occupazionale che la Cooperativa ha avuto nel territorio e a favore delle varie classi di lavoratori.

La presenza di dipendenti donne è del 95.07%. I giovani fino ai 30 anni sono invece il 7.75%, contro una percentuale del 45.07% di lavoratori che, all'opposto, hanno più di 50 anni.

Composizione per età

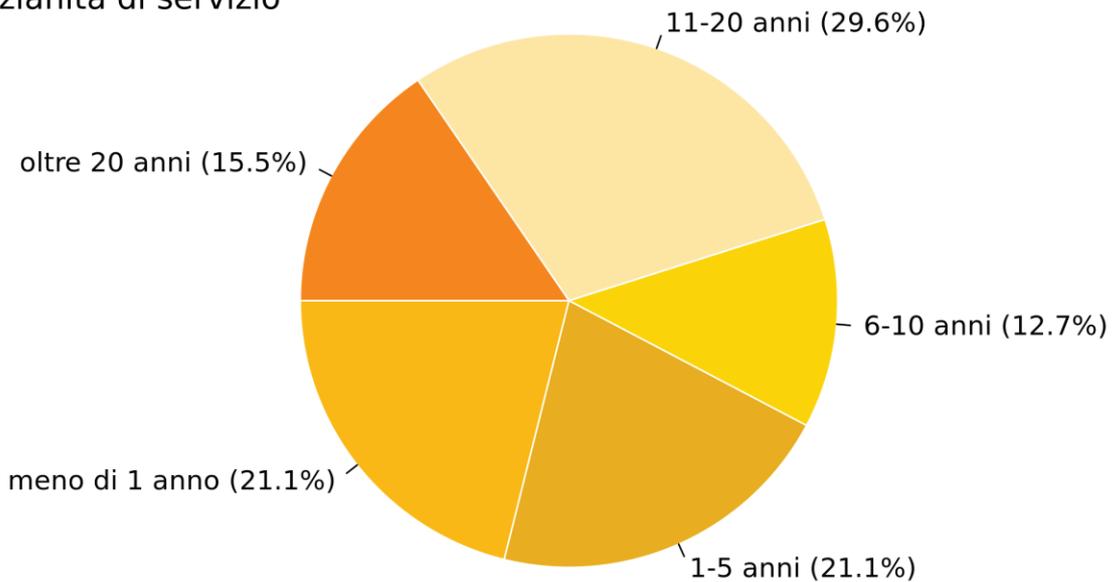


La Cooperativa ha generato occupazione prevalentemente a favore del proprio territorio: il 13.4% dei lavoratori risiede nella stessa Comunità di Valle e il 73.9% nello stesso Comune. Questi dati hanno un importante impatto anche dal punto di vista ambientale, considerando che la vicinanza riduce gli spostamenti dei dipendenti e per il benessere dei lavoratori, considerando la riduzione dello stress e del costo monetario del recarsi nel luogo di lavoro: nello specifico il 78.9% risiede nel Comune in cui lavora usualmente, il 15.5% risiede a meno di 25 chilometri dal luogo di lavoro e il 5.6% deve percorrere giornalmente più di 25 chilometri a tratta per raggiungere il luogo di lavoro.

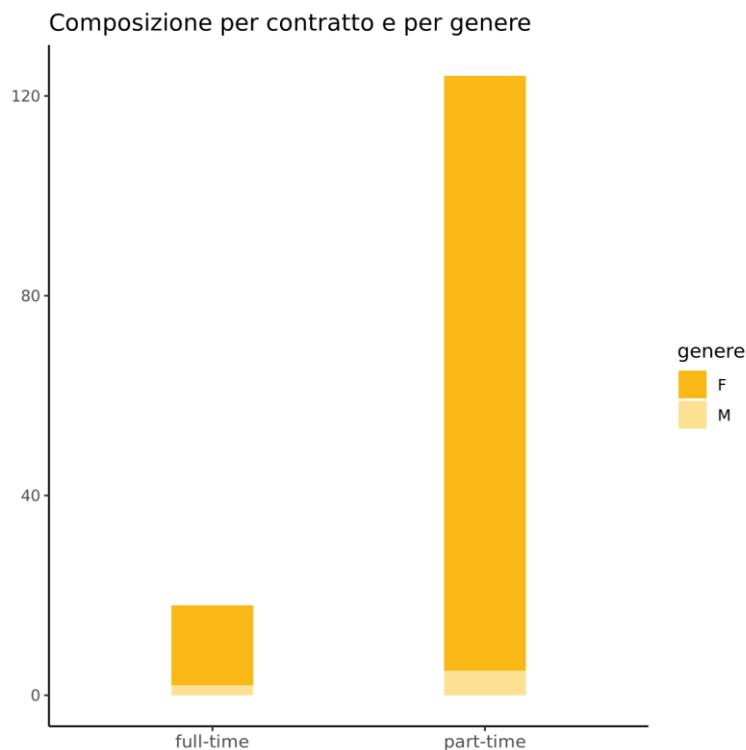
I profili formativi e la classificazione per ruoli che i lavoratori ricoprono forniscono informazioni tanto sulla eterogeneità delle competenze richieste quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Rispetto alla formazione, i lavoratori si suddividono in 62 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 57 lavoratori diplomati e 23 laureati. Rispetto invece ai ruoli ricoperti, la Cooperativa conta sulla presenza di 1 direttore, 7 responsabili, 4 coordinatori, 102 assistenti alla persona, 23 OSS, 3 OSA e 2 educatori.

In una lettura dei livelli di fidelizzazione alla Cooperativa, la fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 57.75% degli stessi lavori in Cooperativa da più di 5 anni, 22 lavoratori, addirittura, da oltre 20 anni.

Anzianità di servizio



Le **caratteristiche contrattuali** permettono di comprendere inquadramenti, elementi di valorizzazione della persona e flessibilità proposte, intercettando dove la Cooperativa è capace di garantire elementi di qualità del lavoro e gli eventuali punti di miglioramento nella gestione delle risorse umane. Per quanto riguarda la tipologia contrattuale, il 12.68% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time mentre l'87,32% a part-time. Questo dato riflette la particolarità del servizio, che non consente un tempo pieno a chi abbia impegni di famiglia, e la richiesta di flessibilità e di orari definiti da parte dei committenti.



In coerenza con i servizi prodotti e con la formazione dei lavoratori, i lavoratori sono inquadrati in ruoli e con livelli salariali eterogenei. Nello specifico, per quanto riguarda gli inquadramenti l'88.8% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e il 22.2% dei ruoli di

responsabilità è in mano a giovani under 40. Rispetto ai contratti, la Cooperativa sociale applica ai propri lavoratori sia il contratto collettivo delle cooperative sociali che il CIP contratto integrativo provinciale delle Cooperative Sociali.

Inquadramento Contrattuale e Retribuzione

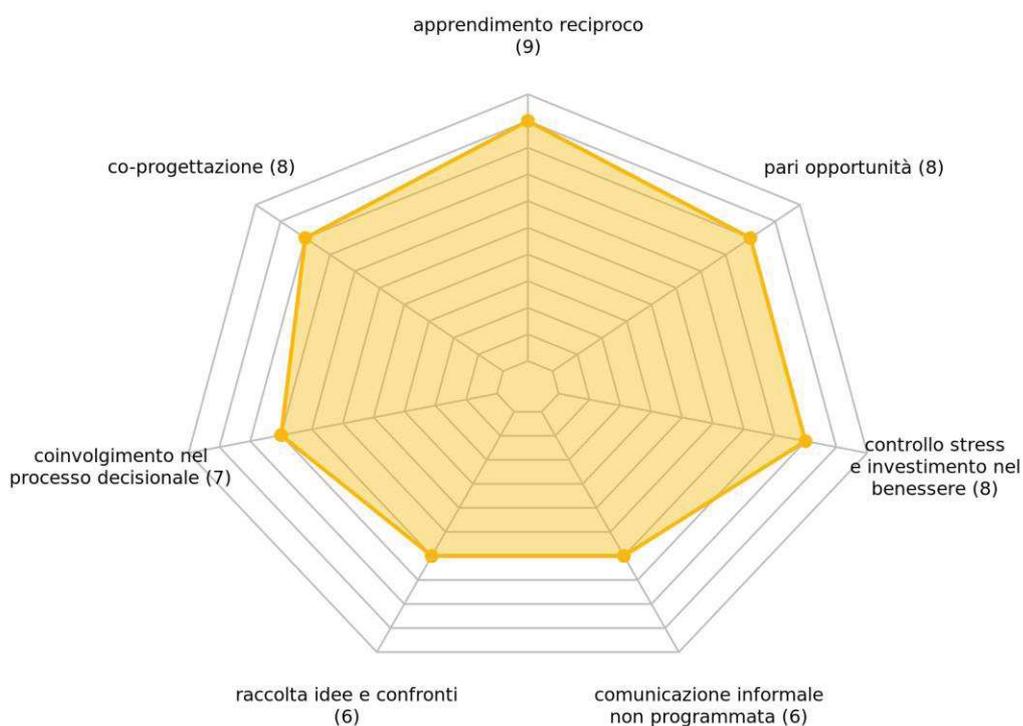
| | Minimo | Massimo |
|--|-------------|-------------|
| Dirigenti | 42.491,93 € | |
| Coordinatore/responsabile/professionista | 22.489,09 € | 32.049,55 € |
| Lavoratore qualificato/specializzato | 19.882,46 € | 23.957,18 € |
| Lavoratore generico | 18.686,85 € | 18.686,85 € |

Un modo per valorizzare il lavoro ed i lavoratori dipendenti è quello di garantire incentivi, economici e non, che influenzano anche la **qualità del lavoro** offerto.

Oltre allo stipendio base descritto, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi come il telefonino aziendale, anticipi eccezionali sullo stipendio. Un benefit indiretto garantito ai nostri lavoratori è rappresentato poi dalla garanzia di una certa flessibilità sul lavoro, tale da sostenere, ove compatibile con il nostro servizio, una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro. In particolare F.A.I prevede la possibilità per il dipendente di poter usufruire della banca delle ore, di contratti flessibili che rispondono ad esigenze individuali, dello smart working (per il personale della sede amministrativa), per i Soci è inoltre prevista la concessione di aspettativa ulteriore rispetto a quella prevista da normativa contrattuale. Per gli operatori di assistenza domiciliare che si spostano in autobus FAI riconosce il costo dell'abbonamento (mensile o annuale), mentre per coloro che decidono di utilizzare il mezzo privato è previsto un rimborso chilometrico mensile.

Accanto a tali elementi più aziendalistici, tema centrale per le cooperative sociali è sicuramente la sfera del **coinvolgimento** e del **benessere** dei lavoratori. FAI investe in pratiche e dispositivi volti a garantire il controllo dello stress e l'investimento nel benessere dei lavoratori e accorgimenti e decisioni che tutelino e supportino le pari opportunità, siano esse di genere, di credo religioso, di provenienza.

Processi di gestione delle risorse umane



Elemento oggettivo del benessere o indicatori di possibili problematiche sono infine rilevabili nei dati su salute e contenziosi.

Salute e Contenziosi

| | |
|--|-----------|
| Infortuni | 15 |
| Ore di assenza per malattia totali | 13.778,25 |
| Nr. massimo di ore di assenza per malattia individuale | 1.433 |
| Ferie non godute complessive | 52% |
| Massimo ferie non godute per individuo | 100% |
| Richieste di visite straordinarie da medico competente | 1 |
| Contenziosi | 0 |

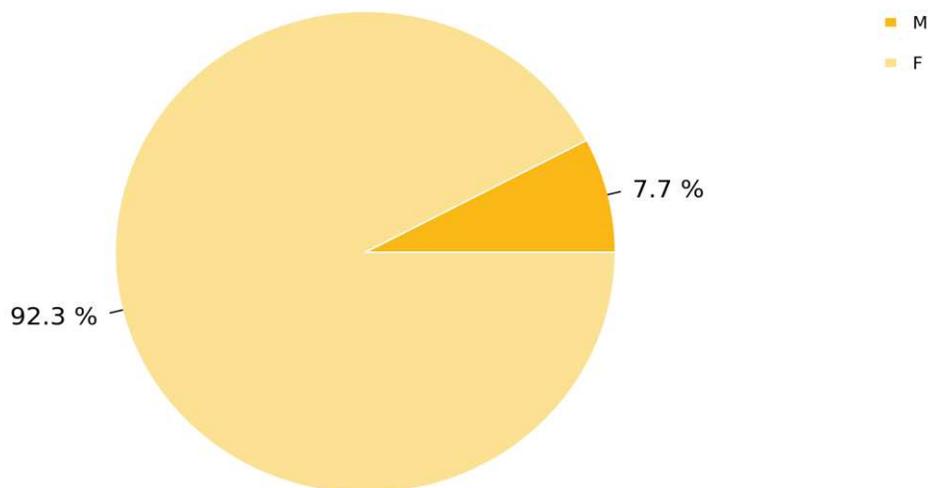
Una attenzione specifica la meritano quelle prassi organizzative che si inseriscono indirettamente in elementi di prima generazione di impatto per le politiche del lavoro a favore di soggetti deboli o dei giovani.

Rispetto alle azioni a favore di giovani o nuovi entranti nel mercato del lavoro, nel corso del 2022, la Cooperativa ha ospitato 1 tirocinio e 3 ragazzi con servizio civile provinciale (SCUP).

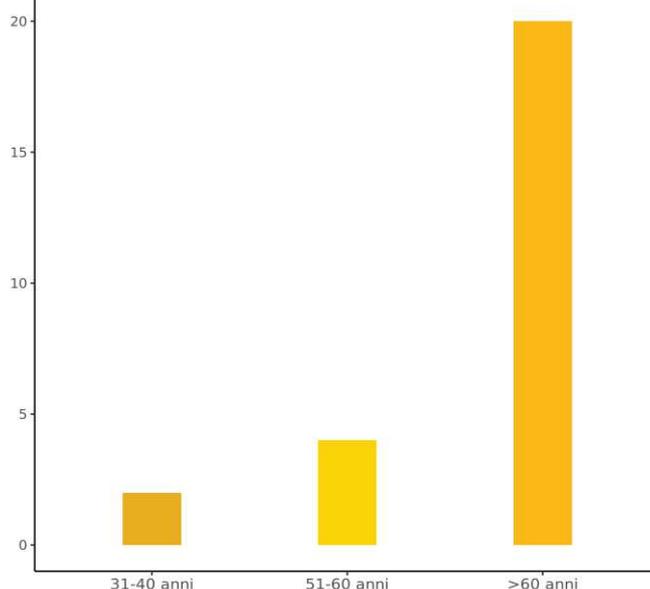
VOLONTARI E CITTADINANZA ATTIVA

Il volontariato svolto all'interno di FAI costituisce una risorsa a disposizione dell'organizzazione e può essere interpretato come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità. La Cooperativa ha visto coinvolti in attività di volontariato 26 volontari, di cui 16 soci e 10 afferenti ad associazioni.

Genere volontari



Età volontari



Indici più diretti, concreti e monetizzabili del contributo dell'attività del volontariato allo sviluppo dei servizi sono identificabili nel numero di ore praticate e nel tipo di attività svolte. Così, la Cooperativa ha beneficiato nel 2022 complessivamente di 470 ore di volontariato, impiegate in percentuale maggiore (70% del totale ore donate) in attività di affiancamento nell'erogazione dei servizi tipici della Cooperativa, ma anche in attività di partecipazione alla realizzazione di servizi innovativi e aggiuntivi (15%) e raccolte fondi e rapporti con la comunità (15%).

FAI ha dei possibili impatti sui volontari, intermediati dalle politiche promosse nei loro confronti. La Cooperativa, innanzitutto, si interessa dei suoi volontari e fa monitoraggio del loro benessere occasionalmente e in modo non formalizzato e prevede occasionali attività formative per i volontari. La Cooperativa -secondo quanto stabilito anche legislativamente- prevede per i propri volontari rimborsi chilometrici per missioni e spostamenti e rimborsi con giustificativi che attestino che la spesa è relativa all'attività prestata. Nell'anno, a 3 volontari sono stati rimborsati complessivamente 1.452,4 Euro.

A conclusione di queste riflessioni sul volontariato, preme dare spazio e voce anche alle altre modalità con cui la cittadinanza si è attivata a favore delle iniziative e del ruolo sociale ricoperto. Nel 2022, 40 cittadini attivi sono stati coinvolti nell'organizzazione di eventi e progetti ad hoc organizzati dalla Cooperativa, prestando 70 ore in tali attività di interesse sociale e comunitario.



OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Gli obiettivi statutari e la mission organizzativa trovano compimento nella realizzazione delle attività e rendicontare i risultati raggiunti dalla Cooperativa significa guardare innanzitutto in modo concreto ai servizi offerti e alle persone che ne hanno beneficiato.

Nel presente bilancio sociale si è scelto, per finalità comunicative, di fornire brevi descrizioni di obiettivo e di risultato per ciascuna delle principali tipologie di servizio realizzate nel corso del 2022.

SERVIZI DI COMUNITÀ

I principali eventi e servizi di comunità proposti dalla Cooperativa sono stati relativi alle seguenti iniziative: eventi di aggregazione presso il Parco Langer nel mese di agosto in occasione dell'evento "Aspettando le Stelle al Parco Langer"; evento teatrale all'aperto realizzato presso il Parco Langer nel mese di ottobre in occasione della Settimana dell'accoglienza 2022, in collaborazione con Multiverso Teatro e il Comitato delle Associazioni dell'Oltrefersina; evento "Perpectiva. Guardare attraverso", progetto di danza urbana la cui performance finale è stata realizzata nel cortile dello stabile dove ha sede al FAI (in Via Gramsci a Trento).

Le Dimensioni Del Servizio

| Tipologia | attività occasionali/eventi |
|--------------------------|-----------------------------|
| Eventi | 3 |
| Partecipanti agli eventi | 40 |

Un impatto sulla comunità locale di un certo rilievo considerando che le azioni sono state realizzate in 1 quartiere e 1 Comune con più di 5.000 abitanti. I partecipanti agli eventi sono al 50% adulti 25-65 anni e al 50% over 65.

ASSISTENZA DOMICILIARE

L'assistenza domiciliare è un servizio volto a garantire il benessere e la cura della persona, che viene aiutata nel mantenere la propria autonomia, presso il domicilio o in altre strutture. Gli operatori FAI possono sostituire la famiglia per qualche ora o per periodi più lunghi, offrendo un servizio che si adatta alle specifiche esigenze. Possono fruire del servizio tutte le persone o nuclei familiari che necessitano di sostegno, in via temporanea o continuativa, a breve o lungo termine, nel Comune di Trento. Svolgiamo l'Assistenza alla persona sia in convenzione con gli Enti Pubblici (Comune di Trento e Azienda Sanitaria) sia privatamente.

Il 95.1% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

| Tipologia | servizio domiciliare |
|--|----------------------|
| Beneficiari totali | 501 |
| Lavoratori dedicati con continuità al servizio | 141 |
| Ore di lavoro dedicate | 110.504,1 |
| Entrate dal servizio | 2.788.053 € |

I beneficiari dei servizi domiciliari sono all'83.3% over 65, al 15% adulti 25-65 anni, allo 0.9% giovani 19-24 anni, allo 0.4% minori e adolescenti 7-14 anni e allo 0.4% minori e adolescenti 15-18 anni.

CENTRO DIURNO ANZIANI FILO FILO

Il centro diurno offre accoglienza diurna semiresidenziale ad anziani con necessità di supporto nella vita quotidiana. Il supporto è rivolto di conseguenza anche ai familiari. Il servizio include quotidianamente attività quotidiane di animazione, il trasporto da e verso il centro, il pasto di mezzogiorno e attività motoria. Su prenotazione è attivabile il servizio della doccia assistita.

La copertura temporale del servizio è stata di 52 settimane di offerta all'anno, per 142,5 ore a settimana. Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

| Tipologia | servizio semi-residenziale o diurno continuativo |
|--|--|
| Beneficiari totali | 30 |
| Lavoratori dedicati con continuità al servizio | 7 |
| Ore di lavoro dedicate | 8.294 |
| Volontari dedicati al servizio | 4 |
| Entrate dal servizio | 254.978,3 € |

Tra i beneficiari del servizio si contano al 13% persone con problemi di salute mentale, al 7% persone con disagio sociale e al 80% persone senza disabilità o disagio sociale. Guardando alle fasce d'età, i beneficiari sono al 96.7% over 65 e al 3.3% adulti 25-65 anni.

ASSISTENZA RESIDENZIALE FRATI FRANCESCANI

L'Infermeria dei Frati Francescani è una struttura residenziale situata a Trento in via Belvedere San Francesco 1. La struttura è in parte in convenzione con il Comune di Trento e in parte gestita privatamente. Tra le attività previste vi sono l'accudimento degli ospiti (igiene personale, aiuto negli spostamenti, supporto durante i pasti), la cura dell'ambiente di vita (riordino e pulizia dei locali) e la gestione della lavanderia interna.

Il 66.73% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

| Tipologia | servizio residenziale |
|--|-----------------------|
| Beneficiari totali | 7 |
| Lavoratori dedicati con continuità al servizio | 9 |
| Ore di lavoro dedicate | 12.580 |
| Entrate dal servizio | 276.849 € |

Data la tipologia del servizio, i beneficiari sono tutti over 65.

ASSISTENZA RESIDENZIALE CASA DEL CLERO

Il servizio residenziale presso la Casa del Clero è un servizio di assistenza alla persona, nello specifico sacerdoti anziani, che occupa gli ultimi tre piani del Seminario Maggiore di Trento. Vengono assistiti i sacerdoti anziani, che godono di un servizio garantito 24 ore su 24, erogato dalla Cooperativa unitamente ad altri servizi forniti da terzi. L'obiettivo è di offrire un servizio di cura assistenziale che mantenga il più alto grado di autonomia in un ambiente familiare, con particolare attenzione al carattere relazionale. La Cooperativa FAI vi eroga il servizio attraverso un contratto privato.

Le Dimensioni Del Servizio

| Tipologia | servizio residenziale |
|--|-----------------------|
| Beneficiari totali | 48 |
| Lavoratori dedicati con continuità al servizio | 18 |
| Ore di lavoro dedicate | 19.579,5 |

Entrate dal servizio

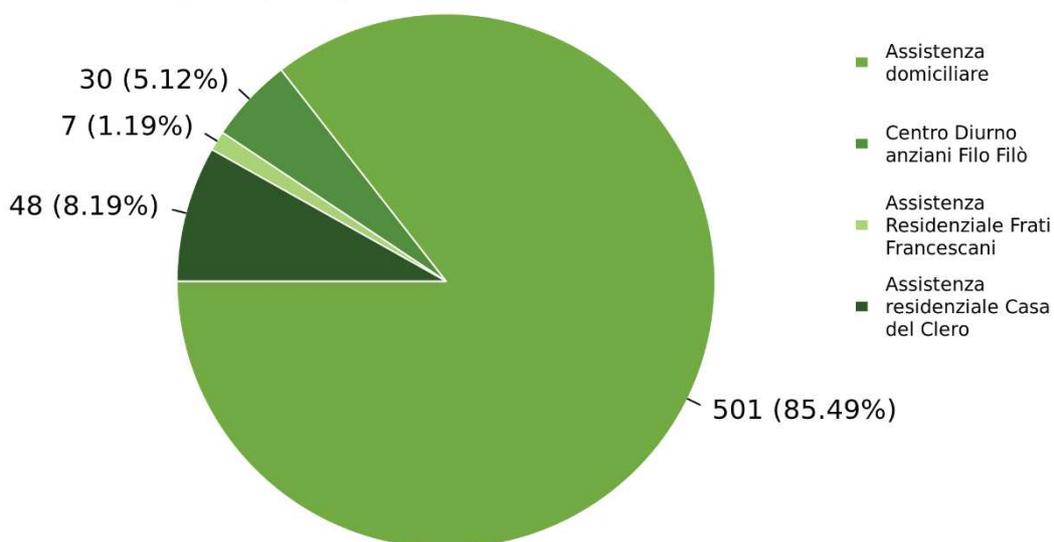
457.181,3 €

Data la tipologia del servizio, i beneficiari sono tutti over 65.

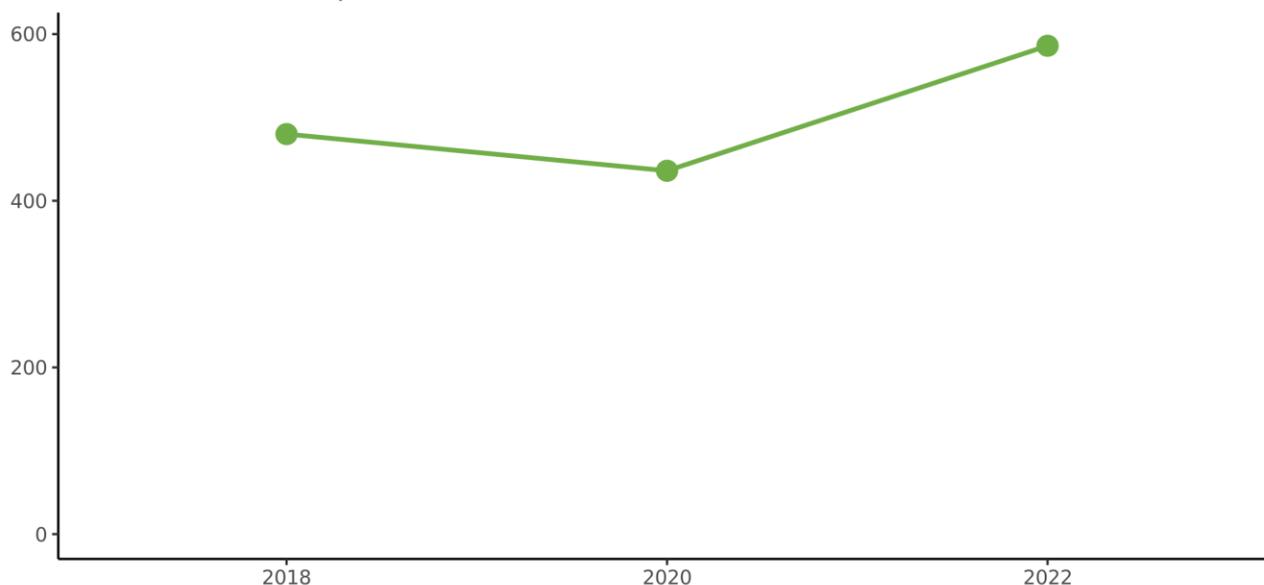
UTENTI COMPLESSIVI

Con riferimento agli utenti complessivi della Cooperativa, si rileva un numero totale di utenti presi in carico nell'anno pari a 586. Dal 2018 l'utenza è cresciuta del 22.08%. In proposito si evidenzia che il numero delle ore ricevute dagli Enti pubblici è contemporaneamente diminuita.

Utenti presi in carico per tipologia di servizio



Andamento utenti presi in carico



Una ricaduta indotta delle attività è quella di natura economica e legata ai cosiddetti effetti distributivi, ovvero alla capacità di offrire servizi a prezzi differenziati a seconda delle caratteristiche (economiche e personali) dei beneficiari. Sotto questo profilo F.A.I. eroga servizi anche al di fuori degli accordi con la pubblica amministrazione e del mandato pubblico. Ciò le ha permesso di intervenire parzialmente anche sulle tariffe praticate per i propri servizi privati e così la Cooperativa nel 2022 ha erogato servizi proponendo alcune tariffe (in base al servizio richiesto dai clienti) a copertura dei costi, con effetti distributivi quindi piuttosto limitati, ma comunque con la possibilità di realizzare per il territorio un servizio a prezzo complessivamente contenuto.

In termini di impatto sul territorio, tutti i beneficiari dei servizi risiedono nel Comune in cui ha sede la Cooperativa, con impatto quindi prettamente locale dell'attività e con conseguente sviluppo di una relazione e di una conoscenza diffusa con e nel territorio in cui la Cooperativa ha la sua sede.

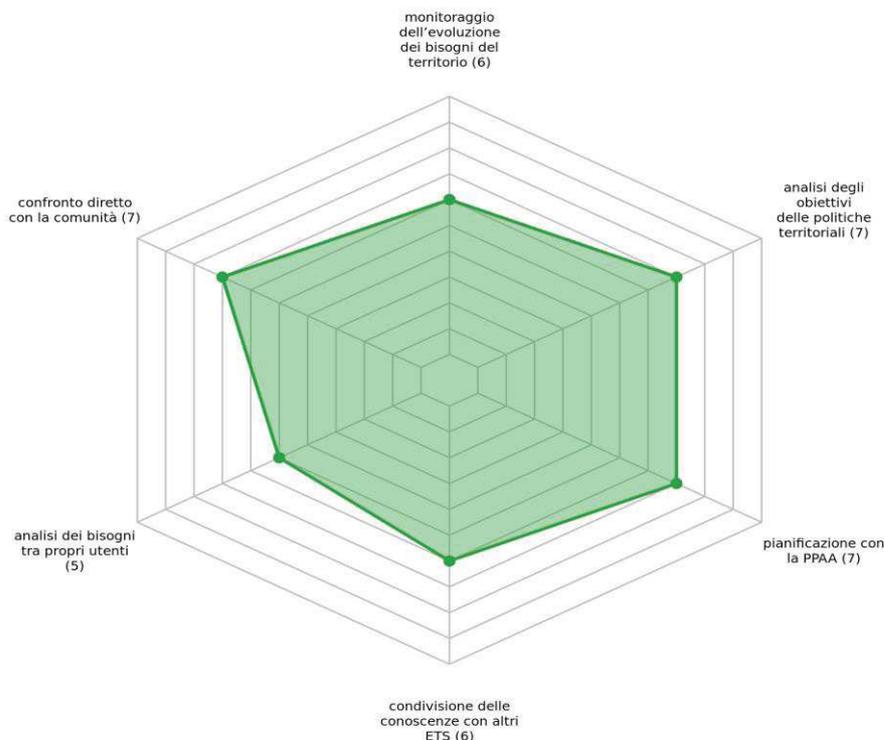
INNOVAZIONE E QUALITÀ DEI SERVIZI

Nel perseguimento degli obiettivi sociali, la dimensione quantitativa sin qui presentata– e quindi la capacità di rispondere ai bisogni di un certo numero di persone e con servizi eterogenei- rappresenta di certo un aspetto importante per descrivere i raggiungimenti dell'anno. Ma altrettanto rilevante è riflettere su come la Cooperativa investe anche nella qualità dei servizi. Un dato oggettivo di questo processo è rappresentato dalle **certificazioni** di cui la Cooperativa si è dotata in questi anni, quale in particolare UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 45001 e FAMILY AUDIT.

Portare qualità nei servizi significa innanzitutto promuovere processi che siano attenti ai **bisogni del territorio e della persona**. La Cooperativa sociale ha così investito discretamente nel monitoraggio di tali bisogni attraverso la promozione o partecipazione ad azioni ed eventi di confronto attivo con la comunità per l'analisi dei bisogni del territorio, la pianificazione con l'ente pubblico per coprire le reali necessità del territorio e rispondere

più puntualmente ai bisogni e l'attenta analisi degli obiettivi delle politiche territoriali in sede di strutturazione dei propri interventi.

Monitoraggio della domanda

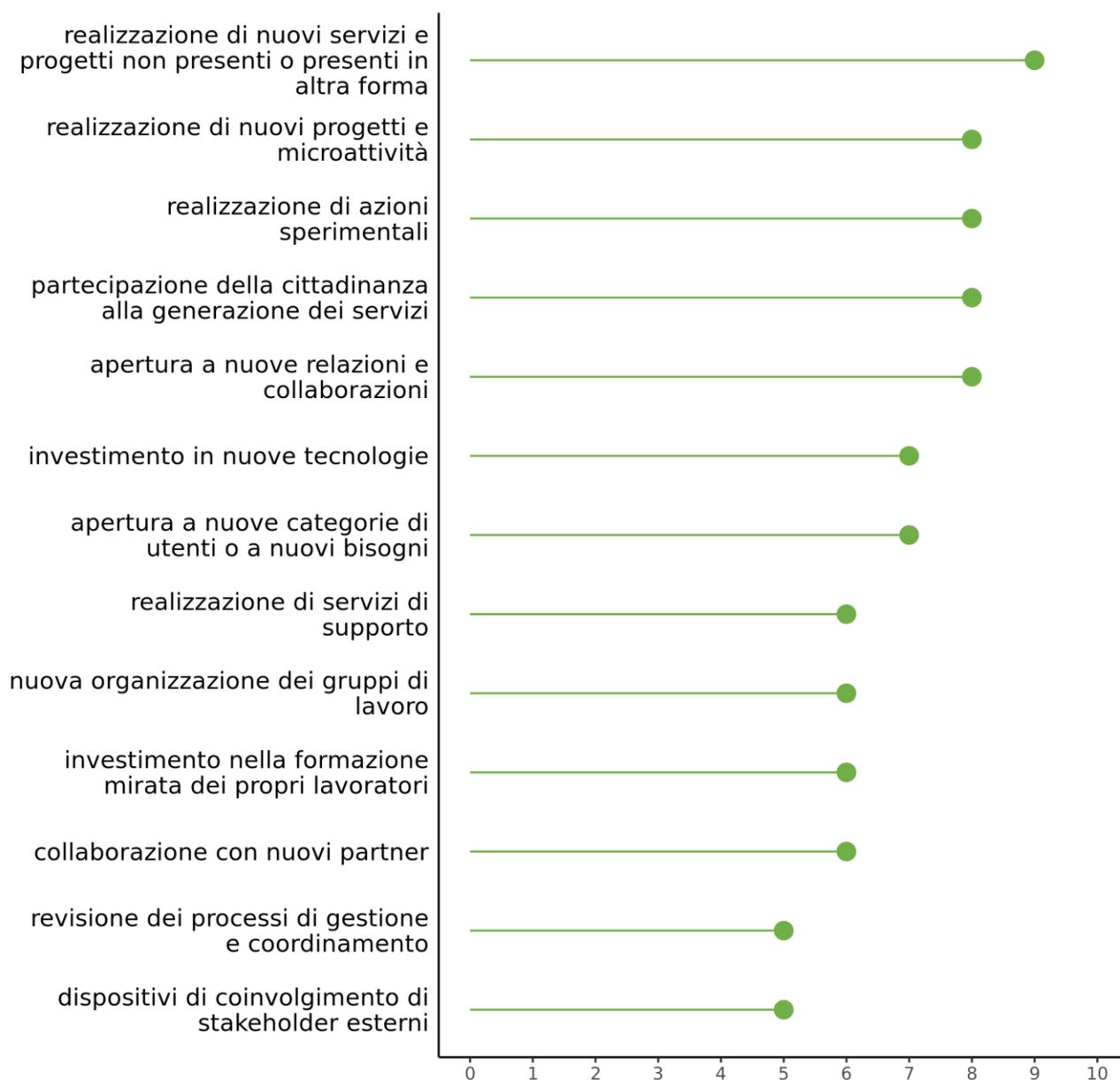


Il **coordinamento con l'offerta di servizi nel territorio** è stato affidato a ricerca di buone prassi (a livello locale o nazionale) da replicare od adattare ai propri servizi e alla mappatura (autonoma o in coordinamento con l'ente pubblico) dell'offerta di servizi simili nel territorio, per identificare il proprio raggio d'azione.

Le **politiche di filiera e integrazione dei servizi** sono state invece affidate alla collaborazione con altre organizzazioni del territorio per offrire servizi integrativi ai propri utenti.

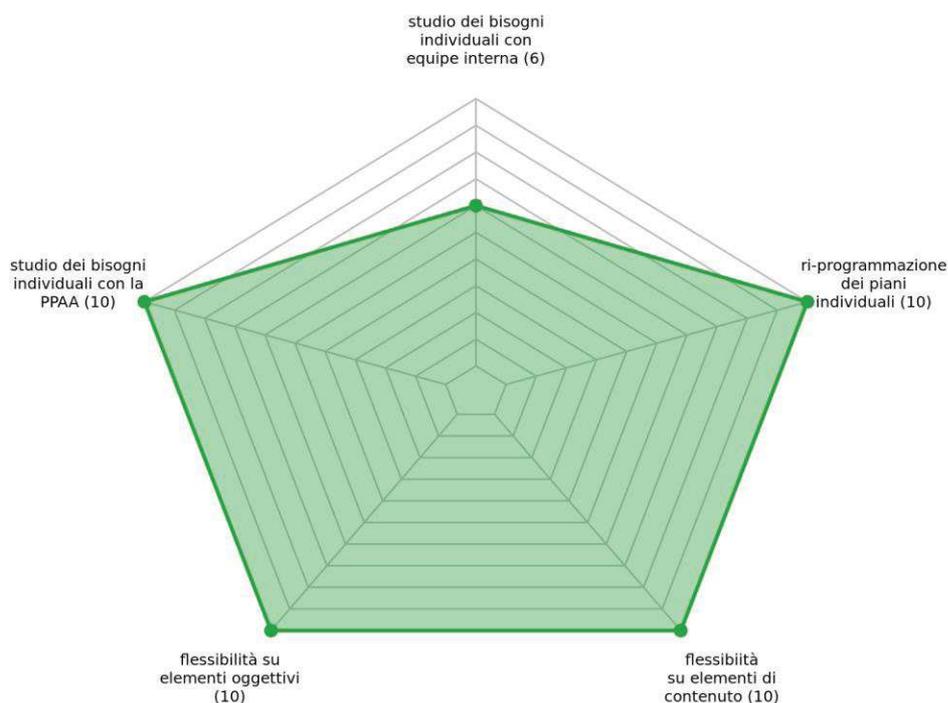
FAI punta poi all'**innovazione** dei propri servizi attraverso la realizzazione di nuovi progetti a favore degli utenti e nuove micro-attività e di azioni del tutto sperimentali e innovative nelle modalità di realizzazione del servizio. L'innovazione si è anche strutturata in modo significativo in cambiamenti o ampliamenti dei propri servizi, FAI ha realizzato nuovi servizi e progetti non presenti o presenti in altra forma nel territorio, ha aperto a nuove relazioni e collaborazioni che hanno permesso di arricchire in qualità i servizi e le azioni sul territorio e ha sviluppato nuove forme di partecipazione della cittadinanza alla generazione dei servizi.

Innovazione



Portando lo sguardo sui tratti che possono far riflettere sulla qualità dei servizi in sé, un indicatore di attenzione è l'elemento della **personalizzazione** piuttosto che della standardizzazione dell'offerta, e per FAI è possibile osservare –come mostrato dal grafico seguente- un'attenzione particolare a vari aspetti della personalizzazione del servizio (studio dei bisogni individuali con la pubblica amministrazione, flessibilità dell'intervento, riprogrammazione delle azioni).

Flessibilità dell'offerta



La qualità dei servizi passa quindi da **processi di analisi** del servizio che sono affidati in modo prevalente a:

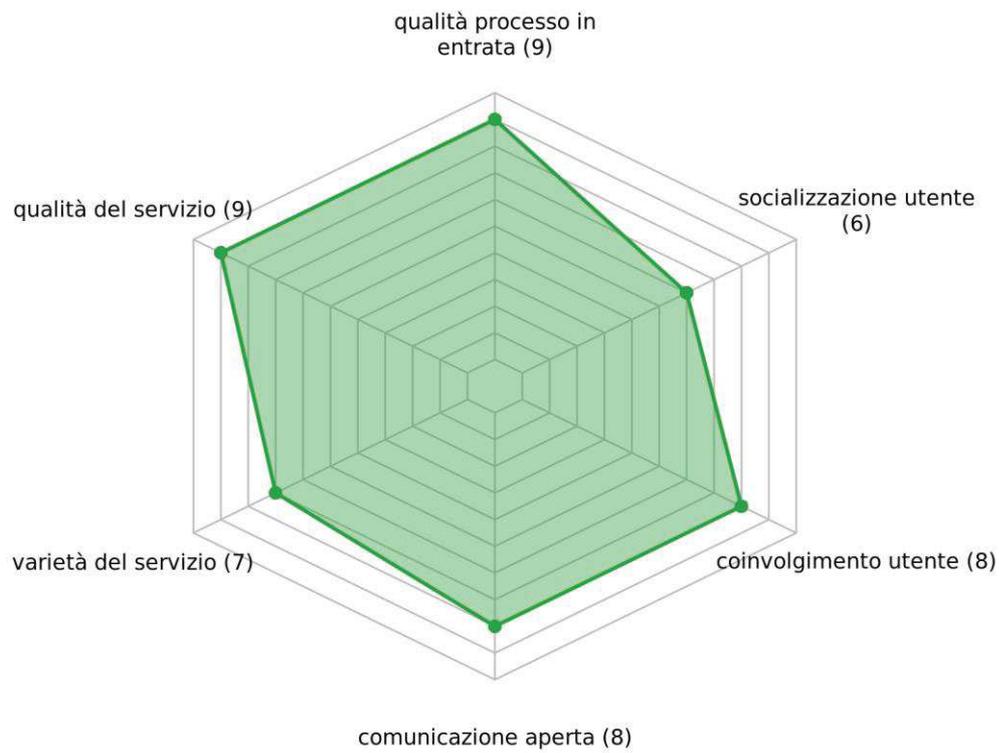
- azioni di valutazione di aspetti della qualità del servizio in equipe o gruppi di lavoro interni
- uso dei dati del Sistema Qualità per la ri-progettazione o l'identificazione di elementi migliorativi del servizio
- strutturazione di un sistema informativo (documentazioni, cartelle individuali, dati...) aperto e consultabile da parte degli operatori

Quali ulteriori politiche e processi garantiscono, in conclusione, la qualità delle azioni a favore di beneficiari dei servizi e loro familiari? FAI persegue l'obiettivo di generare di benessere e attenzione ai propri utenti, promuovendo la qualità del processo in entrata, la qualità del servizio, l'investimento nella varietà e articolazione del servizio offerto, l'offerta di servizi integrativi a costo moderato o gratuiti in collaborazione con altre organizzazioni del territorio e la personalizzazione o individualizzazione del servizio in base alle caratteristiche dell'utente.

Similmente, a favore dei famigliari degli utenti la Cooperativa realizza azioni volte a rispondere soprattutto ad alcuni concreti bisogni, come l'accesso al servizio o alle strutture con tempo flessibile per rispondere alle esigenze di conciliazione dei famigliari e risposta a

specifiche necessità delle famiglie e personalizzazione dell'intervento a loro favore. E per rafforzare queste attenzioni alla realizzazione di servizi meglio rispondenti ai reali bisogni di utenti e famigliari, la Cooperativa ritiene importante ascoltare le opinioni degli stessi beneficiari dei servizi, realizzando attività di monitoraggio della soddisfazione e del benessere degli utenti in modo formalizzato e periodico.

Impatto sugli utenti



VALUTAZIONE DI SINTESI SUL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

A conclusione di questa riflessione sulle attività ed i servizi prodotti, è utile riflettere sulla capacità di aver perseguito gli obiettivi che la Cooperativa si era posta per l'anno, identificando anche gli eventuali problemi e limiti rilevati e riflettendo in modo prospettico sulle opportunità future.

Rispetto al territorio di riferimento, si premette che FAI svolge la sua azione in aree caratterizzate dalla presenza di altri operatori offerenti servizi simili per oggetto dell'attività di natura privata, e dove comunque la Cooperativa si distingue per l'offerta di servizi con caratteristiche tecniche ed operative complementari a quanto offerto dagli altri operatori.

Tali elementi, congiuntamente all'autovalutazione dell'operato e delle modalità gestionali della Cooperativa sociale, portano ad identificare in modo schematico nella seguente SWOT analysis la situazione della Cooperativa.

| PUNTI FORZA | PUNTI DI DEBOLEZZA |
|---|---|
| Capacità di avere una comunicazione efficace, aggiornata e bidirezionale con i soggetti esterni; Capacità di ricerca, sviluppo, pensiero e innovazione; Capacità di fare rete sul territorio | Medio-bassa capacità di investimento nel marketing, nella commercializzazione, nell'immagine |
| OPPORTUNITA' | MINACCE |
| Intercettare nuovi problemi sociali Promuovere network e reti territoriali con soggetti e istituzioni diversi; Coinvolgere maggiormente la comunità nella mission e nel finanziamento delle attività; Realizzare investimenti e innovazioni che promuovano migliori risultati e sviluppino capacità aggiuntive; Essere attivi nel sostegno della causa influenzando la politica e le modalità di risposta ai bisogni della comunità | Crescente povertà delle famiglie; Concorrenza crescente da parte di enti del Terzo settore (e non solo) anche provenienti da altri territori; Riduzione significativa della quota di spesa pubblica destinata all'esternalizzazione dei servizi; Incapacità della politica di sostenere lo sviluppo e l'innovazione nelle cooperative sociali e degli enti di Terzo Settore; Vincoli della pubblica amministrazione rispetto ai flussi dei propri utenti e alle prese in carico; Vincoli della pubblica amministrazione rispetto alle caratteristiche qualitative dei servizi e alla possibilità di innovazione; Inflazione elevata e costi del lavoro in aumento in presenza di margini esigui |



SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

Leggere i principali dati economico-finanziari della Cooperativa sociale permette di comprendere la solidità dell'ente e quindi la garanzia della continuità di realizzazione delle attività, la capacità di intercettazione di risorse economiche pubbliche e private e la conseguente generazione di valore economico, nonché il margine annuale conseguito e quindi l'andamento di breve periodo della Cooperativa. I dati economico-finanziari forniscono inoltre indicatori della ricaduta economica della Cooperativa sociale sul territorio.

Il Peso Economico

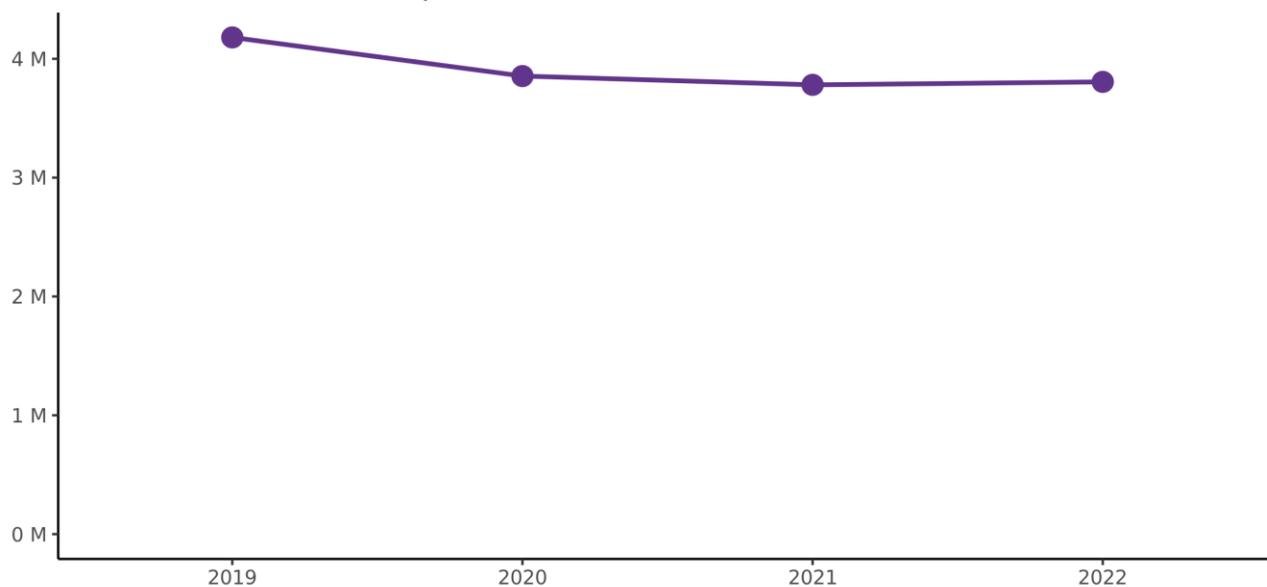
| | |
|-------------------------|-------------|
| Patrimonio | 1.525.012 € |
| Valore della produzione | 3.805.772 € |
| Utile d'esercizio | -13.598 € |

DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE

Primo indicatore che permette di comprendere la dimensione della Cooperativa e la sua rilevanza economica è il valore della produzione: nel 2022 esso è stato pari a 3.805.772 Euro.

Rilevante è l'analisi del trend dei valori del periodo 2019-2022: il valore della produzione risulta leggermente diminuito e ciò porta a riflettere sulla capacità del "sistema del welfare trentino" e, quindi, della Cooperativa di mantenere stabili le entrate ed i rapporti con i committenti, considerando soprattutto le fonti di ricavo, di cui si illustrerà nella prossima sezione del presente scritto. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno si è registrata una variazione positiva pari allo 0.66%.

Andamento valore della produzione



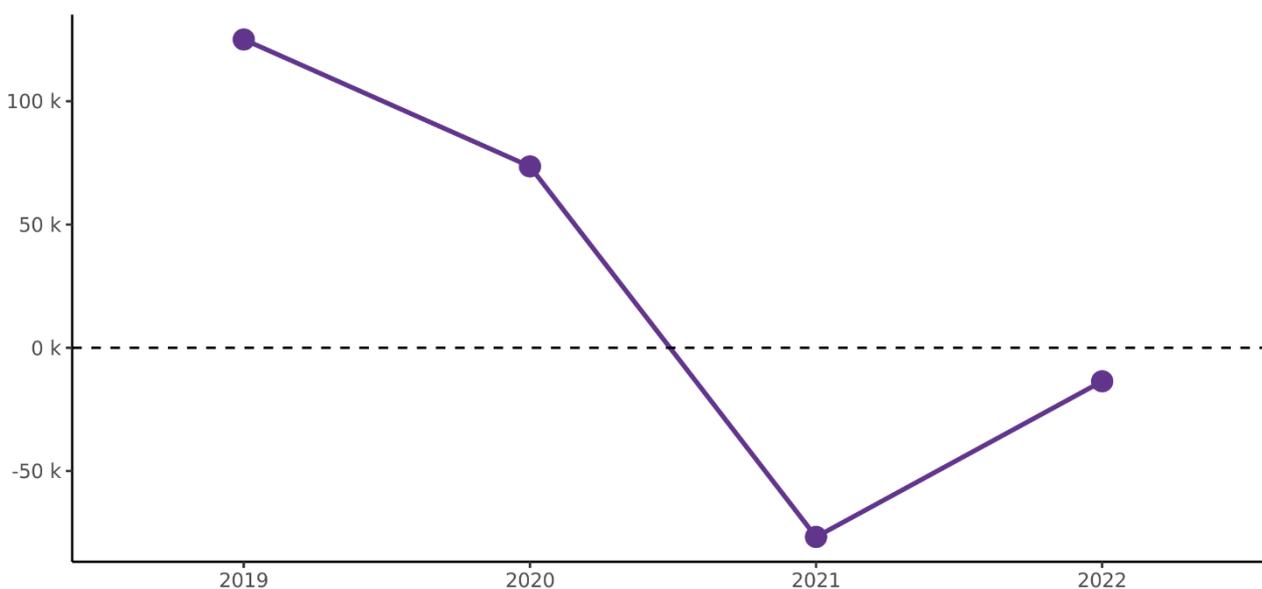
I costi sono ammontati a 3.823.351 Euro, di cui il 86,94% rappresentati da costi del personale dipendente

I Costi

| | |
|--------------------------------|-------------|
| Costi totali | 3.823.351 € |
| Costi del personale dipendente | 3.324.182 € |

La situazione economica della Cooperativa, così come brevemente presentata, ha generato per l'anno 2022 una perdita pari a 13.598 Euro.

Andamento del risultato economico



Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla situazione patrimoniale. Il patrimonio netto ammonta a 1.525.012 Euro ed è composto per il 3.28% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale.

La Situazione Patrimoniale

| | |
|--------------------------------|-------------|
| Patrimonio netto | 1.525.012 € |
| Capitale sociale | 49.948 € |
| Riserve al netto della perdita | 1.475.063 € |

Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività e elemento identificativo dell'operatività della Cooperativa è rappresentata dalle **strutture** in cui vengono realizzati i servizi: la Cooperativa non ha strutture di proprietà, l'attività viene realizzata in 1 struttura concessa in gestione dalla pubblica amministrazione e 2 strutture di proprietà di altre organizzazioni del Terzo Settore legate in rete alla Cooperativa.

DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO

A conclusione di questa illustrazione di principali voci del bilancio per l'esercizio 2022 si desidera presentare **il valore aggiunto** generato dalla Cooperativa sociale (Tabella 1) e la sua distribuzione ai principali portatori di interesse (Tabella 2). Tale riclassificazione dei dati permette, da un lato, di comprendere la ricchezza generata nell'esercizio in base alle aree di gestione che l'hanno generata e, dall'altro, di verificare su quali soggetti essa è stata diversamente redistribuita.

Tabella 1

| VALORE DELLA PRODUZIONE | | 2022 |
|---------------------------------------|--|------------------|
| A1 | Ricavi delle vendite e delle prestazioni (al netto di ristorni/omaggi ai soci) | 3.777.230 |
| A2 | Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti | -0 |
| A3 | Variazione dei lavori in corso su ordinazione | -0 |
| A4 | Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni | -0 |
| A5_1 | Contributi (al netto di ristorni coop. riferiti ai soci) | 4.645 |
| A5_2 | Ricavi e proventi diversi (tranne proventi straordinari, plusvalenze cespiti accessori; plusvalenze, sopravv/insuss attive; rimborsi assicurativi) | 10 |
| Totale Valore della produzione | | 3.781.885 |
| COSTI DELLA PRODUZIONE | | |
| B6 | Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci | 53.548 |
| B7 | Costi per servizi (tranne Prestazioni di lavoro non dipendente) | 329.731 |
| B8 | Costi per godimento di beni di terzi | 14.868 |
| B11 | Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci | 0 |
| B12 | Accantonamenti per rischi | 0 |

| | | |
|--|--|----------------|
| B13 | Altri accantonamenti | 0 |
| B14 | Oneri diversi di gestione (tranne oneri straordinari; oneri tributari; minusvalenze cespiti accessori; minusvalenze, sopravv/ insuss passive, erogazioni liberali) | 6.640 |
| Totale Costi della produzione | | 404.787 |
| VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO 3.377.098 | | |
| VALORE DELLA PRODUZIONE - COSTO DELLA PRODUZIONE | | |
| GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA | | |
| A5_2 | Ricavi e proventi diversi (solo parte esclusa sopra) | 23.887 |
| B10d | Svalutazioni dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilita' liquide | 0 |
| B14 | Oneri diversi di gestione (solo parte esclusa sopra) | 564 |
| C15 | Proventi da partecipazioni | -0 |
| C16 | Altri proventi finanziari | 3.981 |
| D18 | Rivalutazioni attività finanziarie | -0 |
| D19 | Svalutazioni attività finanziarie | 0 |
| Totale Gestione accessoria | | 27.304 |
| Ristorni ai soci a "minor ricavo" del valore della produzione | | 0 |
| VALORE AGGIUNTO GLOBALE 3.404.401 | | |
| VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO +/- GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA | | |

Tabella 2

| | |
|---|------------------|
| REMUNERAZIONE AI SOCI | |
| Ristorni/omaggi/altro | 0 |
| Interessi passivi su finanziam. di soci | 0 |
| Compensi personale dipendente -socio- | 1.708.454 |
| Compensi personale non dipendente -socio- | 5.975 |
| Totale Soci (ristorni/compensi/omaggi) | 1.714.430 |
| REMUNERAZIONE DEL PERSONALE | |
| Personale dipendente | 1.615.728 |
| Personale non dipendente | 26.073 |
| Totale Personale | 1.641.801 |
| REMUNERAZIONE DELLA GOVERNANCE | |
| Rimborsi e/o compensi ad amministratori e sindaci | 28.278 |
| Totale Governance | 28.278 |
| REMUNERAZIONE ALLA COMUNITA' | |
| Comunità | 11.318 |
| Pubblica Amministrazione | 2.719 |
| 3% mutualità - Promocoop | 0 |
| Totale Remunerazione alla Comunità | 14.037 |

| REMUNERAZIONE AL SISTEMA IMPRESA | |
|--|------------------|
| Ammortamento delle immobilizzazioni immateriali | 19.454 |
| Altre svalutazioni delle immobilizzazioni | 0 |
| Utile (o perdita) d'esercizio (meno 3% Promocoop) | -13.598 |
| Totale Remunerazione al sistema Impresa | 5.856 |
| REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO | |
| Interessi e altri oneri finanziari (al netto di Interessi passivi su finanziam. di soci) | 0 |
| Totale Remunerazione del Capitale di credito | 0 |
| RICCHEZZA DISTRIBUITA | 3.404.401 |

PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE

Per comprendere in modo preciso quali sono le risorse immesse nella realizzazione dei servizi e per interpretare queste risorse qualitativamente è opportuno analizzarne origine e caratteristiche.

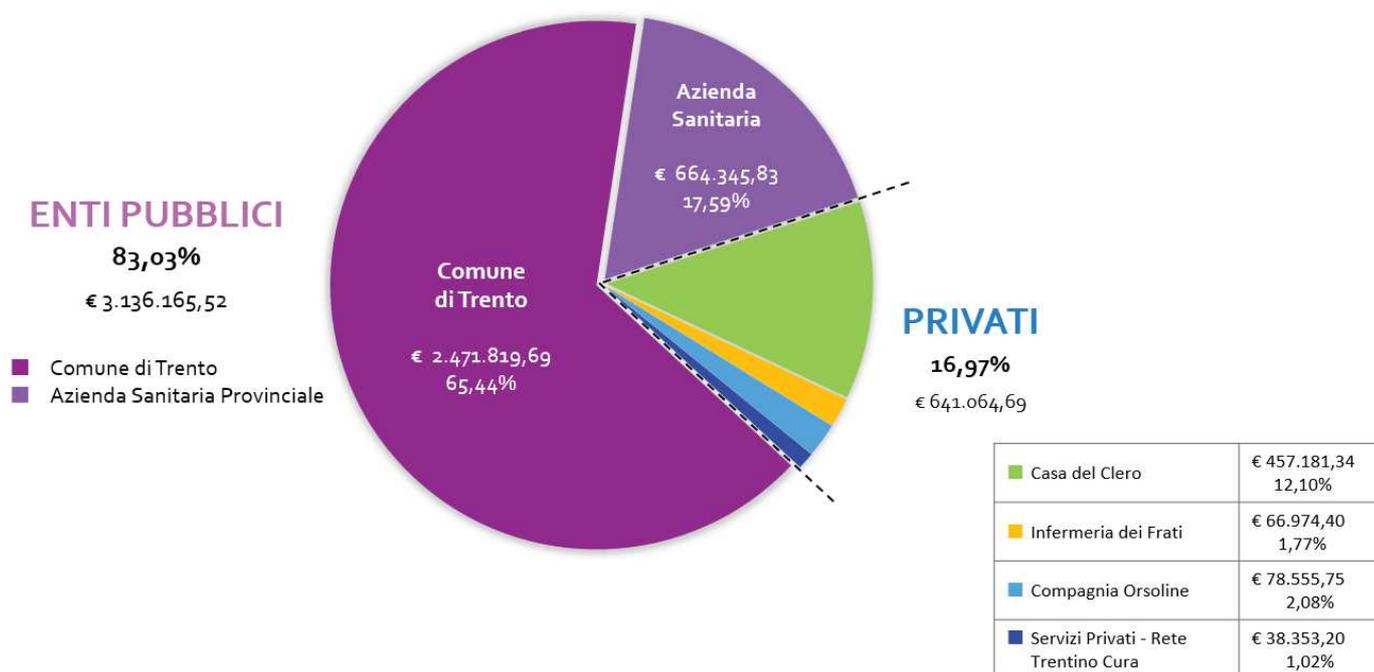
Le attività produttive della Cooperativa FAI sono realizzate totalmente a livello comunale.

Il valore della produzione della Cooperativa sociale è rappresentato al 99,25% da ricavi di vendita di beni e servizi, ad indicare il peso delle dinamiche commerciali e di vendita. I contributi in conto esercizio ammontano invece rispettivamente a 0 Euro di contributi pubblici. Infatti, in Provincia di Trento nel corso del 2022 quasi tutti i soggetti del territorio hanno ricevuto contributi pubblici e sono state escluse le Cooperative i cui servizi sono stati affidate con gara d'appalto. I contributi privati ammontano a 4.645 Euro.

L'analisi ulteriore per **fonti delle entrate pubbliche e private** permette poi di comprendere la relazione con i committenti e le forme con cui essa si struttura. Così, rispetto ai ricavi, rileva una elevata dipendenza della Cooperativa sociale da entrate di fonte pubblica e, nello specifico, l'83.03% del valore della produzione è generato dalla vendita di beni e servizi ad enti pubblici.

La cosa è fisiologica nel settore di appartenenza, essendo il mercato privato trentino residuale rispetto alla massiccia offerta dei servizi pubblici e difficile da comprimere a causa degli alti costi del personale comuni ai contratti nazionale e locale delle Cooperative sociali particolarmente elevati.

Fatturato totale servizi 2022



Esplorando i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica proviene da enti pubblici e enti privati di diritto pubblico. Tali rapporti sono regolati da 3 convenzioni a seguito di gara per un valore complessivo di 3.136.166 Euro.

Il peso complessivo delle entrate (ricavi e contributi) da pubblica amministrazione rispetto alle entrate totali è quindi pari all'83.03%, indicando una dipendenza complessiva dalla pubblica amministrazione molto elevata, per le ragioni sopra indicate.

Rispetto ai committenti e clienti privati, l'analisi dei loro numeri –mostrati dalla seguente tabella- e del loro peso sui ricavi può essere illustrativa della capacità della Cooperativa sociale di rispondere al mercato e di essere conosciuta sullo stesso. L'incidenza del primo e principale committente è pari al 65.44% sul totale del valore della produzione quindi, si può affermare che la Cooperativa sociale sia caratterizzata da una certa esposizione al rischio.

Tenendo conto che negli ultimi 12 anni tale dipendenza dal principale committente (il Comune di Trento) si è ridotta dall'82% del 2011 al 65% del 2022.

Clienti e Committenti Privati

| | |
|--|----|
| Imprese | 3 |
| Enti di Terzo Settore | 1 |
| Singoli cittadini identificabili per testa | 25 |

Nel triennio 2020/2022 FAI si è attivata nella ricerca di altre forme di finanziamento partecipando a 3 bandi indetti da Fondazioni e vincendone 1.

FAI, nel rispetto dell'articolo Art. 7-ter (Evidenza nel bilancio sociale, in vigore dal 30/06/2019 modificato dal Decreto-legge del 30/04/2019 n. 34 Articolo 22), riceve le fatture degli incassi da parte degli enti pubblici entro 90 giorni dalla fatturazione elettronica e i pagamenti verso i fornitori vengono realizzati con scadenze differenziate (30, 60 o 90 giorni) in base agli accordi contrattuali con i fornitori stessi.

SEGNALAZIONI DEGLI AMMINISTRATORI

Si segnala come rilevante il tema della sostenibilità economica dell'Impresa Cooperativa che si occupa prevalentemente di servizi di assistenza domiciliare nella contingenza della Pandemia e del protrarsi dei suoi effetti negativi.

Nel 2022 hanno continuato a manifestarsi una serie di fattori che, uniti insieme, hanno prodotto ancora un risultato di bilancio leggermente negativo.

La domanda di ore di lavoro richieste dagli enti pubblici è rimasta sensibilmente più bassa di quella degli anni precedenti alla pandemia, nessun riconoscimento economico da inflazione, margini aziendali di Settore (certificati della Federazione delle Cooperative) vicino allo 0%. Difficoltà organizzative del servizio molto cresciute. Difficoltà crescenti di reperimento di personale qualificato che tende a migrare verso enti pubblici o strutture che offrono trattamenti economici sensibilmente migliori e in ambienti più protetti (e comodi). Assenze dal servizio ancora elevate.

La gara pubblica per l'affidamento di un contratto (con il Comune di Trento) che vale oltre il 65% del fatturato è stata vinta, ma con base d'asta molto contenuta e prezzi orari di affidamento di poco superiore a quello degli anni precedenti. Ciò non consentirà, nel prossimo triennio, margini elevati, ma sufficienti a mantenere occupazione e qualità della vita ai soci e ai dipendenti nel rispetto di tutte le regole.

Nella prospettiva di medio periodo (2026), il principio di rotazione (così come oggi applicato) ci escluderebbe da ulteriori contratti pubblici sulla stessa materia. Stiamo affrontando questo problema con determinazione.

Sono state attivate tutte le informative e le misure possibili per poter affrontare queste criticità insieme al Mondo cooperativo e agli Enti pubblici di riferimento.



ALTRE INFORMAZIONI

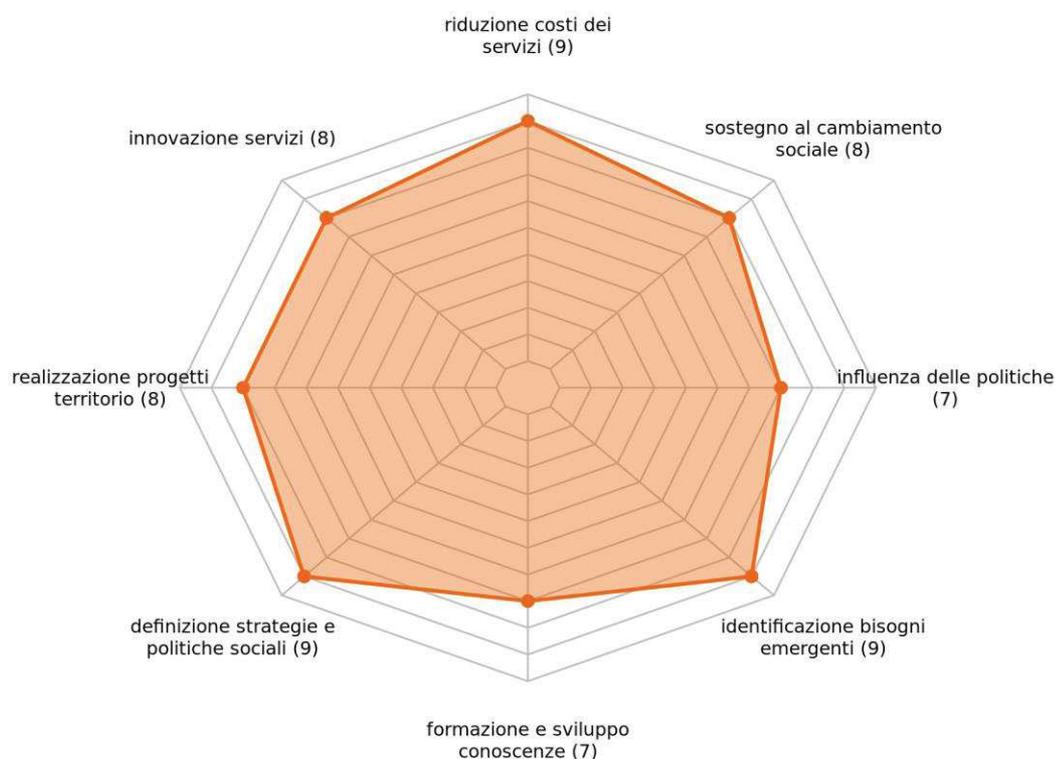
IMPATTO SOCIALE

IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

Le relazioni di rete possono rappresentare un fattore di generazione di valore aggiunto e di impatti diretti ed indiretti per tutte le organizzazioni che vi appartengono, e ciò è garantito in particolare quando la relazione con la controparte si trasforma da scambio puramente di mercato a rapporto dai risvolti qualitativi e relazionali. Solidarietà, fiducia, socialità dovrebbero caratterizzare i rapporti di rete sviluppandone il valore aggiunto anche in termini di capitale sociale e generare maggiori opportunità di co-progettazione e co-produzione.

Da qui la rilevanza di comprendere come FAI agisce nei rapporti con gli altri attori pubblici e privati del territorio e quali sono quindi i suoi investimenti nella creazione di una rete ed i risultati ed impatti che questa genera per la Cooperativa sociale stessa e per i soggetti coinvolti e la comunità in senso esteso.

Giudizio sintetico di impatto sulla PA



Rispetto ai **rapporti con gli enti pubblici**, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, la Cooperativa ha partecipato a riunioni e tavoli di lavoro inerenti ai servizi di interesse, alla ricerca di sinergie e progettualità da condursi con altre imprese, alla definizione di politiche territoriali e tali attività sono state generatrici di impatti sociali concreti per il territorio.

Le attività condotte sul territorio sono a loro volta fonte di buoni impatti economici e sociali per le pubbliche amministrazioni: la presenza della Cooperativa, sin dagli anni '80, ha permesso la riduzione dei costi dei servizi per l'ente pubblico che altrimenti dovrebbe sostenerli per intero se la gestione fosse lasciata al pubblico; l'innovazione dei servizi; la realizzazione di progetti per il territorio e definizione di attività di interesse sociale; la definizione di strategie e politiche sociali; la formazione e lo sviluppo di conoscenze reciproche, con il coinvolgimento dei dipendenti pubblici in alcune attività condivise; l'identificazione più precisa dei bisogni del territorio e dei bisogni emergenti; l'influenza sulle politiche pubbliche territoriali e il sostegno nello stabilire una spinta sociale che promuova cambiamento culturale e influenzi l'opinione pubblica.

Indagando l'impatto indotto dall'attività sull'**economia locale** e sulle altre imprese, il 90% degli acquisti della Cooperativa è realizzato da imprese attive nella stessa provincia, rilevando quindi un impatto sull'economia locale di primaria rilevanza. Inoltre, la politica di acquisto è stata discretamente incentrata sull'elemento della solidarietà, portando il 50%

degli acquisti ad essere realizzato da organizzazioni di Terzo Settore e il 50% in acquisti da organizzazioni profit. Tenendo presente che l'88% delle spese viene assorbito dal coro del personale.

Elemento specifico dei rapporti ed interscambi economici tra imprese è poi rappresentato dalle compartecipazioni al capitale sociale. La Cooperativa partecipa al capitale sociale di 8 organizzazioni, per un totale di 34.196 Euro di partecipazioni; e conta tra i suoi soci 1 organizzazione, per un totale di 500 Euro di partecipazioni.

La relazione con le imprese profit del territorio, non ha per la Cooperativa meramente un valore commerciale: nel 2022, FAI ha collaborato con alcune imprese per la realizzazione di attività di interesse sociale per la comunità locale. Ciò ha importanti ricadute sia per la Cooperativa sociale in termini di opportunità, di economie di scala, di sviluppo di conoscenze che possono migliorare i suoi servizi qualitativamente e quantitativamente, ma ha anche impatti indiretti per il territorio, poiché rafforza il concetto di collaborazione e lo sviluppo.

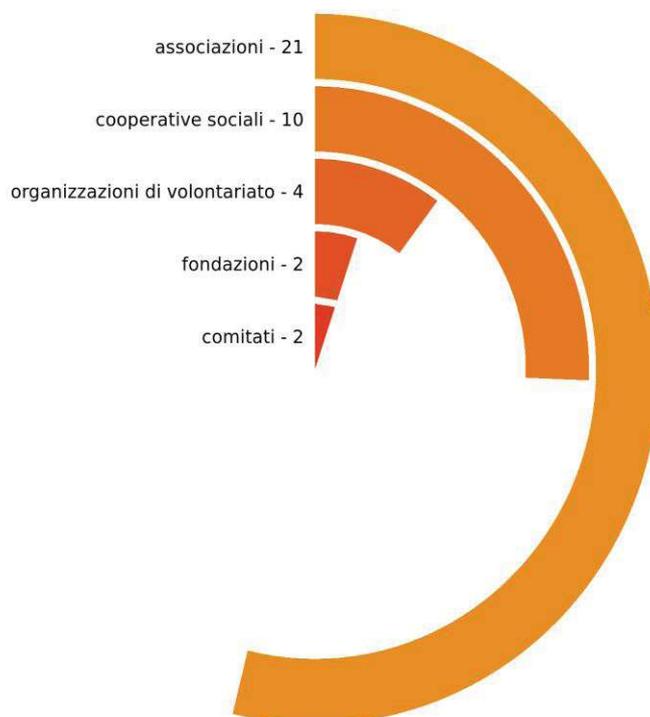
I rapporti con le altre organizzazioni del territorio sono stati al centro di rapporti di rete strutturati e di interazioni grazie all'appartenenza a stessi consorzi ed organizzazioni di secondo livello.

Le Adesioni

| | |
|--|---|
| Associazioni di rappresentanza | 1 |
| Consorzi di cooperative sociali | 1 |
| Associazioni temporanee d'impresa | 2 |
| Reti formali con organizzazioni anche di forma giuridica diversa | 1 |
| Partnership con organizzazioni for-profit | 1 |
| Enti a garanzia di finanziamenti o a finanziamento di imprese di interesse sociali | 1 |

In questa eterogeneità di rapporti, particolare attenzione va posta alla **rete con altri enti di Terzo Settore**, data la condivisione in tal caso dell'obiettivo sociale. Identificando innanzitutto tale rete con un ulteriore elemento quantitativo, come la numerosità delle relazioni, è possibile affermare che la Cooperativa sociale sia certamente al centro di una fitta rete di organizzazioni di Terzo Settore.

La rete



Ma al di là dei numeri la rete con tali altre organizzazioni ha valore qualitativo e può essere intesa come generatrice di impatto sociale quando diffonde conoscenze e capitale sociale, aiuta nello sviluppo di attività di pianificazione e di azioni solidali e diviene quindi moltiplicatore di benefici ed impatti per il territorio. Così, nel corso dell'anno la Cooperativa si è relazionata con altri enti di Terzo Settore condividendo fasi della realizzazione del bene/servizio, realizzando ATI e partecipando ad appalti pubblici, per la co-progettazione di servizi sul territorio, per la condivisione di conoscenze e per la realizzazione di attività per la comunità locale.

La ricaduta economica e sociale più diretta ed evidente (anche se non la sola rilevante) di tali attività è stata sicuramente la generazione di nuovi servizi ed attività di interesse generale per la comunità, che -si sottolinea- sono state congiuntamente offerte a pagamento ai cittadini, offerte gratuitamente ai cittadini con costi a carico delle organizzazioni in rete e finanziate da soggetti terzi privati. Impatti positivi delle relazioni con gli enti di Terzo Settore, di natura ancora una volta sociale ed economica, sono poi rilevabili nelle azioni solidali in cui la Cooperativa sociale è stata coinvolta: donazioni in denaro o beni o concessione di spazi ad altre organizzazioni nonprofit o cooperative sociali.

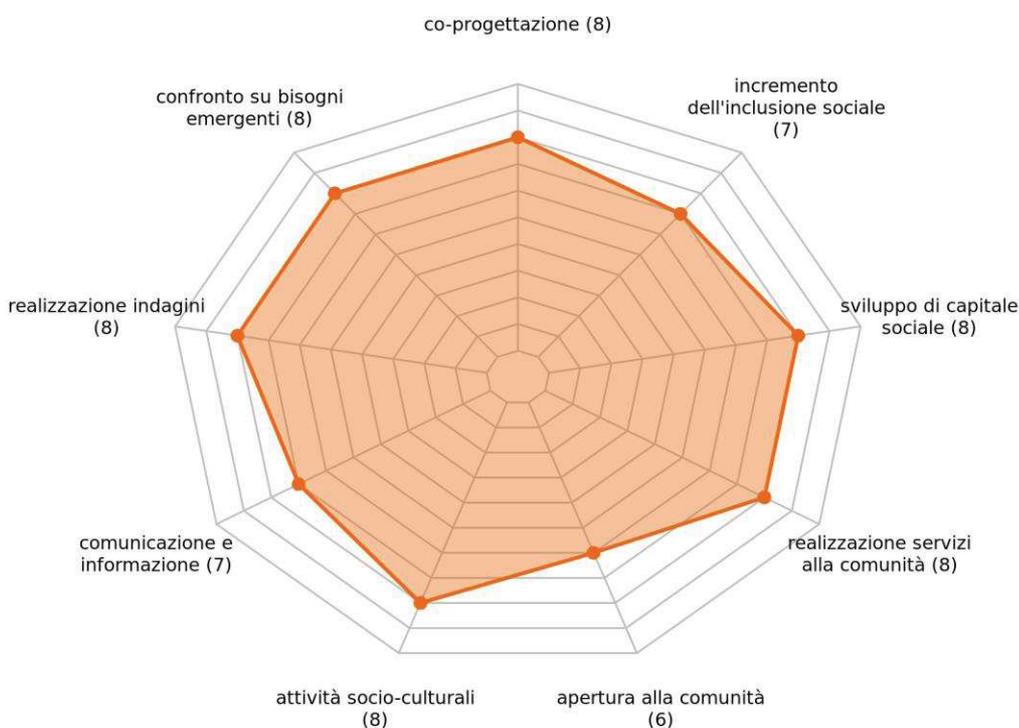
RAPPORTI CON LA COMUNITÀ E ALTRE DIMENSIONI DI IMPATTO SOCIALE

Valutare l'impatto sociale della Cooperativa sulla comunità presenta una certa complessità. La prima osservazione da cui partire è quella della **ricaduta ambientale**, considerando la stessa come un fattore di interesse attualmente nella società, anche se non caratteristico delle azioni di un ente di Terzo settore. È così possibile affermare che la

Cooperativa sociale sia sufficientemente attenta alle pratiche ambientali poiché nello specifico Informiamo i lavoratori su alcune pratiche relative alla riduzione dei consumi e al risparmio energetico presso le abitazioni degli utenti. Effettuiamo acquisti "green" su determinati prodotti.

L'attenzione maggiore va rivolta all'impatto sociale più propriamente legato alla natura e alla missione della Cooperativa sociale in quanto ente di Terzo Settore. Quanto sinora descritto ha permesso di affermare che la Cooperativa ha un certo ruolo nel suo territorio e impatti sulla comunità verificabili nelle esternalità prodotte dai servizi in termini di ricadute sociali, risposta a bisogni insoddisfatti del territorio o a problemi di marginalità: il più elevato valore aggiunto che FAI ha per il proprio territorio è quello di aver investito in un progetto di rilevanza sociale generando ricadute economiche e sociali eterogenee come sin qui dimostrato.

Processi sulla collettività



Accanto a questi elementi descrittivi ci sono anche azioni dirette compiute verso la comunità e capaci di generare ulteriori impatti e forme di attivazione della cittadinanza. In un'analisi valutativa critica del lavoro della Cooperativa nei confronti della comunità, la Cooperativa sente di poter affermare di aver realizzato almeno alcune azioni per cercare di alimentare conoscenza e confronto con la **comunità locale**: si è impegnata in azioni che hanno previsto il coinvolgimento della comunità in tavoli di lavoro e di co-progettazione,

l'organizzazione di riunioni interne per discutere dei bisogni emergenti della comunità, la realizzazione di indagini/ricerche finalizzate all'analisi dei bisogni e dei cambiamenti del territorio, attività di comunicazione e informazione alla comunità su aspetti di interesse sociale, attività socio-culturali aperte (feste, spettacoli...), l'apertura delle attività statutarie e dei servizi della Cooperativa ai cittadini, la realizzazione di servizi specifici per la comunità aggiuntivi rispetto all'attività principale della Cooperativa, lo sviluppo di fiducia, relazioni e conoscenze con la comunità e l'incremento del senso di sicurezza e di inclusione sociale.

La **comunicazione** verso la comunità è stata comunque intermediata dalla Cooperativa attraverso alcuni strumenti comunicativi del servizio e della qualità: bilancio sociale, carta dei servizi, codice etico, certificazioni di qualità e altre certificazioni di prodotto e processo (sicurezza sul lavoro, certificazione famiglia lavoro), sito internet, social network e comunicazioni periodiche e newsletter.

La presenza sul territorio della Cooperativa ha possibili ulteriori elementi di riscontro: quello sulla visibilità della stessa e quello sulla volontà di partecipazione attiva dei cittadini alla vita e all'obiettivo sociale della Cooperativa. Sotto il primo profilo, FAI è di certo sufficientemente nota nel territorio per i suoi servizi e prodotti, per il suo ruolo sociale e per l'impatto economico e per la generazione di lavoro che essa ha sul territorio. Rispetto invece all'attivazione dei cittadini, sono già state date ampie indicazioni della capacità di attrarre e coinvolgere volontari (come presentato nei capitoli della governance e delle persone che operano per l'ente) e dell'assenza di donazioni tra le entrate della Cooperativa.

Come si può ora in sintesi declinare la capacità della Cooperativa sociale di aver generato anche nel 2022 valore sociale per il territorio e per la comunità e di aver avuto quindi un certo impatto sociale? Oltre ai numeri sin qui presentati, il gruppo di stakeholder della Cooperativa chiamato a valutare le politiche, i processi ed i risultati raggiunti ha anche riflettuto e si è di conseguenza espresso rispetto alla capacità della Cooperativa sociale di aver perseguito e raggiunto alcuni obiettivi di interesse sociale. Le parole chiave identificate (anche in linea con la definizione di ente di Terzo settore fornita giuridicamente dalla L. 106/2016) e sottoposte a valutazione sono state coesione sociale, inclusione sociale e impatto sociale.

COESIONE SOCIALE FAI ha avuto discrete ricadute su elementi descrivibili in termini di coesione sociale poiché ha promosso lo sviluppo di nuove relazioni sociali e rafforzato le relazioni sociali tra i propri utenti e tra questi ed i cittadini, ha generato legami di solidarietà e di affinità tra individui, ha inciso positivamente sui livelli di benessere economico di alcune categorie di cittadini, ha promosso la partecipazione culturale dei cittadini, ha sviluppato azioni ed iniziative per promuovere la non discriminazione e ridurre la discriminazione, ha tenuto comportamenti volti alla tutela dell'ambiente, ha incrementato i livelli di fiducia tra i soggetti al suo interno, ha permesso alla comunità locale di aumentare la propria fiducia nei confronti delle persone e/o delle istituzioni, ha promosso tra i cittadini sentimenti di altruismo, reciprocità, conoscenza, elementi di capitale sociale e ha coinvolto la cittadinanza in obiettivi sociali affinché si pensi meno in ottica individualista e si pensi di più per il bene comune.

INTEGRAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE In FAI tali dimensioni sono state perseguite promuovendo in modo soddisfacente la creazione del dialogo tra soggetti di provenienza, etnie, religioni, opinioni politiche diverse, l'apprendimento del valore aggiunto delle diversità etniche, culturali, sociali, la promozione di iniziative volte alla partecipazione e

all'avvicinamento di soggetti con differenze etniche, culturali e sociali, la possibilità di accedere ai servizi a persone che altrimenti (per reddito, situazione sociale, etnia, situazione del territorio) non avrebbero avuto accesso a servizi simili, la promozione di processi che garantiscono ai beneficiari dei servizi la partecipazione attiva alle decisioni interne, l'aumento dello standard di vita di persone precedentemente a rischio o marginalizzate nella società e l'aumento della partecipazione di soggetti marginalizzati alla vita economica, sociale e culturale.

IMPATTO SOCIALE

FAI ha generato a livello sociale un certo impatto rispetto a dimensioni quali prevenzione del disagio sociale, delle marginalità, della dispersione e dell'impoverimento, lotta al declino socio-economico di aree urbane o rurali, miglioramento delle percezioni di benessere (sicurezza, salute, felicità) dei cittadini del territorio, miglioramento delle condizioni e dell'ambiente di vita per i cittadini, riduzione di problemi sociali presenti nel territorio, promozione di un modello inclusivo e partecipato di welfare, risposta alle politiche sociali locali e pieno allineamento alla pianificazione sociale territoriale, sostegno indiretto allo sviluppo o alla crescita economica di altre organizzazioni ed attività anche profit e commerciali del territorio e promozione della nascita o sostegno alla nascita di nuove azioni (anche promosse da terzi o in rete) o di nuove istituzioni (pubbliche o private) ad obiettivo sociale.

In particolare, la Cooperativa ha realizzato alcune azioni specifiche che hanno generato impatto sociale:

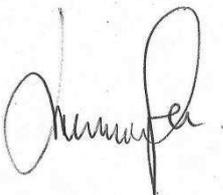
- a livello di prodotti identificabili in modo diretto: ovvero attraverso l'erogazione dei servizi dalla Cooperativa per la comunità (identificabili, in estrema sintesi, con i servizi di assistenza domiciliare, le strutture di assistenza residenziali, il centro diurno di Ravina e i progetti sul territorio).
- attraverso la realizzazione di esternalità positive: fondamentale, in questo senso, risulta essere la prevenzione, che viene effettuata soprattutto a livello di progetti (non solo quelli legati al Bando Welfare Km, ma anche i progetti/laboratori attivi, ad esempio, nel Centro Diurno di Ravina). Grazie alla proposta di attività quali la ginnastica mentale, la ginnastica dolce, l'interazione intergenerazionale e attraverso la socializzazione, è possibile, da un lato mantenere un ruolo nella persona anziana, mantenere viva la sua personalità e, dall'altro, creare una rete sociale di supporto. Attraverso le iniziative proposte agli anziani, vi sono ricadute positive anche sui "caregivers", che si trovano affiancati anch'essi da una rete di supporto.
- messa in circolo di energie e condivisione di risorse (attraverso la rete di partner, pubblici e privati, che abbiamo costruito negli anni) - incremento della coesione sociale sul territorio
- inclusione e integrazione sociale circa le fasce più svantaggiate della popolazione (sia pensando alle persone fragili e sole che accudiamo, sia all'alta percentuale di personale straniero presente in Cooperativa)
- benefici e risparmi di costo: grazie alla prevenzione, è possibile sgravare la pubblica amministrazione: se un potenziale utente viene supportato da una rete relazionale, avrà meno bisogno di usufruire dei servizi "standard" rispetto a un anziano inattivo e isolato.
- ricadute di natura occupazionale: la partecipazione al Bando "Welfare KM0" ha offerto alla Cooperativa la possibilità di aprirsi su un fronte alternativo all'erogazione di

servizi per conto della pubblica amministrazione, determinando delle ricadute anche in termini occupazionali. Per gestire e seguire il progetto è stato infatti necessario assumere nuovo personale. Anche l'attivazione di tirocini e opportunità per i giovani (come il progetto SCUP) nel corso del 2022 ha potenziali ricadute in ambito occupazionale: anche se non direttamente assunti dalla Cooperativa, gli stagisti hanno avuto la possibilità di avere accesso al mondo del lavoro in termini di acquisizione di competenze e conoscenza.

Trento, 31 marzo 2023

Il Presidente

Dott. Massimo Ocella

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Massimo Ocella", is centered below the printed name. The signature is fluid and cursive, with a prominent initial 'M'.

Il sottoscritto Camozzi Thomas, ai sensi dell'art.31 comma 2-quinquies della Legge 340/2000, dichiara che il presente documento è conforme all'originale depositato presso la società.