

Bilancio sociale della cooperativa sociale SPES Trento Esercizio 2021



Sommario

Premessa.....	3
Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale	4
Informazioni generali sull'ente	6
Struttura Governo Amministrazione	8
Persone che operano per l'ente	12
Coinvolgimento e benessere organizzativo	16
Volontari e cittadinanza attiva.....	20
Obiettivi e attività	22
Progettazione ed erogazione di servizi per la gestione di residenze sanitarie assistenziali.....	22
Valutazione sul raggiungimento degli obiettivi	23
Situazione economica e finanziaria	25
Dimensione economica e patrimoniale	25
Distribuzione valore aggiunto.....	27
Provenienza delle risorse finanziarie	27
Segnalazioni degli amministratori	29
Altre informazioni	31
Impatto sociale	Errore. Il segnalibro non è definito.
Impatto dalla rete e nella rete.....	31
Rapporti con la comunità e altre dimensioni di impatto sociale.....	33
Innovazione sociale.....	Errore. Il segnalibro non è definito.

Premessa

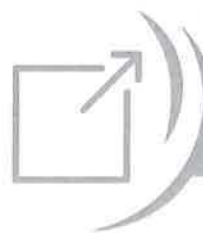
Anche il 2021 è stato un anno in cui la pandemia da Covid19, seppure in modo diversificato lungo il corso dell'anno, ha condizionato la vita nelle RSA. L'esperienza acquisita nell'anno precedente ha certamente migliorato la capacità del sistema di affrontare la gestione delle infezioni attraverso il consolidamento delle procedure e delle azioni di contrasto al contagio e di gestione di casi di infezione. Si è però affacciato con prepotenza un tema che ha interessato in modo diffuso il settore socio sanitario, quello della carenza di personale in particolare professionisti (medici e soprattutto infermieri) ma anche personale di assistenza. Anche in Trentino, il combinato disposto della minore disponibilità di professionisti e di OSS (in termini numerici) rispetto alla domanda, nonché la maggiore attrattività del settore sanitario rispetto all'ambito delle RSA ha fortemente condizionato le attività, nonostante il costante e ampio impegno nella continua ricerca di personale e la adozione di strumenti di regolazione del rapporto di lavoro che inevitabilmente ha tenuto conto di queste criticità. La difficoltà di mantenere costanti gli standard di personale ha conseguenze importanti prima di tutto economiche, ma ha anche ricadute sulla qualità del lavoro del personale in servizio. Il tema della carenza di personale nell'ambito sanitario e sociosanitario interesserà il settore per alcuni anni. Sarà quindi necessario, anche in Trentino, adottare interventi di sistema che da un lato consentano di formare un numero maggiore di operatori rispetto ai numeri attuali, ma dall'altro siano in grado di rivedere complessivamente il ruolo e le funzioni delle residenze per anziani, ri-definendone la vocazione in ragione della complessità dei bisogni della popolazione ospitata, della articolazione della filiera dei servizi dedicati e, in conseguenza, degli standard di personale da assicurare nell'ambito dei percorsi di autorizzazione/ accreditamento. Tutto ciò con la finalità di conservare un patrimonio di servizi alla popolazione anziana (e non solo) di cui il Trentino si è nel tempo dotato, garantendo alle persone ospitate e alle loro famiglie la migliore qualità di vita possibile. Pur tenendo conto di queste complessità, il tema che abbiamo scelto come filo conduttore del Bilancio sociale del 2021, sul quale apporre una particolare attenzione, è quello delle relazioni. Nella nostra organizzazione, in ragione dei valori di fondo a cui facciamo riferimento, l'importanza delle relazioni è sempre stata considerata strategica e quindi trattata con grande attenzione. È però innegabile che la pandemia ha messo alla prova la possibilità di assicurare un buon livello della qualità delle relazioni in parte per il vissuto di ospiti e familiari dovuto alla forzata limitazione dei contatti per le misure di contenimento della pandemia, in parte per la – anche qui forzata – contrazione degli eventi di vita sociale che avevano sempre caratterizzato la vita nelle residenze. Siamo convinti che il passaggio, ormai avviato, di superamento della pandemia e di tutte le sue incertezze imponga di rimettere al centro il benessere psico sociale di ospiti e famiglie intraprendendo con decisione azioni di miglioramento della qualità di vita che valorizzino la residenzialità soprattutto come luogo di vita ricca di stimoli e di affetti e che siano in grado di dare concreti, adeguati e percepiti supporti ai progetti di vita domiciliare.

Paola Maccani

Presidente SPES Trento

SPES - TRENTO Soc. Coop. Soc.
Via Fermi, 64 - 38123 TRENTO
C.F. e P. IVA 00251510228





METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale

In continuità con le modalità di rendicontazione sociale adottate lo scorso anno, anche per l'esercizio 2021 la cooperativa sociale SPES Trento 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, in Friuli Venezia Giulia, ma anche a livello nazionale. Si tratta quindi di uno strumento condiviso con molte altre cooperative sociali, trasparente, validato e comparabile che si permette di comunicare all'esterno in modo sintetico ma efficace, scientifico ma chiaro, i principali esiti dell'attività realizzata nell'anno.

Metodologicamente, il modello risponde alla recente 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. Un processo articolato, dunque, ma che si vuole condividere nella convinzione che sia utile per fare emergere le specificità della cooperativa sociale con dati ricchi e che identifichino in vario modo le diverse dimensioni dell'azione, quella imprenditoriale e quantitativa e quella sociale e qualitativa, valutate come risultato immediato e di breve nei prodotti e servizi offerti e come risultato di lungo periodo nelle varie azioni sociali e politiche a favore del territorio e degli stakeholder.

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, nel caso della cooperativa composto da una parte dei membri del CdA, e nello specifico da 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, il presente prospetto di bilancio sociale ripercorre inoltre -con alcuni approfondimenti di merito e impostazione resa flessibile secondo quanto consentito dalle stesse Linee guida- la struttura di bilancio sociale ancora 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.



Informazioni generali sull'ente

Il presente bilancio sociale rendiconta le attività svolte dalla cooperativa sociale SPES Trento, codice fiscale 00251510228, che ha la sua sede legale all'indirizzo Via Enrico Fermi 64, Trento.

SPES Trento nasce come cooperativa sociale nel 1986, proviene tuttavia da una trasformazione, infatti originariamente era costituita in forma di associazione fondata nel 1975. La cooperativa viene inizialmente fondata per la gestione delle Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA), destinate ad accogliere persone non autosufficienti e la gestione di servizi pastorali, culturali ed educativi a supporto dell'attività dell'Azione Cattolica Diocesana di Trento.

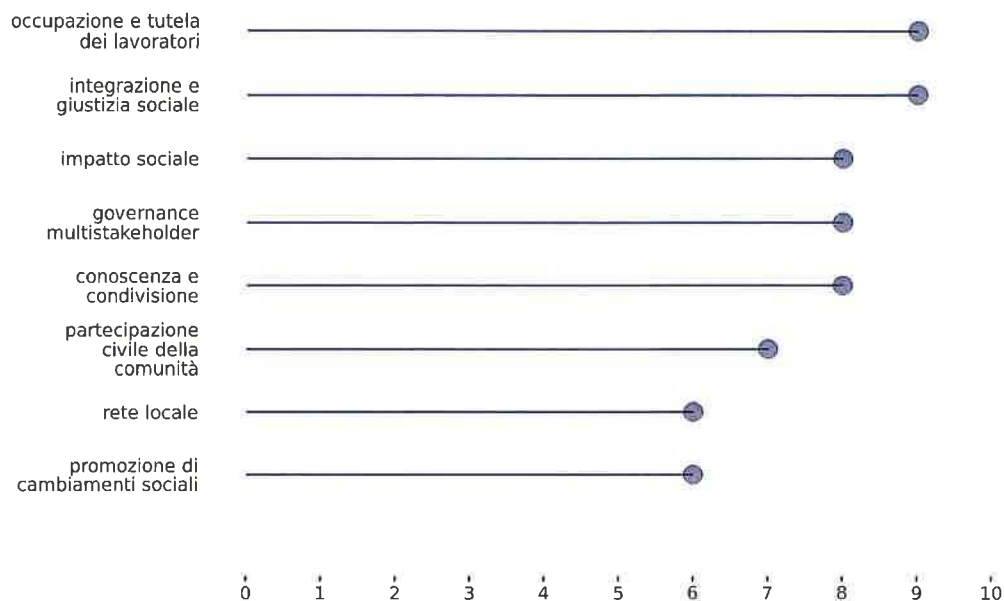
Quale cooperativa sociale di tipo A, essa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la produzione di prestazioni socio-sanitarie. La cooperativa sociale nello specifico gestisce attualmente cinque RSA:

- Villa Belfonte a Villazzano, Trento;
- Residenza Via Veneto a Trento;
- Casa Famiglia a Cadine, Trento;
- Villa Alpina a Montagnaga di Pinè (Provincia di Trento);
- Residenza Valle di Cembra a Cembra Lisignago (Provincia di Trento).

Gli illustrati servizi corrispondono fedelmente alle attività previste statutariamente, considerando infatti che lo Statuto prevede testualmente che la cooperativa sociale si occupi della gestione di servizi socio-sanitari, culturali ed educativi.

Ulteriormente, si vuole osservare come le attività ed i servizi promossi rispondano più in generale alla mission che la cooperativa si è data e che rappresenta il suo carattere identitario. L'attività operativa della cooperativa SPES Trento si svolge in due aree: la gestione delle Unità Operative, sedi delle Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA), destinate ad accogliere persone non autosufficienti e la gestione di servizi pastorali, culturali ed educativi a supporto dell'attività dell'Azione Cattolica Tridentina. In sintesi, è possibile affermare che la mission della cooperativa sociale ponga al centro dell'azione parole chiave come: integrazione e giustizia sociale, occupazione e tutela dei lavoratori, governance multi-stakeholder, impatto sociale e conoscenza e condivisione.

Mission



Necessaria ulteriore premessa, nella lettura dei servizi e dei risultati raggiunti che seguirà, è rappresentata da una breve analisi del contesto territoriale in cui la cooperativa sociale opera, così da comprenderne meglio le specificità e il ruolo che all'interno dello stesso oggi riveste. Come premesso, la cooperativa sociale SPES Trento ha la sua sede legale all'indirizzo Via Enrico Fermi 64, Trento. Il territorio di riferimento è quindi intercettabile prevalentemente nella Provincia in cui la cooperativa ha la sede principale.

Guardando alle caratteristiche del territorio dal punto di vista dell'offerta, è possibile affermare che la cooperativa sociale SPES Trento svolge la sua azione in aree caratterizzate dalla presenza di altri operatori offerenti servizi simili per oggetto dell'attività di natura pubblica e di natura privata, dalla presenza di altri operatori offerenti servizi rivolti allo stesso target di beneficiari o utenti di natura pubblica e di forma giuridica 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.



STRUTTURA GOVERNO AMMINISTRAZIONE

Struttura Governo Amministrazione

La seconda dimensione secondo la quale la cooperativa sociale SPES Trento può essere raccontata ed analizzata è quella della **governance**. Gli organi decisionali si presentano in una cooperativa sociale alquanto peculiari e centrali per comprendere la socialità dell'azione, i livelli di partecipazione e rappresentanza di interesse, nonché la capacità di presentarsi come organizzazione di persone e non di capitali. In primo luogo, è utile quindi capire quali sono gli organi della cooperativa e le loro principali funzioni, descrivendo a brevi tratti le politiche distintive rispetto agli organi di governo e agli organi decisionali.

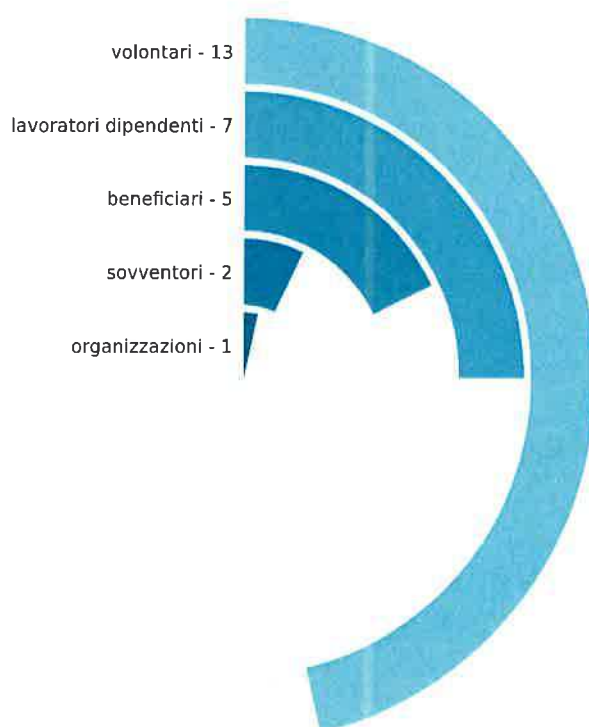
Il consiglio di amministrazione dura in carica tre anni e d è composto da sette consiglieri , di cui uno può essere anche non socio. Gli amministratori durano in carica 3 esercizi e scadono a rotazione per un terzo ogni anno alla data dell'assemblea di approvazione del bilancio.

Entrando ora nel dettaglio della struttura di governo, attenzione prima deve essere data alla base sociale della cooperativa. Essa è rappresentativa della democraticità dell'azione e della capacità di coinvolgimento e inclusione, parole chiave per un'impresa sociale. Al 31 dicembre 2021, la cooperativa sociale includeva nella sua base sociale complessivamente 28 soci, di cui 13 volontari, 7 lavoratori dipendenti, 5 utenti o loro famigliari, 2 sostenitori o sovventori e 1 organizzazione privata non-profit. I valori assoluti presentati forniscono alcuni elementi di valutazione rispetto alle scelte di governance della cooperativa sociale. Innanzitutto, la presenza di soci lavoratori 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; più in particolare, il 2.73% dei lavoratori ordinari con posizione stabile in cooperativa è socio e se tale percentuale risulta abbastanza ridotta e possibile indice di un basso coinvolgimento dei lavoratori nel processo decisionale, va tuttavia considerato che è scelta gestionale della cooperativa quella di avere una base sociale chiusa in termini di numero massimo di lavoratori soci e di modalità di accesso alla base sociale. È vero comunque che l'attenzione a coinvolgere i lavoratori va letta anche oltre al dato della loro rispettiva inclusione nella base sociale e la cooperativa sente di poter affermare che le politiche organizzative puntano in modo elevato al coinvolgimento dei lavoratori nel processo decisionale e nelle scelte strategiche.

Data la natura di cooperativa sociale di tipo A, può rappresentare elemento di democraticità e attenzione al coinvolgimento anche la presenza nella base sociale di beneficiari delle attività: la cooperativa sociale presenta in proposito tra i propri soci 5 utenti o loro famigliari, proprio ad indicare una certa volontà di far partecipare i beneficiari dei servizi al processo decisionale e aumentarne il coinvolgimento. Dato ulteriore è quello del possibile coinvolgimento nel governo della cooperativa anche di persone giuridiche: la cooperativa sociale cerca l'integrazione e la condivisione anche formale con altre realtà organizzative del territorio includendone alcune rappresentanze nella base sociale e così

nello specifico si osserva la presenza di organizzazioni private non-profit socie. Infine, completa la base sociale della cooperativa la presenza di alcuni soci sovventori o generici sostenitori, che quindi non ricoprono interessi specifici nella cooperativa ma ne condividono semplicemente e genericamente gli obiettivi sociali e ne sostengono le attività. In sintesi, data la struttura descritta, è possibile affermare che la cooperativa sociale SPES Trento si è dotata di una base sociale multi-stakeholder, cercando di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti della collettività e del territorio.

Suddivisione soci per tipologia



Il Consiglio di Amministrazione della cooperativa sociale SPES Trento risulta composto da 7 consiglieri:

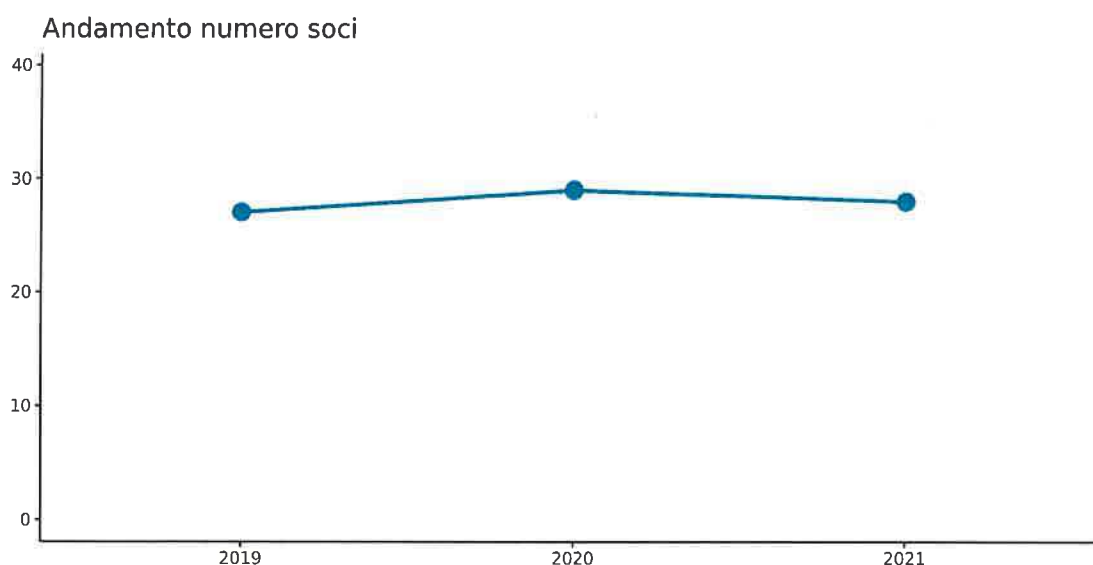
- Paola Maccani – data prima nomina 25/06/2020,
- Cecilia Niccolini – data prima nomina 25/06/2020,
- Giovanna Laudadio – data prima nomina 25/06/2020,
- Caterina Girardi – data prima nomina 28/05/2019,
- Guido Fedrizzi – data prima nomina 25/06/2020,
- Patrizia Mazzurana – data prima nomina 28/05/2019,
- Marco Piasente – data prima nomina 25/05/2018.

Si tratta nello specifico di soci volontari.

Nell'anno il Consiglio di Amministrazione si è riunito 9 volte e il tasso medio di partecipazione è stato dell'86%.

La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata anche in altri indici che caratterizzano la governance di una cooperativa sociale. Innanzitutto il CdA vede la presenza di donne. Accanto a queste riflessioni, ci sono altre considerazioni di cui tenere conto. Il numero dei soci è illimitato e possono esserci soci volontari, utenti, lavoratori, soci sovventori ed onorari. La richiesta per diventare socio avviene tramite l'invio di una lettera di ammissione al Consiglio di amministrazione.

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 28. Rispetto all'ultimo anno, l'andamento è di riduzione: nel 2021 si è registrata l'entrata di 2 e l'uscita di 3 soci. Guardando poi ai livelli della partecipazione sociale, si osserva che nel 2021 SPES Trento ha organizzato 1 assemblea ordinaria. Il tasso di partecipazione alle assemblee nella cooperativa nel 2021 è stato complessivamente del 62% per l'assemblea di approvazione del bilancio, di cui il 13% rappresentato per delega, contro una partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 66% e si tratta di una partecipazione quindi complessivamente discreta, indice della capacità di coinvolgere attivamente i soci nella mission e nella natura democratica dell'organizzazione.



Due valori economici vogliono infine descrivere le politiche di governance e di democraticità degli interessi della cooperativa: da un lato, la cooperativa sociale prevede dei compensi economici per alcune cariche istituzionali ricoperte e in particolare 12.740 Euro per i revisori contabili e 28.800 Euro per il presidente. Dall'altra, avendo nel 2020 (ultimo anno disponibile rispetto all'assegnazione di utili da assemblea di bilancio) conseguito una perdita d'esercizio, non sono stati distribuiti utili ai soci, ma è comunque natura della cooperativa anche in presenza di utili l'accantonare la maggior parte a riserve per fini sociali e di crescita futura anche in ottica intergenerazionale della cooperativa.

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 stakeholder. Il grafico seguente vuole illustrare il peso relativo sulle scelte organizzative esercitato dai principali portatori di interesse.

Gli stakeholders





PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Persone che operano per l'ente

Settori ad alta intensità di capitale umano. Così sono definite tecnicamente le imprese che vedono generato il proprio valore aggiunto soprattutto grazie al lavoro. E sotto questo profilo le cooperative sociali sono tra le tipologie organizzative in cui il lavoratore è di certo la risorsa prima per la realizzazione delle attività, e di attività di qualità. Ma non si tratta solo di avere il lavoratore al centro della produzione; per natura una cooperativa sociale guarda al lavoratore come persona, con i suoi bisogni e con necessità di coinvolgimento. Presentare in questa sezione i dati relativi ai lavoratori della cooperativa sociale SPES Trento significa quindi interpretare questi stessi dati con una duplice valenza: quella delle importanti risorse umane che permettono la realizzazione dei servizi e ne influenzano –grazie ad impegno e professionalità- la qualità, e quella dell'impatto occupazionale che la cooperativa genera non solo in termini numerici, ma anche puntando sulla qualità dei rapporti di lavoro.

Per comprendere la strutturazione della cooperativa, è utile descrivere in termini sintetici l'organizzazione delle persone che vi operano. La struttura di governance delle singole Società appartenenti al Gruppo Spes è stabilita all'interno dei rispettivi statuti e dalle delibere attuative dei rispettivi Consigli di Amministrazione. Il sistema di governo di SPES Trento prevede funzioni di governo, di amministrazione e di controllo. I soggetti che ricoprono funzioni di governo possono essere considerati "Soggetti Apicali" ai sensi dell'art. 5 del D.lgs. 231/2001.

Le funzioni di governo sono esercitate da: Consiglio di Amministrazione, Presidente del CdA, Vice - Presidente del CdA, Direttore Generale.

Le funzioni amministrative sono esercitate dalla Direzione amministrazione finanza

Le funzioni di controllo sono esercitate da: Collegio Sindacale, Società di Revisione (Divisione Vigilanza della Federazione Trentina della Cooperazione), Organismo di Vigilanza.

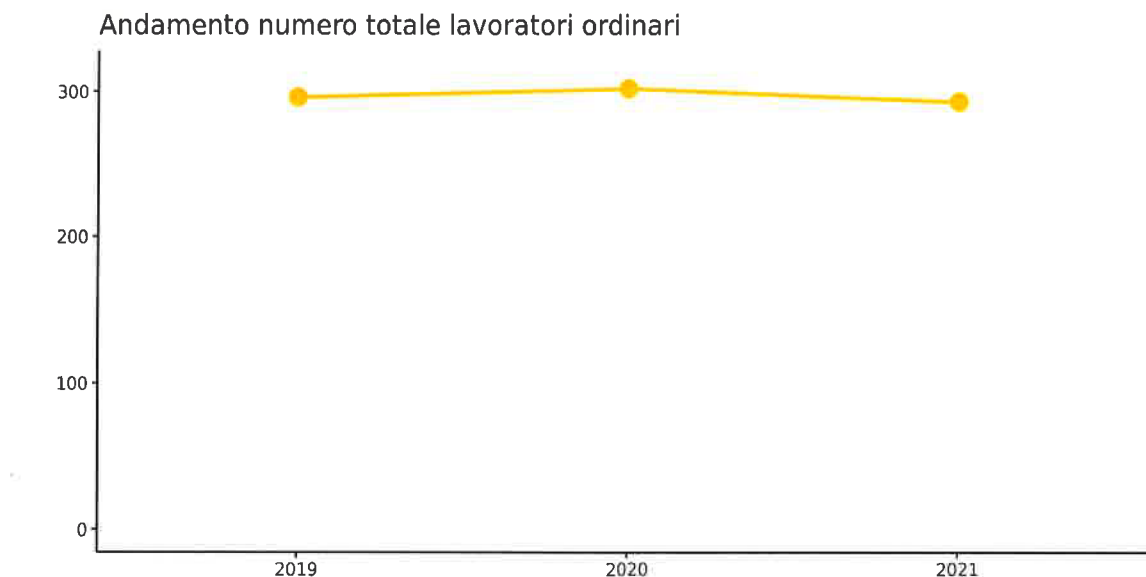
Fotografando dettagliatamente i lavoratori dipendenti ordinari della cooperativa sociale, si osserva che al 31/12/2021 erano presenti con contratto di dipendenza 293 lavoratori, di cui l'87.37% presenta un contratto a tempo indeterminato, contro il 12.63% di lavoratori a tempo determinato. SPES Trento è quindi una grande cooperativa sociale –stando alle definizioni e allo scenario nazionale- e ciò influenza ovviamente l'**impatto occupazionale** generato nel territorio. Alcuni dati vanno comunque letti congiuntamente a questo valore.

Approfondendo la dimensione del lavoro dipendente, che può essere letto come la reale ricaduta occupazionale di lungo periodo, vi è da considerare che la cooperativa sociale ha registrato un certo flusso di lavoratori dipendenti durante il 2021: nell'arco dell'anno essa ha visto l'ingresso di 58 nuovi dipendenti rispetto all'uscita di 67 lavoratori, registrando così una variazione negativa. Inoltre vi è da considerare che nell'arco dell'anno 20 lavoratori sono passati da contratti flessibili a contratti a tempo indeterminato.

Il totale delle posizioni lavorative del 2021 è stato quindi di 360 lavoratori (per un totale di 488.910,4 ore retribuite), ma tale dato va letto anche in termini di effettivo impatto occupazionale per equivalenti posizioni a tempo pieno di lavoro, le cosiddette ULA (Unità Lavorative Anno), quantificate nell'anno in 260,44 unità.

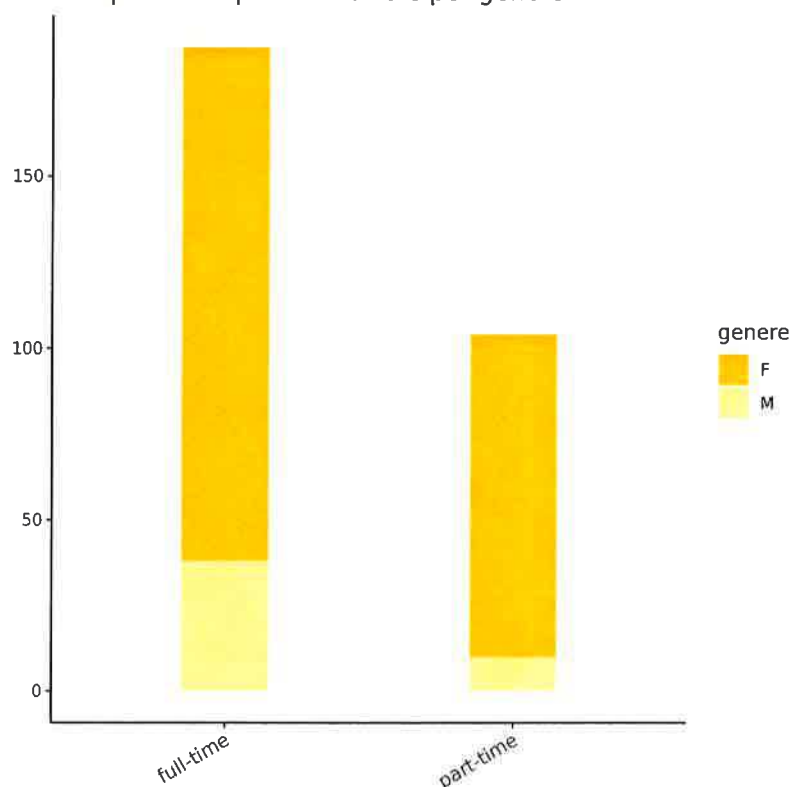
E ancora di rilievo nella riflessione sull'impatto occupazionale della cooperativa sociale è l'analisi dell'impatto occupazionale femminile e giovanile generati. La presenza di dipendenti donne sul totale occupati dipendenti è dell'82.94% e tale dato va confrontato con una media nazionale di donne occupate nelle cooperative sociali prossima al 77.7%. La presenza di giovani fino ai 30 anni nella cooperativa sociale si attesta invece al 19.8%, contro una percentuale del 28.67% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni. L'impatto occupazionale è infine su categorie eterogenee dal punto di vista della formazione: la cooperativa vede tra i suoi dipendenti la presenza di 130 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 114 lavoratori diplomati e di 49 laureati.

La fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 53.92% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni, 9 lavoratori addirittura da oltre 20 anni. I flussi possono essere letti anche negli andamenti pluriennali della cooperativa sociale, come il grafico sottostante mostra.



Per quanto riguarda la flessibilità temporale, il 63.82% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time, rispetto alla presenza di solo 104 lavoratori con una posizione a part-time. Va in particolare considerato che vi è una distinzione tra i lavoratori con occupazione part-time scelta volontariamente per raggiungere una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro e part-time stabilito dalla cooperativa sociale per motivi organizzativi: a fine 2021 la percentuale di part-time scelto dai lavoratori sul totale delle posizioni part-time presenti è del 15.38% e 88 lavoratori hanno accettato la proposta di contratto part time da parte della cooperativa. Inoltre, complessivamente la cooperativa sociale è riuscita a soddisfare l'89% di richieste di part-time pervenute dai propri dipendenti.

Composizione per contratto e per genere



La classificazione per ruoli che i lavoratori ricoprono all'interno della cooperativa sociale può inoltre fornire informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Così la cooperativa sociale vede la presenza di 172 OSS, 34 assistenti alla persona, 31 impiegati, 17 animatori, 17 professionisti sanitari, 9 operai semplici, 8 direttori e 5 coordinatori.

Altro tema che permette di riflettere sulle politiche attivate dalla cooperativa nei confronti dei suoi lavoratori ordinari è l'equità dei processi e delle politiche praticate. Alcuni dati ed indici permettono di rendere trasparenti i processi attivati. Nella cooperativa sociale SPES Trento il 76.93% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e il 7.69% dei ruoli di responsabilità è in mano a giovani under 40. Un altro elemento che indica il livello di equità o trattamento differenziato applicato è sicuramente il livello salariale riconosciuto ai vari ruoli dei propri dipendenti.

Una necessaria premessa all'analisi salariale è data dal fatto che la cooperativa sociale applica ai propri lavoratori il contratto collettivo delle cooperative sociali. La seguente tabella riassume le retribuzioni lorde annue, minime e massime, per ogni inquadramento contrattuale presente in cooperativa.

Inquadramento contrattuale	Minimo	Massimo
Dirigente (CCNL coop sociali livelli F1, F2)	4.348,604 Euro	76.242,27 Euro
Coordinatore/responsabile/professionista (CCNL coop sociali livelli C3, D3, E1, E2)	24.950,12 Euro	39.850,85 Euro

Inquadramento contrattuale	Minimo	Massimo
Lavoratore qualificato o specializzato (CCNL coop sociali livelli B, C1, C2, D1, D2)	19.882,46 Euro	32.746,48 Euro
Lavoro generico (CCNL coop sociali livelli A1 e A2)	18.686,85 Euro	19.036,03 Euro

Oltre allo stipendio base descritto, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali premi e riconoscimenti di produzione, fringe benefit come i buoni mensa o il telefonino aziendale, integrazioni sanitarie e assicurative aggiuntive rispetto a quelle previste dal CCNL e anticipi eccezionali su TFR. Un benefit indiretto garantito ai lavoratori è rappresentato poi dalla garanzia di una certa flessibilità sul lavoro, tale da sostenere ove compatibile con il servizio una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro. In particolare SPES Trento prevede la possibilità per il dipendente di poter usufruire di flessibilità in entrata/uscita o all'ora di pranzo, passaggio dal tempo pieno al tempo parziale orizzontale/verticale o viceversa e smart working.

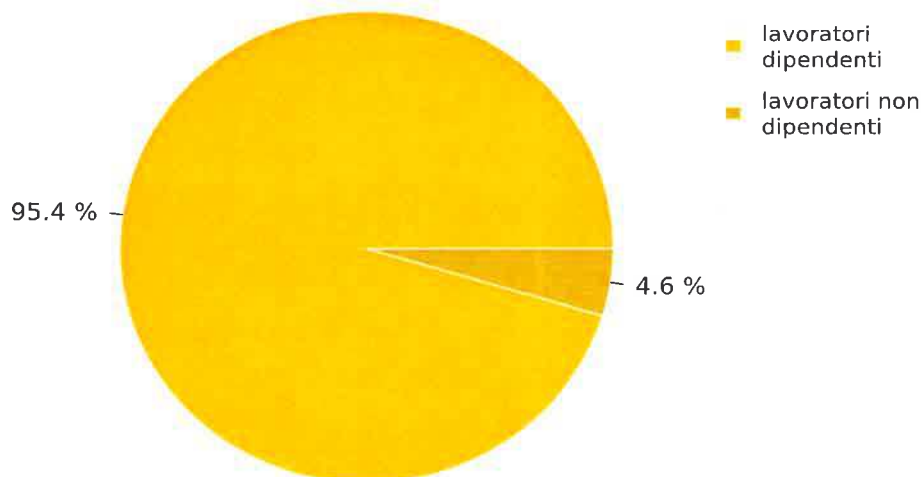
La cooperativa sociale SPES Trento è attenta ai propri lavoratori anche per quanto attiene alla formazione: durante l'anno i lavoratori sono stati infatti coinvolti in attività formative e nello specifico il 79% nella formazione obbligatoria prevista per il settore, il 18% in una formazione tecnica basata prevalentemente su corsi di aggiornamento professionale, il 43% in una formazione strutturata con corsi periodici su temi trasversali, il 84% in una formazione volta a migliorare e riqualificare le competenze dei dipendenti partecipanti, il 18% in corsi/seminari/workshop occasionali, il 2% in una formazione orizzontale promossa attraverso la creazione di gruppi formalizzati di riflessione, ricerca-azione sui temi sociali e di formazione reciproca e il 2% in attività di formazione on-the-job, ossia attraverso l'affiancamento sul lavoro tra soci e lavoratori con esperienze diverse. Sono state così realizzate complessive 1.734 ore di formazione.

A conclusione di questo approfondimento sui lavoratori dipendenti della cooperativa, si riportano alcune specificità rispetto al distacco: nel corso dell'anno 2 lavoratori sono stati distaccati in altri enti di terzo settore, prestando 3.960 ore di lavoro in tali altri enti di terzo settore.

Accanto ai lavoratori dipendenti della cooperativa, di cui illustrato ampiamente nei precedenti numeri, hanno operato per l'ente anche altre figure.

SPES Trento, nel corso del 2021, ha fatto ricorso anche a 14 professionisti titolari di partita IVA. Tali numeri spiegano meglio la strutturazione del proprio organico nel suo complesso e portano ad affermare che mediamente nell'anno il peso del lavoro dipendente (calcolato a testa e non ad orario) sul totale è stato pari al 95.39%. Si tratta di un dato che legge anche l'impatto occupazionale in termini di stabilità occupazionale e porta ad affermare che la cooperativa sociale abbia investito nella generazione di occupazione stabile, garantendo contratti di dipendenza ad una parte elevata dei propri lavoratori.

Peso lavoro dipendente sul totale



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 2021, la cooperativa sociale ha ospitato 47 tirocini (es: formativi, stage), 1 in alternanza scuola lavoro e 10 con servizio civile universale provinciale di Trento (SCUP).

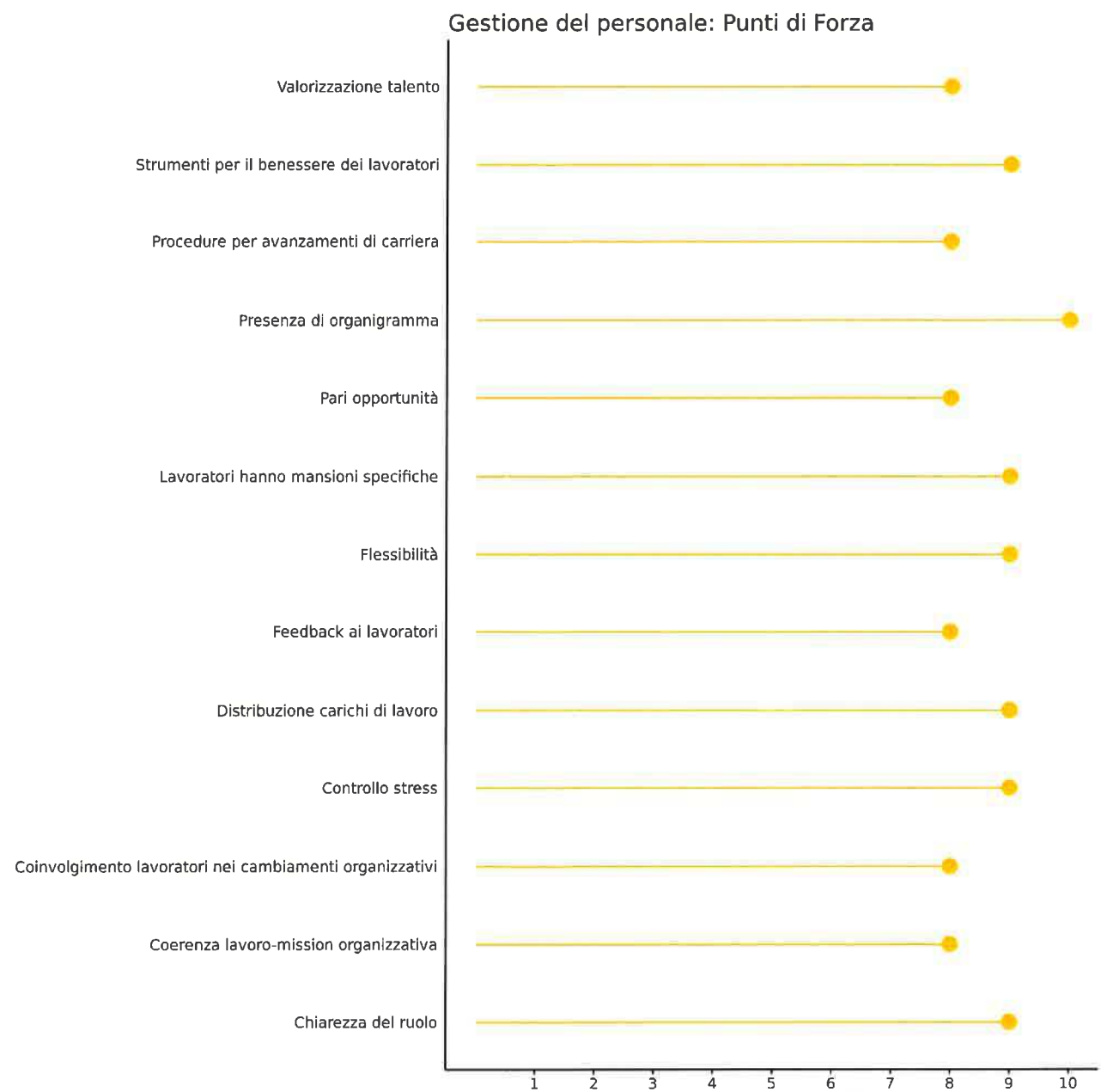
Inoltre, rispetto al rapporto con le politiche del lavoro territoriali, nel 2021 la cooperativa sociale non ha avuto un ruolo attivo inserendo persone in progettualità specifiche come invece lo è stata in passato.

Coinvolgimento e benessere organizzativo

La centralità delle risorse umane è espressa non soltanto dai numeri e dalle illustrate caratteristiche che raccontano le persone che operano per l'ente, ma anche dalle politiche del personale, dal modo in cui si sostiene la partecipazione ed il coinvolgimento dei lavoratori e dai processi che valorizzano la persona. Ritenendo cruciale per l'ente interrogarsi periodicamente su punti di forza e di debolezza del rapporto con il proprio personale, quest'anno sul tema è stata effettuata una riflessione strategica da parte di alcuni membri del CdA. Riflessione guidata scientificamente da Euricse (il responsabile del metodo ImpACT cui si è aderito per la redazione del bilancio sociale) e di cui il presente bilancio sociale riporta i principali risultati, quale frutto anche di prospettive di definizione di obiettivi futuri della cooperativa sociale SPES Trento.

Partendo quindi dai processi di flusso, lo sguardo alle fasi di selezione e ai processi di uscita porta ad affermare che si sono registrati nell'anno alcuni significativi problemi: la cooperativa fatica a trovare personale qualificato secondo le richieste degli affidamenti e delle convenzioni da parte del pubblico e si è trovata nell'anno ad affrontare uscite senza riuscire a trovare nuovo personale rispondente al ruolo. Il giudizio è quello che SPES Trento faccia comunque scarso ricorso a processi di comunicazione pubblica estesi ed efficaci. Il flusso in ingresso è inoltre supportato da un elevato processo di affiancamento e sostegno motivazionale: la cooperativa prevede l'affiancamento del lavoratore neo-assunto da parte di lavoratori esperti e trasmette al neo-assunto la mission organizzativa con opportuni documenti, confronti, comunicazione.

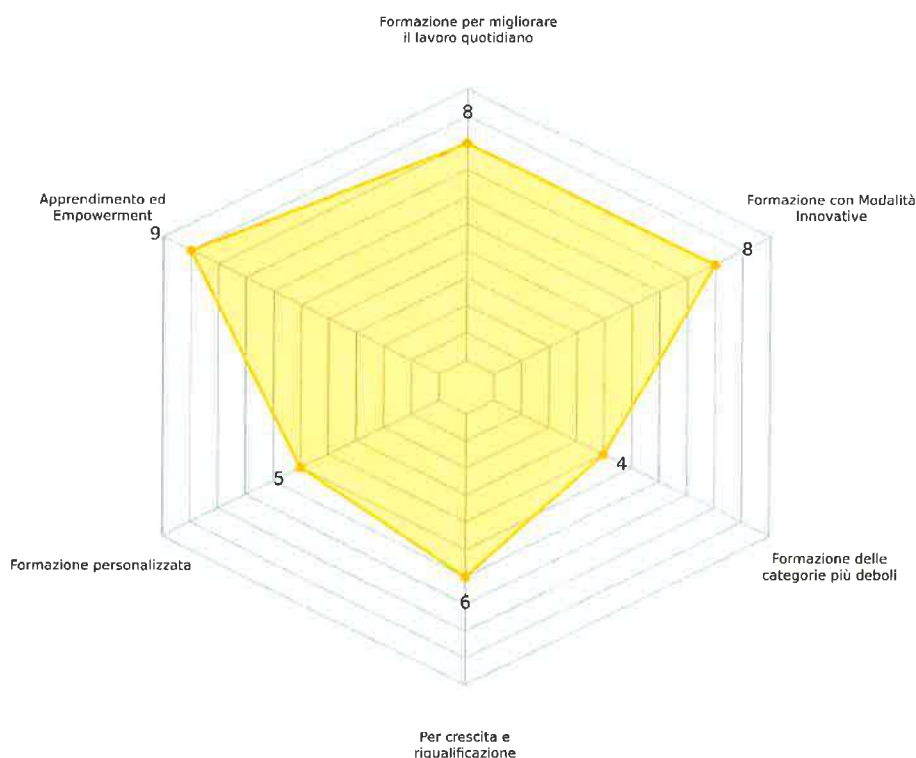
Rispetto alle caratteristiche del lavoro e quindi agli elementi di definizione dei ruoli, si osserva che la cooperativa sociale presenta una generale attenzione alla distribuzione dei carichi di lavoro, alla coerenza dei ruoli ricoperti e alle possibilità di carriera. Tali riflessioni vanno inserite in processi di gestione delle risorse umane che puntano comunque a far riconoscere il lavoratore nel suo ruolo e nel funzionamento dell'organizzazione: l'ente è dotato di un organigramma funzionale chiaro, comunicato ed appreso dai lavoratori; ogni lavoratore ha chiaro il proprio ruolo e le eventuali flessibilità richieste dallo stesso; vi sono identificati referenti e responsabili, disponibili al confronto e all'ascolto; l'ente ha promosso la presenza di figure di leadership, puntando su professionalità ma anche empatia e relazionalità; l'ente assegna mansioni specifiche alla maggior parte dei suoi lavoratori ed ha un sistema di monitoraggio dell'operato.



Sempre nell'analisi della complessità del lavoro, dei cambiamenti di ruolo e quindi di dimensioni di flusso, particolare attenzione è posta alla formazione, al di là di quanto già esplicitato quantitativamente in termini di ore e contenuti della formazione erogata ai

dipendenti. Gli elementi di valutazione della qualità della formazione fornita dalla cooperativa sociale SPES Trento sembrano riconoscibili innanzitutto nel fatto che a livello aziendale si vuole garantire la crescita e l'apprendimento sia con la formazione che con processi di empowerment del lavoratore; inoltre, la cooperativa si è avvalsa anche di modalità formative innovative, di coaching, auto-apprendimento, di confronto e interazione con professionisti; le attività formative formali ed informali puntano a trovare e dare soluzioni concrete e risposte a dubbi quotidiani del proprio lavoro. Nell'ambito della formazione, ben raramente si è cercato di puntare ad una formazione individualizzata sulle esigenze del lavoratore, attivando anche processi di apprendimento intelligente (smart learning). Elementi questi che delineano i diversi livelli di attenzione riposta oggi dalla cooperativa sociale anche ai temi dell'up-skilling e del re-skilling dei lavoratori.

Investimento in Formazione

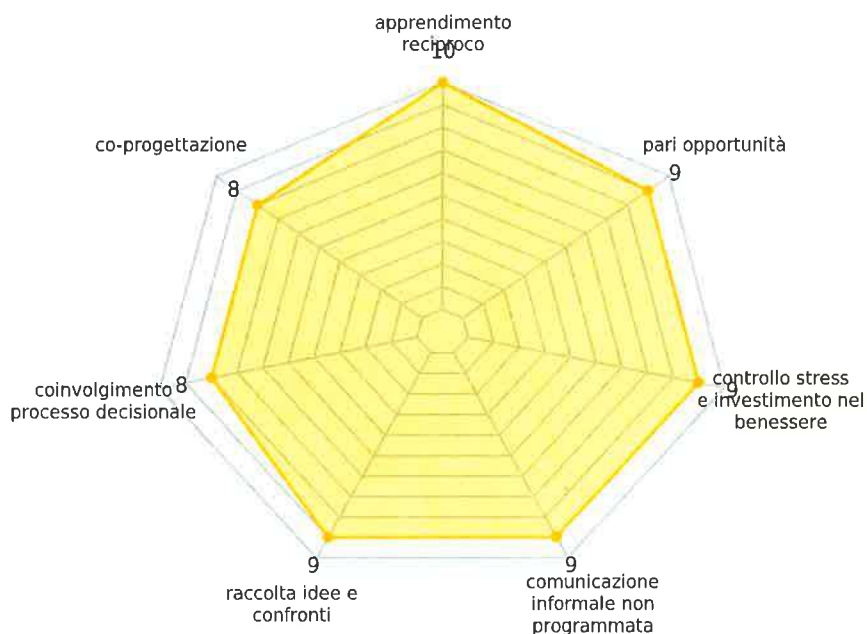


Per quanto riguarda poi, più nel dettaglio, le dinamiche di benessere, di sicurezza e di stress dei lavoratori, si può affermare che la cooperativa sociale ritenga importante intervenire in alcuni ambiti e con alcuni dispositivi a sostegno dei lavoratori, quali in modo prioritario: la concessione di flessibilità (di orario, di turnistiche...) per la conciliazione famiglia-lavoro; il supporto allo smart-working per i ruoli che lo possano prevedere; l'investimento in strumentazioni e dispositivi che garantiscano il benessere fisico dei lavoratori; lo studio di turnistiche, richieste di trasferimento, richieste di flessibilità di ruolo e tempo lavoro concilianti e non gravose per i lavoratori; pratiche (presenza di uno psicologo, questionari, ecc.) per il controllo dello stress e il mantenimento del benessere psicologico; modalità (verbal, scritte,

formali o informali) di comunicazione ai singoli lavoratori dell'apprezzamento per il lavoro svolto. Rispetto invece ad alcuni dati di sintesi sulle dinamiche di stress aziendale si rilevano i seguenti dati: 24 il numero degli infortuni totali registrati sul lavoro nello scorso anno, 5.422 il numero di giorni di assenza per malattia totali, 264 valore massimo registrato di giorni di assenza annui rilevati, 12.6% la percentuale di ferie complessivamente non godute dai lavoratori, 100% valore massimo registrato di giorni di ferie non goduti per singolo lavoratore, 17 le richieste di visita straordinaria dal medico competente e 1 richiesta di supporto psicologico aziendale. Tra le altre dimensioni di analisi del lavoro e delle sue dinamiche, non sono invece stati rilevati casi di segnalazioni scritte del medico competente rispetto a condizioni di stress dei dipendenti o casi dichiarati di molestie o mobbing.

Accanto a tali elementi più aziendalistici, tema centrale per una cooperativa sociale è la sfera del coinvolgimento dei lavoratori. Il grafico sottostante riproduce i giudizi espressi in sede di autovalutazione della cooperativa e permette di osservare come SPES Trento investa soprattutto in azioni e dispositivi organizzativi volti a garantire la partecipazione a gruppi di lavoro in cui sia centrale il confronto e l'apprendimento reciproco, la partecipazione dei lavoratori a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività, il coinvolgimento nel processo decisionale e nella pianificazione delle attività dell'organizzazione, la rappresentanza e la raccolta di idee attraverso gruppi o esponenti, momenti di incontro e confronto formali, la promozione dell'ascolto e della comunicazione più informali o non programmati, 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.

Qualità del lavoro



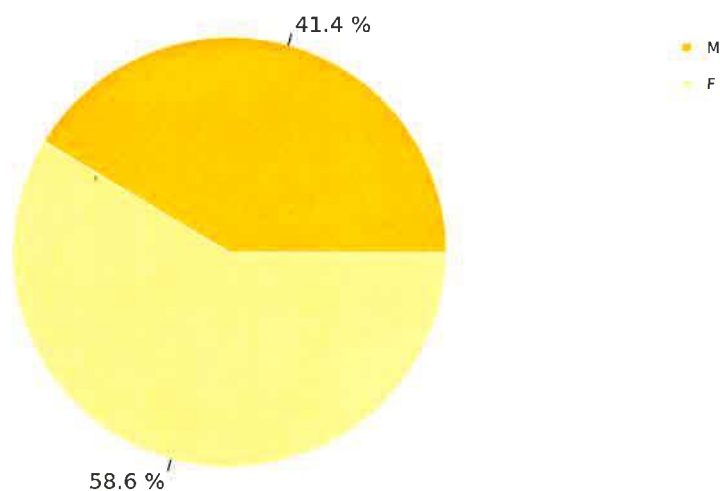
La dimensione del coinvolgimento qui presentata va comunque letta anche alla luce dei precedenti dati sul coinvolgimento formale dei lavoratori nella base sociale. Nella cooperativa sociale sono 7 (equivalenti al 2.73% dei dipendenti a tempo indeterminato) i lavoratori che sono anche soci.

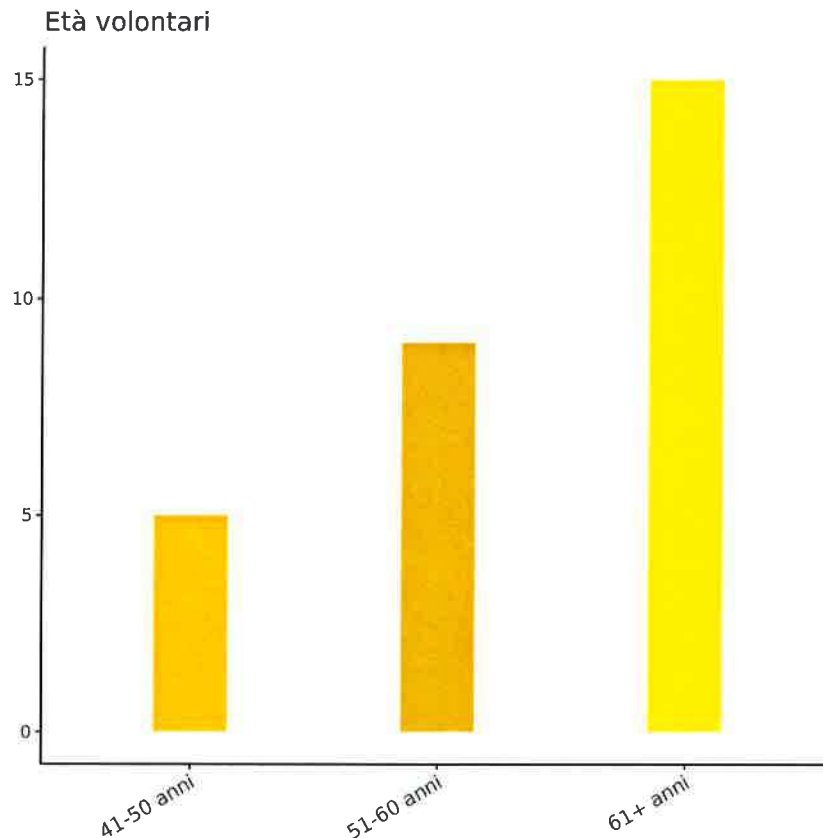
Ad integrazione di questa analisi, va infine considerato che l'elemento del sostegno alla motivazione e al commitment dei lavoratori è molto valorizzato in SPES Trento, ciò in quanto: nell'ente si lavora per far emergere e valorizzare le persone ritenute di talento; i lavoratori vengono informati e coinvolti rispetto ai cambiamenti organizzativi affinché riescano meglio a gestirli e dividerli; ai lavoratori viene spesso ricordata la mission organizzativa; si punta a far sì che il lavoratore trovi la propria identità nell'ente.

Volontari e cittadinanza attiva

Il volontariato svolto all'interno della cooperativa sociale SPES Trento costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'organizzazione e può essere inoltre interpretato proprio come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità: attraverso lo sviluppo di una rete di conoscenza reciproca, di relazioni e di fiducia con singole persone o con altre organizzazioni nel territorio, si riescono a diffondere valori e a motivare quindi le persone a donare alla cooperativa innanzitutto in termini di ore di lavoro volontario. La cooperativa sociale ha visto coinvolti in attività di volontariato nell'anno 2021 ben 29 volontari, di cui 7 soci, 4 afferenti ad associazioni e 18 volontari esterni. Di essi, 12 sono uomini e 17 sono donne, mentre guardando alle fasce d'età si contano 5 tra i 41 ed i 50 anni, 9 tra 51 ed i 60 anni e 15 over 60 (dai 61 anni). La presenza di volontari, va poi sottolineato, risulta per la cooperativa significativamente diminuito negli ultimi cinque anni, diminuzione dovuta soprattutto all'impossibilità tra 2020 e 2021 di accedere alle strutture residenziali dove operano i volontari, a causa delle misure legate alla pandemia Covid. A partire dalla seconda metà del 2021 è stato possibile in alcuni casi riprendere le attività di volontariato, seppure con limitazioni.

Genere 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, innanzitutto, la cooperativa ha beneficiato nel 2021 complessivamente di 398.2 ore di volontariato, e il tempo donato dai volontari è stato inoltre impiegato in percentuale maggiore (70% del totale ore donate) in attività di affiancamento nell'erogazione dei servizi core della cooperativa, ma anche in attività di partecipazione alla gestione della cooperativa attraverso l'appartenenza al CdA o ad organi istituzionali diversi dall'assemblea dei soci (30%).

Se i dati fin qui descritti permettono di capire l'interazione della cooperativa con il territorio e la rilevanza del volontariato per l'organizzazione, dall'altra anche SPES Trento ha dei possibili impatti sui volontari, intermediati dalle politiche promosse nei loro confronti. La cooperativa sociale, innanzitutto, non fa monitoraggio del benessere dei volontari. Secondo quanto stabilito anche legislativamente, gli enti di terzo settore possono prevedere anche rimborsi ai propri volontari per spese sostenute nell'ambito dell'esercizio delle attività di volontariato: la cooperativa sociale non prevede né ha erogato tuttavia nel corso dell'anno alcun rimborso ai propri volontari.

Guardando infine alle politiche inclusive e di ulteriore sostegno ai volontari, la cooperativa sociale SPES Trento investe sulla loro crescita, poiché prevede occasionali attività formative per i volontari.



OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Obiettivi e attività

Gli obiettivi statuari e la mission organizzativa trovano il loro compimento nella realizzazione delle attività e rendicontare i risultati raggiunti dalla cooperativa sociale significa quindi 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 2021.

Progettazione ed erogazione di servizi per la gestione di residenze sanitarie assistenziali

Il servizio si esplica nell'erogazione di servizi per la gestione delle seguenti RSA in Provincia di Trento: RSA Villa Belfonte a Villazzano di Trento; Residenza Via Veneto a Trento; RSA Casa Famiglia a Cadine di Trento; RSA Villa Alpina a Montagnaga di Pinè; RSA Valle di Cembra a Cembra Lisignago.

Nel 2021 hanno beneficiato del servizio 614 persone, di cui il 93% over 65 e 7% adulti 25-65 anni.

I risultati qui presentati sono stati raggiunti grazie all'impiego di 284 lavoratori dedicati con continuità al servizio, per un totale approssimabile a 469.853 ore di lavoro retribuito nell'anno. Sono stati complessivamente 22 i volontari che hanno contribuito alla realizzazione dell'attività nel corso del 2021. Le entrate complessivamente assegnate a questo servizio sono state per l'anno pari a 18.000.000€, indicative anche del peso che il servizio ha avuto nella gestione complessiva dell'ente, di cui si riporterà nella sezione di analisi economico-finanziaria.

In termini di impatto sul territorio, preme sottolineare come i beneficiari dei servizi risiedono per il 66% nello stesso Comune in cui ha sede la cooperativa e per il 14% nella stessa Comunità di Valle, con impatto quindi prettamente locale dell'attività e con una significativa ricaduta anche dal punto di vista ambientale (poiché gli spostamenti delle famiglie sono minimi), ma anche in termini di basso stress e elevata risposta alle esigenze delle famiglie del territorio (sempre indotte dalla vicinanza tra abitazione e sede della cooperativa).

Una ricaduta indotta delle attività è quella di natura economica e legata ai cosiddetti effetti distributivi, ovvero alla capacità di offrire in tal caso servizi a prezzi differenziati a seconda delle caratteristiche (economiche e personali) dei beneficiari. Ciò le ha permesso di intervenire parzialmente anche sulle tariffe praticate per i propri servizi e così la cooperativa sociale nel 2021 ha erogato servizi a tariffa omogenea e a piena copertura dei costi.

Da elementi quantitativi a elementi qualitativi dei servizi. Per esplicitare con alcune informazioni quello che è l'impegno della cooperativa alla produzione di servizi rispondenti alle reali esigenze degli utenti e della collettività, si vogliono descrivere alcuni aspetti

dell'attività. Prima di guardare nel dettaglio ad elementi qualitativi, sembra coerente sottolineare che la cooperativa sociale si è dotata in questi anni di certificazioni, quali in particolare ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 e MODELLO 231; ed ha creato un proprio marchio per i propri servizi: GRUPPO SPES.

La cooperativa sociale 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. Quale ulteriore indicatore della qualità dei processi presenti nei confronti degli utenti, si rileva che SPES Trento assegna degli obiettivi formativi rispetto ai percorsi dei propri utenti e tiene monitorati il relativo grado di raggiungimento, nel rispetto delle norme di legge e previste dall'accreditamento. Infine, con l'intento di migliorare ulteriormente il servizio nei confronti della comunità e quindi nell'ambito di una politica territoriale più condivisa e all'insegna della co-progettazione e collaborativa risposta ai bisogni locali, la cooperativa sociale si è impegnata attivamente per la pianificazione e l'azione con l'ente pubblico per coprire le reali necessità del territorio e rispondere più puntualmente ai bisogni. È attraverso tali strategie e nel consolidamento della sua mission che la cooperativa sociale ha realizzato nuovi progetti a favore degli utenti e nuove microattività, ha realizzato nuove attività e diversificato i servizi in nuovi settori, ha praticato un orario di accesso al servizio flessibile, ha realizzato servizi di supporto al bisogno di utenti e familiari (es. trasporto, sanità, ecc.) e ha realizzato servizi all'interno della cooperativa grazie alla collaborazione di nuovi partner (volontari o altre organizzazioni attive ad esempio nell'animazione, nella cura della persona, ecc.).

Valutazione sul raggiungimento degli obiettivi

A conclusione di questa riflessione sulle attività ed i servizi prodotti, è necessario 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 alle strategie, in questi ultimi anni la cooperativa sociale si è posta questi prioritari obiettivi: riuscire a gestire i servizi nel periodo pandemico garantendo la sostenibilità economica, ma soprattutto la sostenibilità sociale legata soprattutto ai rapporti tra i nostri "clienti" residenti e le famiglie di riferimento.

Ponendo l'attenzione su quelli che sono identificabili come gli elementi esterni e di contesto che hanno influenzato l'esercizio e che potrebbero influenzare l'efficienza e la continuità di operato della cooperativa. SPES Trento percepisce di essere esposta ad alcuni rischi e pressioni di contesto, attuali e futuri, quali in particolare concorrenza crescente da parte di enti di Terzo settore (in particolare di grandi dimensioni), concorrenza crescente da parte di enti di Terzo settore provenienti da altri territori, incapacità delle politiche locali di sostenere sufficientemente lo sviluppo delle cooperative sociali, riduzione drastica della quota di spesa pubblica destinata all'esternalizzazione di servizi, vincoli della pubblica amministrazione rispetto ai flussi in entrata dei propri utenti e alle prese in carico, vincoli della pubblica amministrazione rispetto alle caratteristiche qualitative dei servizi e alla possibilità di innovazione, bassa sensibilità delle imprese private del territorio a creare una rete, elevato individualismo dei cittadini e bassa propensione della comunità al coinvolgimento e all'auto-attivazione e crescente povertà delle famiglie.

La situazione della cooperativa sociale SPES Trento sembra oggi caratterizzata da alcuni punti di forza, intercettabili in: stabilità economica; capacità di diversificazione delle fonti di finanziamento; possibilità di accedere a finanziamenti per promuovere nuovi investimenti; capacità di soddisfare la domanda locale capacità di pianificazione pluriennale; capacità di ricerca e sviluppo; apertura della base sociale e rappresentatività di interessi diversi nella governance; capacità di avere una comunicazione verso gli stakeholder esterni efficace, aggiornata, bidirezionale; capacità di trasmettere ai soci motivazione e senso di coinvolgimento, incentivando la partecipazione anche alle assemblee.

Alla luce di tali caratteristiche di contesto e gestionali, è possibile intercettare alcuni temi che possono porsi come elementi di crescita e sfide future per la cooperativa: promuovere network e reti territoriali con soggetti e istituzioni diversi; realizzare investimenti ed innovazioni che promuovano migliori risultati e sviluppino capacità aggiuntive; intercettare i nuovi problemi sociali.



SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

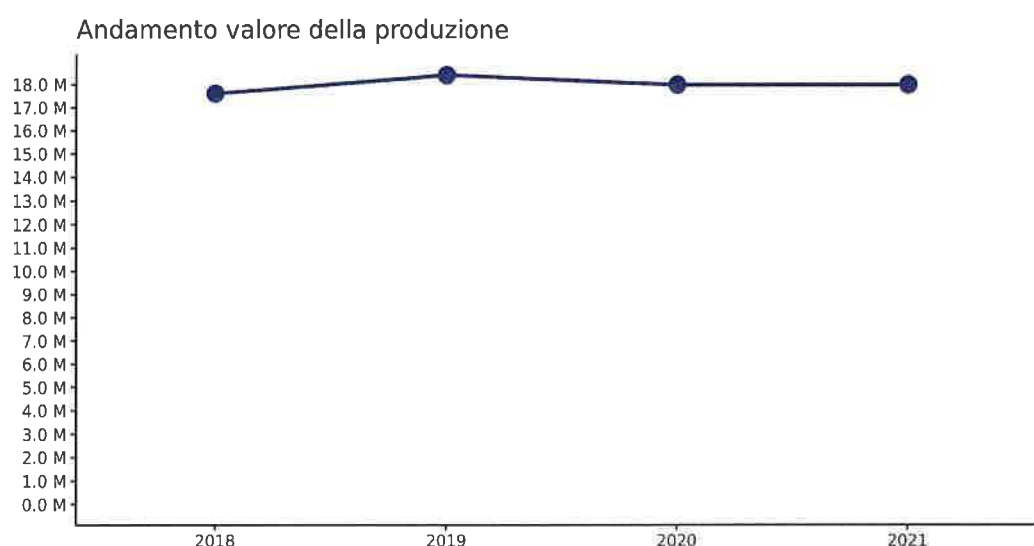
Situazione economica e finanziaria

Dimensione economica e patrimoniale

Per descrivere la cooperativa sociale, è utile presentare alcuni dati del bilancio per l'esercizio 2021, tali da riflettere sulla situazione ed evoluzione economico-patrimoniale, nonché su alcune prime dimensioni di ricaduta economica sul territorio.

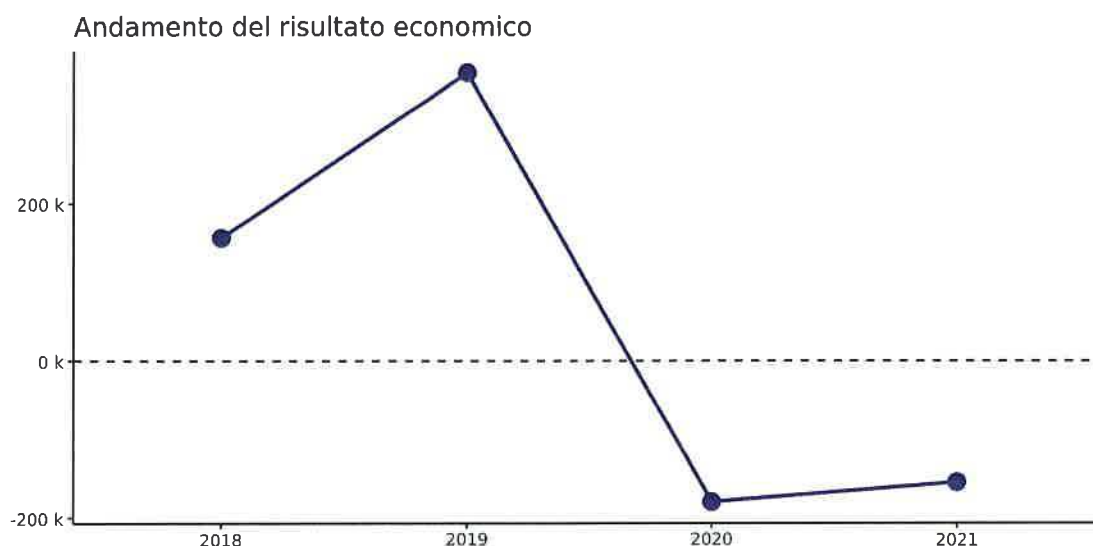
Il valore della produzione rappresenta così innanzitutto un primo indice della dimensione economica della cooperativa. Nel 2021 esso è stato pari a 17.992.856 Euro posizionando quindi la cooperativa tra le grandi cooperative sociali. Interessante risulta anche il confronto del valore prodotto con i dati medi nazionali (ultima indagine nazionale disponibile Euricse, 2017): solo il 18,9% delle cooperative sociali italiane ha infatti un valore della produzione superiore al milione di Euro e ciò posiziona quindi la cooperativa sociale tra le poche grandi a livello nazionale, con un impatto economico che è quindi importante.

Rilevante è inoltre l'analisi del trend dei valori del periodo 2018-2021, come il grafico sottostante dimostra: il valore della produzione risulta infatti cresciuto dimostrando la capacità della cooperativa sociale di continuare ad essere in una posizione stabile sul mercato e di generare valore economico crescente sul territorio. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno si è registrata una variazione pari allo 0.01%.



Ulteriore rilevante voce economico-finanziaria e contropartita alle entrate è rappresentata ovviamente dai costi della produzione, che nel 2021 sono ammontati per la cooperativa a 18.034.638 Euro, di cui il 49,2% sono rappresentati da costi del personale dipendente.

La situazione economica della cooperativa, così come qui brevemente presentata, ha generato per l'anno 2021 una perdita pari ad Euro -155.491. Pur non trattandosi di un dato cruciale data la natura di ente senza scopo di lucro della cooperativa sociale, esso va considerato in termini di generazione di valore sociale per il territorio e come fonte di solidità per l'organizzazione (dato che la quasi totalità degli utili viene destinata a patrimonio indivisibile della cooperativa).



Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla situazione patrimoniale della cooperativa sociale SPES Trento. Il patrimonio netto nel 2021 ammonta a 12.598.236 Euro posizionando quindi la cooperativa sopra la media del patrimonio netto registrato tra le cooperative sociali italiane. Il patrimonio è più nello specifico composto per il 3.18% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale, e per la percentuale restante da riserve accumulate negli anni. Più nello specifico, la riserva legale della cooperativa ammonta ad Euro 5.416.128 e le altre riserve sono di Euro 6.936.428. Sempre a livello patrimoniale, le immobilizzazioni della cooperativa sociale ammontano nel 2021 a 19.917.141 Euro.

Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività e elemento identificativo dell'operatività della cooperativa sociale è rappresentata così dalle **strutture** in cui vengono realizzati i servizi. La cooperativa sociale SPES Trento esercita la sua attività in più strutture e in particolare sono 3 gli immobili di proprietà della cooperativa; inoltre l'attività viene realizzata in strutture di proprietà di soggetti terzi, a dimostrazione di un legame strutturato con partner del territorio: tra gli immobili in cui viene realizzata la attività si contano in particolare 2 strutture concesse in gestione dalla pubblica amministrazione.

L'attività condotta dalla cooperativa in queste strutture ha un valore aggiunto per la collettività che può essere espresso in termini di **riqualificazione economica e sociale**. Innanzitutto, lo svolgere attività di interesse collettivo e a beneficio della cittadinanza o di fasce bisognose della stessa, accresce il valore sociale del bene. In secondo luogo, un indicatore specifico di impatto economico è rappresentato dagli investimenti fatti su queste strutture. Così, nel 2021 la cooperativa sociale ha effettuato investimenti sulle proprie strutture per un valore complessivo di 56.400 Euro e tale importo è quindi indicatore tanto di un investimento nella qualità del servizio quanto di valore generato su un bene che si può considerare comune data la natura non lucrativa della cooperativa sociale e di

investimenti su strutture pubbliche concesse in gestione per un importo complessivo di 26.412 Euro, che possono essere quindi considerati -almeno parzialmente- una forma di rivalorizzazione economica ed investimento a favore della pubblica amministrazione. In sintesi, la cooperativa sociale ha cercato di investire sui beni in cui si realizzano le attività, considerando l'investimento un modo per rivalorizzare gli immobili da un punto di vista sociale ed economico e di generare e rigenerare a favore del territorio, possibilmente avendo anche alcuni impatti e ricadute urbanistiche.

Distribuzione valore aggiunto

A conclusione di questa illustrazione di principali voci del bilancio per l'esercizio 2021, si desidera presentare il valore aggiunto generato dalla cooperativa sociale (prima tabella) e la sua distribuzione ai principali portatori di interesse (seconda tabella). 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 stakeholder essa è stata diversamente redistribuita.

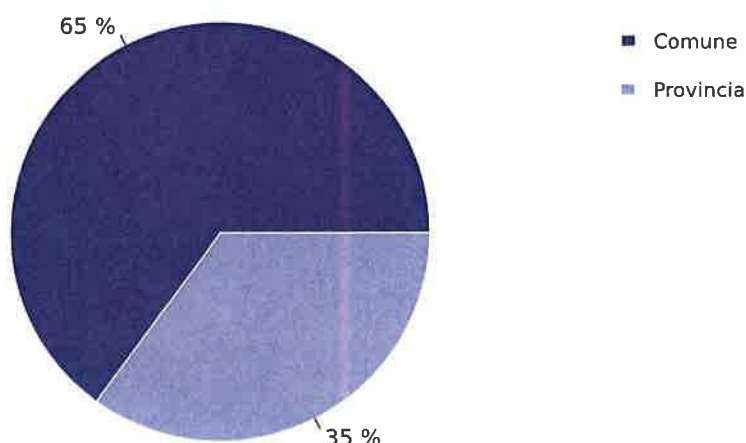
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE DIPENDENTE	8.823.357
1. Dipendente	8.777.209
remunerazioni dirette	6.491.449
remunerazioni indirette	2.285.760
2. Collaboratori	46.148
remunerazioni dirette	41.540
remunerazioni indirette	4.608
REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	229.248
imposizione diretta	37.207
imposizione indiretta	192.041
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	76.502
Oneri finanziari su capitale di credito a breve termine	76.502
REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA	617.512
Utile/Perdita dell'esercizio	-155.491
Ammortamento delle immobilizzazioni e accantonamento fondi	773.003
LIBERALITA' ESTERNE	55.600
liberalità esterne	55.600
VALORE AGGIUNTO GLOBALE DISTRIBUITO	9.802.219

Provenienza delle risorse finanziarie

Se il bilancio d'esercizio dà illustrazione della dimensione economico-finanziaria della cooperativa sociale e del valore economico generato, 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.

Si vuole così innanzitutto illustrare la diversa origine del valore della produzione generato. L'analisi della composizione del valore della produzione per territorio porta ad osservare che le attività produttive sono realizzate prevalentemente a livello comunale e nel dettaglio il valore della produzione ha ricaduta per il 65% sul Comune in cui la cooperativa sociale ha la sua sede e il 35% sulla Provincia.

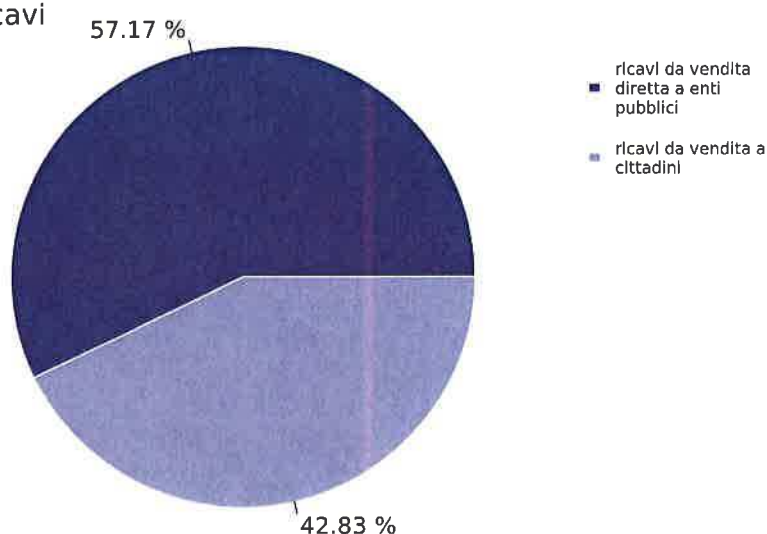
Valore della produzione per provenienza delle risorse



Il valore della produzione della cooperativa sociale è inoltre rappresentato al 95,7% 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 576.755 Euro di contributi pubblici e 76.283 Euro di contributi da privati, per un totale complessivo di 653.038 Euro. Una riflessione a sé la merita la componente donazioni: nel corso del 2021 la cooperativa sociale non ha ricevuto donazioni e ciò porta a riflettere sulla mancata percezione della comunità locale sul ruolo sociale che la cooperativa riveste e che potrebbe essere sostenuto con donazioni.

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- come rappresentato anche nel grafico sottostante- si osserva una composizione abbastanza eterogenea. In particolare 9.843.883 Euro da ricavi da vendita diretta a enti pubblici e 7.374.824 Euro da ricavi da vendita a cittadini.

Composizione dei ricavi



Rispetto ai committenti e clienti privati, un'analisi dei loro numeri e del loro peso sui ricavi può essere illustrativa della capacità della cooperativa sociale di rispondere al mercato e

di essere conosciuta sullo stesso. Così, nella cooperativa sociale si rileva per il 2021 un numero di persone fisiche acquirenti di servizi pari a 388. Inoltre l'incidenza del primo e principale committente è pari al 33% sul totale del valore della produzione quindi, si può affermare che la cooperativa sociale sia caratterizzata da una certa esposizione al rischio.

Esplorando i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica proviene da Aziende Ulss/APSS. Gli scambi con le pubbliche amministrazioni avvengono per la totalità dei casi da Convenzioni, per un valore complessivo di 9.508.662 Euro). È anche da osservarsi come la cooperativa sociale SPES Trento nel 2021 non abbia vinto alcun bando indetto da pubbliche amministrazioni.

Il peso complessivo delle entrate (ricavi e contributi) da pubblica amministrazione rispetto alle entrate totali è quindi pari al 58.3%, indicando una dipendenza complessiva dalla pubblica amministrazione contenuta.

Segnalazioni degli amministratori

Il proseguire della pandemia Covid nel corso dell'anno 2021 ha confermato cambiamenti nei modi di vivere e di operare delle persone e delle comunità. Ognuna di queste si è data regole al fine di limitare il contagio, regole che, nel corso dell'anno, si sono modificate ed evolute per mantenere attuale la risposta ai nuovi bisogni creati dalla pandemia.

La Provincia Autonoma di Trento è più volte intervenuta a sostegno o in affiancamento a norme operanti sul territorio nazionale.

Per quanto attiene l'ambito socio sanitario, in particolare i servizi offerti alla popolazione anziana, non si sono potute riaprire le strutture per l'ingresso di nuovi ospiti o utenti in quanto, se le condizioni pandemiche parevano aprire spiragli significativi per una lenta ripresa, ci si è trovati davanti ad un ulteriore grave problema: l'ormai cronica carenza di personale sanitario. Un problema importante che pare non avere né facile né prossima soluzione.

Per quanto attiene l'ambito economico abbiamo assistito a dinamiche diverse. Nelle RSA si sono mantenuti costanti i ricavi sanitari grazie all'importante intervento della Provincia Autonoma di Trento di cui faremo a breve cenno. I ricavi alberghieri hanno invece subito una flessione in quanto, se si sono mantenuti i numeri degli ospiti convenzionati, sono in diminuzione gli ospiti privati.

La Provincia Autonoma di Trento è intervenuta con due distinti provvedimenti.

Con il primo ha determinato di farsi carico dell'intera retta sanitaria relativa ai posti convenzionati considerando una sorta di vuoto per pieno nelle RSA. Con il secondo, a fine anno, è intervenuta per appianare le perdite di esercizio correlate alla specifica attività di gestione delle RSA. Un intervento che si è rivelato importante andando a sostenere sia la carenza dei posti convenzionati che quella dei posti privati.

La sintesi economica di questo esercizio può, in effetti, essere così definita. Le RSA negli anni in cui hanno operato con regolarità ed un riempimento di posti vicino al 100% hanno prodotto la marginalità necessaria alla copertura delle spese generali, istituzionali e di tutti quei costi non direttamente attinenti l'attività di gestione della struttura. Nel 2021, come peraltro nel 2020, tale apporto di marginalità è venuto a mancare creando squilibri nei conti economici della APSP pubbliche e delle RSA private. Ecco perché è importante l'intervento della Provincia.

TEMPI DI PAGAMENTO

Con riferimento a quanto previsto dall'art. 7-ter del D.Lgs. n. 231/2002 (recante "Attuazione della direttiva 2000/35/CE relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali) ed, in aggiunta, a quanto previsto dall'art. 22 del D.L. 34/2019 ("Decreto crescita"), si informa che SPES Trento emette fattura per la cosiddetta "retta alberghiera" al singolo ospite della Residenza Sanitaria Assistenziale. La fattura è emessa all'inizio del mese di permanenza e, conseguentemente, è emesso un SDD CORE con scadenza, abitualmente, il 16 del mese stesso.

SPES Trento emette, inoltre, fattura per la cosiddetta "retta sanitaria" alla Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari che provvede abitualmente al pagamento della stessa nel termine di 30 giorni dalla data di emissione del documento.



ALTRE INFORMAZIONI

Altre informazioni

Impatto dalla rete e nella rete

Nella mappatura dei rapporti con gli stakeholder, emerge chiaramente la rilevanza anche delle altre imprese e in particolare di quelle organizzazioni con cui si sono creati rapporti o interazioni stabili e che rappresentano quindi partner o soggetti comunque atti a definire la '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, poiché esse richiedono l'impiego congiunto di risorse economiche, conoscenze e elementi sociali, consentono la realizzazione di economie di scala e possono rendere più stabile la produzione, grazie all'identificazione di partner stabili. Ciò è garantito in particolare quando la relazione con la controparte si trasforma da scambio puramente di mercato a rapporto dai risvolti anche 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 la cooperativa sociale SPES Trento 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. Così, innanzitutto, è necessario distinguere tra rapporti con gli enti pubblici, con le imprese ordinarie del territorio e con le altre organizzazioni di Terzo settore.

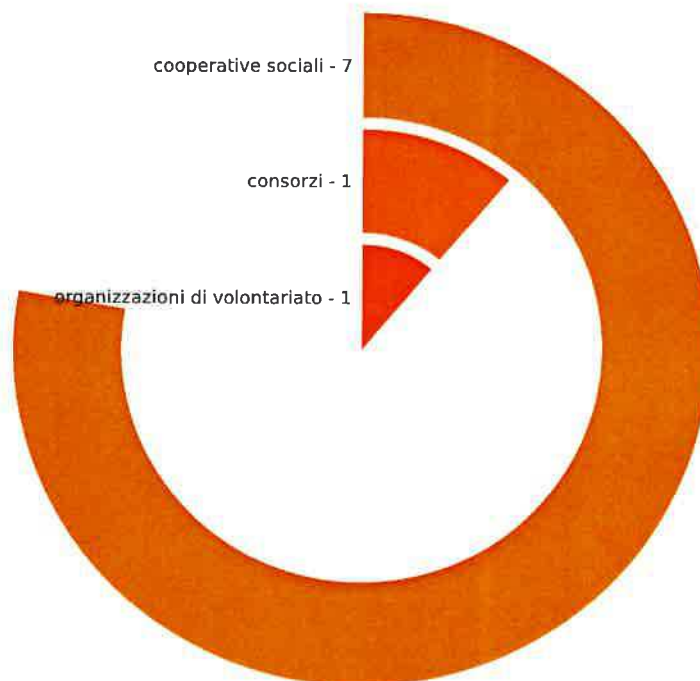
Rispetto ai rapporti con gli enti pubblici, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, la cooperativa sociale SPES Trento ha partecipato a riunioni e tavoli di lavoro inerenti ai servizi di interesse e alla ricerca di sinergie e progettualità da condursi con altre imprese e tali attività sono state generatrici di impatti sociali concreti per il territorio, poiché in particolare la collaborazione attiva con l'ente pubblico ha promosso cambiamenti nelle modalità di appalto o accreditamento dei servizi.

Indagando i rapporti con le imprese private in generale, sembra in primo luogo rilevante sottolineare l'impatto indotto dalla attività sull'economia locale e sulle altre imprese: il 100% degli acquisti della cooperativa sociale SPES Trento è realizzato da imprese del territorio e in particolare 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 23% degli acquisti ad essere realizzato da organizzazioni di Terzo settore mentre il 10% della spesa per consumi della cooperativa consiste in acquisti da cooperative non di tipo sociale e il 67% in acquisti da organizzazioni profit. Un ulteriore elemento specifico dei rapporti ed interscambi economici tra imprese è poi rappresentato dalle compartecipazioni al capitale sociale. La cooperativa sociale partecipa al capitale sociale di altre organizzazioni ed in particolare è attiva nel 2021 in 11 imprese, per un totale di 575.419 Euro di partecipazioni. Sono organizzazioni socie della

cooperativa sociale e quindi partecipano al suo capitale sociale 1 imprese, per un totale di 400.000 Euro di partecipazioni.

I rapporti con le altre organizzazioni del territorio, profit e di Terzo settore, sono stati inoltre al centro di rapporti di rete strutturati e di interazioni grazie all'appartenenza a stessi consorzi ed organizzazioni di secondo livello. In particolare, SPES Trento aderisce a 1 associazione di rappresentanza, 1 consorzio di cooperative sociali e 1 rete formale con organizzazioni anche di forma giuridica diversa.

La rete



In questa eterogeneità di rapporti, particolare attenzione va posta comunque 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 riuscita ad integrarsi in una realtà di rete con altre organizzazioni di Terzo settore abbastanza strutturata, poiché nel 2021 tra gli enti di Terzo settore con cui ha interagito in modo attivo (ad esempio realizzando momenti di confronto, scambi di conoscenze e idee, progettualità) si contavano 7 cooperative sociali, 1 organizzazione di volontariato e 1 fondazione.

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 dello scorso anno la cooperativa sociale si è relazionata con altri enti di Terzo settore condividendo fasi della realizzazione del bene/servizio, realizzando ATI e partecipando ad appalti pubblici e per la condivisione di conoscenze. 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 offerte gratuitamente ai cittadini con costi a carico delle organizzazioni in rete. 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: prestiti ad altre organizzazioni non profit o cooperative sociali. Si rileva inoltre la presenza di liberalità e erogazioni gratuite di utili ad attività ed enti di finalità sociale per il valore di 55.600 Euro.

Rapporti con la comunità e altre dimensioni di impatto sociale

Valutare l'impatto sociale della cooperativa sociale 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 possiede impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili e utilizza tecnologie e accorgimenti avanzati per il risparmio energetico. Le stesse attività svolte dalla cooperativa sociale sono inoltre da ritenersi rilevanti dal punto di vista dell'impatto ambientale che generano. Infatti, Spes Trento adotta da anni politiche di salvaguardia dell'ambiente, in particolare si rifà ai principi propri dell'economia circolare e dello sviluppo sostenibile e presta particolare attenzione alle tecnologie e ai processi per migliorare le prestazioni ambientali in ognuna delle sedi. Gli obiettivi di miglioramento garantiscono una progressiva e continua mitigazione degli impatti ambientali, in particolare in tema di riduzione dei rifiuti prodotti, contenimento dell'uso di risorse, riduzione dell'uso di sostanze pericolose e uso di risorse energetiche da fonti rinnovabili (certificazione ISO 14001).

Ogni residenza adotta nella quotidianità misure, tecnologie e buone pratiche per raggiungere gli obiettivi di sostenibilità ambientale. Il personale è formato e sensibilizzato, sia per quanto riguarda la gestione dei consumi che per quella dei rifiuti. Le attività connesse alla manutenzione e al funzionamento delle strutture ed all'erogazione dei servizi offerti, che hanno o possono avere effetti sull'ambiente, sono oggetto di continuo monitoraggio al fine di controllare e contenere gli impatti.

Considerando che il patrimonio edilizio influisce considerevolmente sull'impatto ambientale, il Spes Trento si impegna, in ogni intervento di rinnovamento delle proprie sedi, ad agire in ottica di limitazione del consumo di risorse non rinnovabili, adottando strategie e tecnologie all'avanguardia. Alcuni esempi sono: la sostituzione della caldaia dell'RSA Villa Alpina con una alimentata a metano; l'installazione di un impianto fotovoltaico a Villa Belfonte; la progettazione in ottica di autosufficienza dell'RSA Casa Famiglia di Cadine.

L'attenzione maggiore va rivolta all'impatto sociale più propriamente legato alla natura e alla mission della cooperativa sociale in quanto ente di Terzo settore. Certamente quanto sinora descritto ha permesso di affermare che la cooperativa sociale 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. Si può quindi affermare che il più elevato valore aggiunto che la cooperativa

sociale SPES Trento ha per il suo territorio sia quello di aver investito in un progetto di rilevanza sociale generando ricadute economiche e sociali eterogenee come sin qui dimostrato.

È vero che accanto a questi elementi descrittivi ci possono essere anche azioni dirette compiute verso la comunità e capaci di generare per la stessa ulteriori impatti e forme di attivazione della cittadinanza. La presenza sul territorio della cooperativa ha due possibili 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, la cooperativa sociale SPES Trento 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'incidenza delle donazioni sulle entrate della cooperativa.

Accanto a questi momenti di confronto più di tipo diretto, la comunicazione verso la comunità è stata comunque intermediata dalla cooperativa attraverso alcuni strumenti comunicativi del servizio e della qualità: bilancio sociale, rendicontazione ambientale (anche se inclusa nel proprio bilancio sociale), carta dei servizi, codice etico, certificazioni di qualità e altre certificazioni di prodotto e processo e sito internet.

Come si può ora in sintesi declinare la capacità della cooperativa sociale SPES Trento di aver generato anche nel 2021 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 (si ricorda composto da una parte dei membri del CdA, e nello specifico da volontari) 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 innovazione sociale.

INNOVAZIONE SOCIALE La cooperativa sociale SPES Trento ha sicuramente investito nel generare una elevata innovazione prevedendo la realizzazione di modalità di erogazione dei servizi nuove rispetto a quanto offerto da altri attori del territorio, ma in un certo modo anche attraverso l'innovazione al proprio interno dei processi di gestione e coordinamento del servizio, l'apertura a categorie di utenti nuove o a nuovi bisogni altrimenti insoddisfatti nel territorio, la realizzazione di nuovi servizi e progetti non presenti o presenti in altra forma nel territorio e l'apertura a nuove relazioni e collaborazioni che hanno permesso di arricchire in qualità i servizi e le azioni sul territorio. In particolare, la cooperativa sociale ha realizzato alcune azioni specifiche per innovare, con risultati concreti.

Nel corso del 2021 si è lavorato sempre per arginare le problematiche portate dal periodo pandemico. In parte in stand-by un progetto di innovazione legato all'edificio sito in via Borsieri (sede storica della cooperativa) per cui si sta valutando una nuova opzione di ristrutturazione e utilizzo.

SPES - TRENTO Soc. Coop. Soc.
Via Fermi, 64 - 38123 TRENTO
C.F. e P. IVA 00251510228

