coordinamento nazionale comunità di accoglienza

Comunità di Rinascita Onlus



Bilancio Sociale 2024

INDICE

L'INTRODUZIONE DEL PRESIDENTE **p. 3**

PREMESSE, RAGIONI, METODI DI REDAZIONE DEL DOCUMENTO **p. 4**
perché il bilancio sociale? p. 5
com'è costruito il bilancio sociale? p. 5
elementi di struttura del bilancio sociale e principi di redazione p. 5

IDENTITÁ **p. 5**
storia della Comunità di Rinascita p. 5
mission della Comunità di Rinascita p. 7
vision della Comunità di Rinascita p. 7
la carta dei valori p. 8
gli organi sociali p. 9
organizzazione della Comunità di Rinascita p. 10
politica della qualità della Comunità di Rinascita p. 12
individuazione e mappa degli stakeholders della Comunità di Rinascita p. 19

DETERMINAZIONE E RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO **p. 23**
prospetto di determinazione del valore aggiunto p. 23
prospetto di riparto del valore aggiunto p. 24
considerazioni p. 24

RELAZIONE SOCIALE **p. 24**
relazioni con gli stakeholders interni p. 25
relazioni con gli stakeholders esterni p. 27
Le risorse messe a disposizione dagli stakeholders (sul fatturato al 31.12.2023) p. 28
Analisi dei rischi economico-finanziari e misure adottate per il contenimento degli stessi p. 28

VALUTAZIONI CONCLUSIVE **p. 29**

RIESAME E PIANO ANNUALE/TRIENNALE **p. 29**

ALLEGATI **p. 35**

L'INTRODUZIONE DEL PRESIDENTE

L'anno appena trascorso ha visto la nostra Comunità impegnata nel perseguimento della propria mission, portata avanti nella ricerca di un complicato equilibrio tra il permanere di un quadro di incertezza sul fronte dell'inquadramento normativo dei servizi rivolti alle persone con disabilità e il dovere di riflettere sulla propria proposta e presenza sul territorio.

Sono diversi gli stimoli e le sollecitazioni che – nei contesti istituzionali come nell'interazione con il territorio – sono stati posti alla nostra attenzione, sia da parte degli stakeholder sociali, sia da quelli della committenza pubblica e privata. Da essi emerge la richiesta di servizi che hanno un pensiero nelle radici della Comunità (penso ad esempio al tema del "dopo di noi", declinato all'interno del CNCA di cui siamo parte anche nella riflessione del "prima del dopo") o che muovono verso una maggior specializzazione della nostra proposta (è il caso di giovani adulti con gravi deficit cognitivi) e rispetto ai quali la nostra realtà ha già in passato realizzato qualche iniziativa sperimentale. Tuttavia, ogni tipo di proposta o proiezione, non può che fondarsi su un base concertata di valutazione, che sia capace di considerare tutti gli elementi che concorrono alla loro possibile sostenibilità, in primis della qualità del servizio offerto, e congiuntamente alla sua tenuta sul fronte gestionale e dell'organizzazione.

Il mondo dei servizi sociali e socio-sanitari sta attraversando una fase complessa di ridefinizione e risulta costantemente soggetto ad una richiesta di sempre maggiore specializzazione degli interventi, generalmente non sostenuta da una corrispondente presenza di professionisti. Restando alle competenze più vicine al nostro quotidiano lavorativo, a livello nazionale e regionale è nota la difficoltà nel reperimento di personale educativo, entro una dinamica che vede in sofferenza anche le realtà collocate nei grandi centri; nei territori periferici come quelli della montagna friulana, la questione si presenta con livelli di incisività superiori ed è estendibile a tutte le professionalità che compongono il comparto. Se la Comunità ha giovato non solo della professionalità, ma anche dell'alto tasso di appartenenza e di fidelizzazione dei suoi soci lavoratori, dipendenti, collaboratori (i dati nazionali confermano una diffusissima tendenza nelle realtà del sociale di un fortissimo – e problematico per la continuità e qualità dei servizi – *turn over*), non si può negare che ogni ipotesi di nuove progettualità debba considerare anche le dinamiche che agiscono nel contesto più ampio del lavoro sociale.

La Comunità ha il compito di operare secondo principi di solidarietà e, nella sua veste cooperativa sociale di tutela dei propri soci e beneficiari, e tale veste Un per non comporta l'omissione dell'esigenza di addivenire al più presto ad un quadro chiaro dell'inquadramento dei servizi, tema con cui si è aperta questa breve introduzione. Solo in tal modo ci saranno le basi – anche di pianificazione economica – per avanzare possibili nuove progettualità, si potrà avere la certezza che le stesse andranno a collocarsi in un contesto capace di rispondere alle nuove esigenze emerse dal territorio in un quadro di compatibilità con gli indirizzi normativi della futura organizzazione dei servizi. In questo si auspica che la naturale e virtuosa propensione all'innovazione non perda la capacità di cogliere la bontà di proposte che, nel tempo, si sono mostrate capaci di costruire – con tutte le fatiche e le complessità del caso – non solo centri di erogazione di prestazioni, ma percorsi di relazione e inclusione. In tempi in cui si associa sovente la bontà di un servizio alla persona con la parcellizzazione delle risposte alle sue esigenze, pare necessario evidenziare la bontà della nostra proposta comunitaria, contestualmente – come ovvio – alle necessità della persona, ma anche e soprattutto come proposta dotata di valori di socialità e di capacità di creare rete.

Quindi, se è necessario indirizzare il pensiero verso il futuro senza il timore del cambiamento, è altrettanto importante mantenere però ben saldi i tratti che distinguono la Comunità, che non è solo spazio fisico, ma luogo e contesto portatore di una storia di scelte, esperienze e relazioni. Nel 2024 abbiamo raggiunto i 45 anni di vita, un traguardo importante che è stato reso possibile grazie all'impegno di molte persone; un impegno che, guardando a ieri, va ricordato e rispettato; un impegno che, guardando al domani, va rinnovato e nel quale è importante – nell'umana convivenza dei nostri limiti e dei nostri pregi – continuare a credere.

Il Presidente
Alessandro Collavino

PREMESSE, RAGIONI, METODI DI REDAZIONE DEL DOCUMENTO

La Comunità di Rinascita è una storica realtà del privato sociale che opera in Carnia, nell'Alto Friuli. Come in tante zone montane vi sono presenti i problemi di spopolamento e di progressivo invecchiamento della popolazione residente, soprattutto nei paesi più periferici di vallata, lontani non solo dal capoluogo udinese ma pure dal più prossimo centro cittadino, Tolmezzo, in cui risiede oltre un quarto della popolazione dell'intero comprensorio. Tali condizioni hanno una notevole influenza sulla tipologia dei servizi offerti/richiesti alla/dalla popolazione, con ovvie incidenze anche nello specifico dei servizi che la Comunità offre. È infatti facilmente intuibile quanto distanze geografiche e invecchiamento dei nuclei famigliari incidano sul fabbisogno delle persone con disabilità (ambito precipuo di intervento della Comunità) ed in genere delle persone in condizioni di fragilità.

Le "origini" della Comunità

A Tolmezzo, nel 1977, su iniziativa di persone disabili e volontari che creano un piccolo nucleo di convivenza, nasce l'esperienza della Comunità. L'insediamento avviene nel periodo immediatamente successivo agli eventi sismici che colpirono il territorio friulano e la sua zona montana e pedemontana in particolare. L'esperienza ha rappresentato un elemento di novità per lo stile con la quale si proponeva alle persone disabili del territorio carnico, alternativo agli istituti, fino ad allora uniche risposte ipotizzate in relazione alle esigenze delle persone disabili.

Dal 1979, anno della costituzione formale dell'associazione, la Comunità ha aumentato nel tempo la capacità di accoglienza ed e diventa una realtà (dal 2015 cooperativa) erogatrice di servizi assistenziali, sanitari e di riabilitazione, in continuità allo stile e alle idealità che ne avevano contraddistinto la nascita, anche dopo la propria recente trasformazione in cooperativa sociale. Dopo operazione di fusione, la Comunità ha unito le sue forze con quelle della Soc. Coop. "La Zeje", realtà fondata nel 1994 da persone che avevano svolto un percorso di volontariato, obiezione di coscienza o altro presso la "Rinascita", diventandone fino ad allora partner storico.

Il Bilancio Sociale. Riferimenti qualitativi e normativi

Come nelle edizioni precedenti, le linee sulle quali è stato impostato questo lavoro di rendicontazione sociale fanno riferimento al MAQS (Modello Attivo della Qualità Sociale), nato da un percorso promosso dalle realtà appartenenti alle federazioni regionali del CNCA (Coordinamento Nazionale Comunità d'Accoglienza) al quale la Comunità aderisce. Nel corso del 2022, la Comunità ha ottenuto dall'Uniter, ente certificatore riconosciuto, il rinnovo della certificazione MAQS per il triennio 2023-2025 dimostrando il possesso di tutti i requisiti necessari.

I requisiti previsti dal modello MAQS sono stati integrati con quelli richiesti dall'accreditamento regionale per le strutture erogatrici di servizi sanitari ambulatoriali determinato con il DGR 1436/2011 e s.m. e i.

Nel bilancio si è fatto tesoro delle indicazioni ricevute dagli *stakeholders*, che hanno contribuito a delinearne l'approccio e i contenuti.

Sono state tenute inoltre tenute presenti le indicazioni contenute nella deliberazione della Giunta Regionale del 9 ottobre 2008 (n. 1992). Inoltre, con il processo di Riforma del Terzo Settore avviato con la legge delega 106/2016, è stata prevista la stesura da parte degli enti del terzo settore del Bilancio Sociale, unitamente alla valutazione dell'impatto sociale. Se per il secondo dei casi si rimane in attesa di indicazioni attuative (anche se la Comunità – come si vedrà nelle pagine successive – ha già avviato un lavoro in tale direzione), per il bilancio sociale si ha ovviamente aderito alle *Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale degli enti del Terzo Settore* prevista dal Decreto del 4 luglio 2019.

Il presente documento raccoglie quindi le richieste normative, rispettandole nella garanzia di chiarezza, leggibilità e fruibilità del documento a tutte le persone e gli enti interessate/i.

Perché il BS? Per la Comunità di Rinascita, la Comunicazione interna avviene nei canali privilegiati per la comunicazione sociale, lavorativa, nonché quotidiana e relativa agli scambi che quotidianamente avvengono all'interno della struttura, facilitati dalla dimensione comunitaria che ancora preserva e consente occasioni di confronto non prettamente ancorate alle esigenze istituzionali e di servizio.

Per le persone che non dispongono di strumenti di conoscenza alternativi alla nostra frequentazione, è invece opportuno mettere annualmente a disposizione un documento che descriva gli aspetti significativi della nostra realtà, dei suoi progetti e del suo operato; soprattutto a quelli che condividono gli obiettivi del nostro lavoro, nel comune territorio di riferimento e non solo.

Com'è costruito il BS? Come nostra consuetudine, evitando le prassi retoriche di alcuni bilanci sociali, la veste del presente documento è stata definita secondo i connotati dell'essenzialità e della presentazione semplice e chiara dei contenuti. A tal fine, in virtù dei positivi riscontri ricevuti, si sono mantenuti i principi generali con i quali la Comunità ha redatto i bilanci sociali degli esercizi precedenti.

Riferimenti: Cooperativa "Comunità di Rinascita" ONLUS
Via Bonanni, 14 – 33028 – Tolmezzo (UD) Tel: 0433/40461 – Fax: 0433/44861
CF: 84007880309 - P. Iva: 02553350308

Elementi struttura del bilancio sociale e principi di redazione

Al fine di disporre di uno strumento sufficientemente affidabile, s'è ritenuto opportuno individuare quale riferimento i "*Principi di redazione del bilancio sociale*" elaborati a cura del GBS - Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale, stampato a cura di Adnkronos Comunicazione S.p.A. – Roma - Aprile 2001.
I principi dei quali s'è tenuto conto nella redazione del BS sono quelli indicati nel documento citato e vengono espressi in termini di:

1. Responsabilità	11. Periodicità e ricorrenza
2. Identificazione	12. Omogeneità
3. Trasparenza	13. Utilità
4. Inclusione	14. Significatività e rilevanza
5. Coerenza	15. Verificabilità dell'informazione
6. Neutralità	16. Attendibilità e fedele rappresentazione
7. Competenza di periodo	*Non ricorrendo a terzi per la redazione del BS, né per parti dello stesso, non trova ragione di applicazione l'espressione del principio:*
8. Prudenza	
9. Comparabilità	
10. Comprensibilità, chiarezza ed intelligibilità	*17. Autonomia delle terze parti*

Come già accennato in precedenza, la stesura del presente Bilancio Sociale si è realizzata coinvolgendo più soggetti in modo da assicurare la trattazione di ogni singolo argomento da parte di persona/e per esso competente/i; fermo restando che il lavoro di coordinamento delle diverse parti è stato curato da un singolo soggetto, il responsabile d'Area Amministrativa. Tale tipo di scelta si riconduce alla necessità di rispettare i principi sopra indicati, non solo per i punti relativi all'identificazione e alla trasparenza, ma soprattutto per favorire la significatività e rilevanza dell'esposizione, nonché la sua comprensibilità.

IDENTITA'

Storia della Comunità di Rinascita

Raccolta da testimonianza dirette, documenti, memorie e scandita secondo i momenti più significativi con i relativi cambiamenti da questi derivati

Anno /i	*evento*	*cambiamento derivato*
1977	Su iniziativa di disabili e volontari, inizia a funzionare una casa di accoglienza per 3 portatori di handicap a Tolmezzo, denominata Comunità di Rinascita (C.di R.)	

1979	Costituzione della Associazione “Comunità di Rinascita”, con erogazione delle prime prestazioni assistenziali e sanitarie di riabilitazione	*L’associazione acquista una sua identità giuridica*
1982-1984	Si realizzano i lavori di adattamento per utilizzare la scuola materna prefabbricata in via Morgagni, data in comodato dal Comune di Tolmezzo	*Aumenta la capacità di accoglienza delle persone svantaggiate del territorio*
1989	Prende avvio il laboratorio di carto-artistica, in cui prendono sviluppo le attività diurne di cucito, e preparazione di bigliettini augurali	*Iniziano accoglienze diurne di tipo socio-educativo*
	Viene stipulata una Convenzione Con l’USL n. 3 Carnica per l’erogazione di servizi riabilitativi ai disabili del territorio	*Si struttura il servizio di riabilitazione.*
1996	Parte il progetto per creare opportunità di lavoro protetto, in collaborazione con le cooperative sociali, “La Zeje” e “Mhandy” presso la sede di quest’ultima nella zona artigianale di Villa Santina	*Si amplia l’offerta di servizi lavorativi e/o occupazionali*
1996	Acquisizione della “idoneità definitiva…” da parte della Direzione Regionale dell’Assistenza Sociale della Regione Friuli Venezia-Giulia, quale “…centro residenziale per handicappati gravi e gravissimi…” Acquisizione della “personalità Giuridica Con il Decr. n. 0390/Pres. del Presidente della Reg. FVG	*Si creano i presupposti per un riconoscimento formale da parte dell’Ente Pubblico delle attività d’accoglienza socio-assistenziale in essere*
1998 - 2003	Iniziano e si completano i lavori di ampliamento del centro secondo gli standard del D.P.G.R. 083/90. i lavori si sviluppano per lotti funzionali	*Si migliorano gli spazi per la vita degli ospiti e si realizzano gli spazi necessari al buon funzionamento dell’organizzazione*
2000	Iscrizione all’anagrafe delle Onlus	*Miglior inquadramento della associazione nel quadro fiscale e facilitazioni per le attività di raccolta fondi*
2007	Stipula della convenzione con l’ASS n. 3 (Servizio Sociale dei Comuni) per l’erogazione di servizi residenziali e diurni di carattere socio-assistenziale-educativo	*Entrata in rete nel comprensorio di riferimento di tutti i servizi gestiti dall’associazione*
2008	Spostamento delle attività laboratoriali presso la struttura di proprietà della cooperativa “La Zeje”, sita in via Bonanni	*Miglioramento logistico-strutturale e ampliamento della proposta di tipo socio-educativo e ricreativo*
2009	Trentennale dell’associazione	
2012	Definizione della nuova organizzazione associativa	*Introduzione di maggior chiarezza nelle figure di responsabilità di coordinamento delle attività dell’associazione, anche in relazione ai servizi affidati a terzi.*
2014	Inizio della Trasformazione in Cooperativa Sociale	*La modifica della struttura giuridica ha consentito di operare in maniera più appropriata e con più efficacia in un quadro fiscale di riferimento più chiaro e meno incerto.*
2015-2016	Trasformazione definitiva dell'associazione in	*Creazione di un nuovo ente capace di*

	cooperativa sociale e fusione per incorporazione del partner storico Soc. Coop. “La Zeje” con effetto dal 1° gennaio 2016	*rispondere alle nuove esigenze emergenti dal contesto del lavoro sociale*
2017	Inizio del processo di accreditamento ambulatoriale e acquisizione certificazione MAQS	*Creazione delle premesse per l'inserimento della Comunità tra gli attori istituzionali dei servizi alle persone disabili.*
2018	Chiusura del processo di accreditamento	*Ricezione dell’accreditamento regionale per l’attività ambulatoriale e suo inserimento nel quadro istituzionale del servizio*
2019	Quarantennale - Rinnovo Certificazione MAQS triennio 2019-22	*Conferma standard di accreditamento e certificazione*
2021	Partecipazione della Comunità ai bandi di co-progettazione per i servizi socio-assistenziali residenziali e semi-residenziali Presentazione dei progetti sperimentali per le accoglienze socio-sanitarie	*Mantenimento della cooperativa all’interno della rete dei servizi*
2022	Rinnovo triennale accreditamento ambulatoriale DPReg n. 151/2016 Rinnovo certificazione MAQS triennio 2022-25	*Conferma standard di accreditamento e certificazione*

Mission **della Comunità di Rinascita**

La Comunità di Rinascita è un gruppo di persone, disabili e non, che, nel rispetto delle diversità, condivide obiettivi comuni in una dimensione di vita-lavoro operando nel sociale.

Crede nella centralità e nel rispetto della persona, dei suoi diritti, della sua dignità, delle sue diverse abilità, nella partecipazione democratica, nella progettualità, nella professionalità dei servizi offerti. Offre risposte alle esigenze complessive di persone con disabilità, per favorire la loro autonomia ed una vita socialmente soddisfacente, creando, inoltre, le condizioni per la realizzazione personale di ospiti e operatori. Gestisce, quindi, servizi di accoglienza residenziale e diurna, con mirati progetti educativi, laboratori protetti, inserimenti lavorativi, servizi di accompagnamento, servizi di fisioterapia e terapia occupazionale, in un ambiente familiare e in collaborazione con gli altri enti.

Opera prioritariamente con e per le persone svantaggiate con handicap fisico e/o psichico del territorio della Carnia

Vision **della Comunità di Rinascita**

La Comunità di Rinascita vuole essere una testimonianza della possibilità di una vita piena, nonostante i limiti e le diversità. Una concreta proposta di uno stile di vita diverso. Un gruppo coeso, formato e informato, organizzato, sensibile, consapevole della propria identità. Un punto di riferimento conosciuto, riconosciuto e apprezzato dall'ente pubblico e dai destinatari dei servizi per la qualità degli stessi e per la capacità di offrire risposte concrete all'individuo, alle famiglie, alle istituzioni. La Comunità di Rinascita deve essere sempre capace di leggere i nuovi bisogni e di offrire delle risposte adeguate in un clima familiare, partecipato e sereno

Mission e *Vision* sono state frutto di un percorso di riflessione ed elaborazione condivisa, e sono oggetto di una valutazione annuale, in occasione dell'Assemblea di approvazione del consuntivo delle attività.
La comunità è quindi chiamata alla promozione di una cultura di attenzione ai bisogni dell'uomo. Un approccio esclusivamente tecnico-scientifico non basta, i servizi devono infatti assumere i connotati della cura intesa anche e necessariamente nei termini della valorizzazione della persona.

D'altra parte le complessità della società e delle modalità di intervento in campo socio-riabilitativo impongono un approccio complessivo nel quale il servizio pubblico ed il terzo settore cooperano per il bene di chi è in situazione di necessità.
L'aggiornamento, i percorsi di formazione e gli itinerari di riqualificazione professionale, sono un altro strumento fondamentale per rinnovarsi di fronte alle sfide poste da una realtà che produce nuove emarginazioni.
Le considerazioni sopra riportate comportano **l'impegno a sviluppare la nostra identità e presenza nel quadro dell'ordinamento socio-sanitario ed educativo dell'Alto Friuli:**

- ispirandoci ai principi di **promozione integrale della persona**;
- declinando nell'oggi i principi propri del CNCA, riferimento ispirativo per l'agire quotidiano;
- stabilendo opportune forme di **collegamento, partecipazione e cooperazione** con istituzioni aventi analoghe finalità;
- mantenendo il rapporto con le espressioni di **volontariato.**

LA CARTA DEI VALORI

Ci impegniamo a realizzare la nostra missione attraverso il coerente sviluppo delle tre dimensioni che caratterizzano la nostra fisionomia.

● Dimensione della solidarietà sociale

(per caratterizzare il nostro modo di operare in coerenza con i principi di riferimento e in continuità con il patrimonio storico della Comunità)

Crediamo che la solidarietà sociale debba caratterizzare l'approccio lavorativo di ogni persona che opera in Comunità.

Riteniamo possibile realizzare modelli di efficienza e di efficacia che siano sostenibili e compatibili con i bisogni autentici della persona accolta.

Pensiamo che per realizzare la solidarietà nell'efficienza organizzativa sia necessario dare priorità agli obiettivi comuni di servizio nel rispetto delle inclinazioni personali degli ospiti.

Ci impegniamo ad interpretare le esigenze di ospiti dipendenti e collaboratori e a rispondervi con competenza, professionalità con comportamenti sereni e ricchi di umanità.

● Dimensione tecnico-professionale

(per rendere più efficaci le prestazioni ed efficiente il servizio)

Crediamo nel servizio all'uomo: delle sue autentiche esigenze e dei suoi diritti.

Pensiamo che la ricerca del miglioramento professionale sia fattore indispensabile della nostra offerta.

Riteniamo che l'eccellenza nell'intervento socio-educatico e assistenziale sia un obiettivo perseguibile in tutte le attività e a tutti i livelli; ciascuno nel suo specifico professionale deve costantemente puntare a migliorarsi.

Pensiamo che elementi fondamentali per lo sviluppo e il miglioramento del nostro intervento siano la sistematica collaborazione ed il confronto con le altre realtà impegnate nel sociale del nostro territorio ed anche esternamente allo stesso.

Riteniamo che l'omogeneità dei processi e degli interventi socio educativi sia necessario per migliorare i risultati della nostra attività, anche al fine di ridurre o eliminare le variabili derivanti dalle caratteristiche individuali degli operatori.

Ci impegniamo a sviluppare nel personale operante in Comunità la crescita personale, attraverso la diffusione a tutti i livelli delle appropriate capacità e conoscenze.

● Dimensione organizzativo-gestionale

(per raggiungere gli obiettivi che ci proponiamo guardando alla maggiore efficienza ed efficacia dei processi gestionali e alla piena valorizzazione delle risorse umane)

Crediamo che al centro dei servizi vi siano gli operatori della Comunità sono pertanto indispensabili la loro valorizzazione, il loro sviluppo e il loro senso di responsabilità.

Riteniamo che la collaborazione e la capacità di fare squadra tra gli operatori debbano diventare comportamenti consolidati che caratterizzano il modo di operare in comunità.

Vogliamo che disponibilità e apertura al cambiamento siano caratteristiche del personale a tutti i livelli per affrontare con successo le sfide che continuamente ci pone il nostro lavoro.

Siamo convinti che le capacità di pianificare, organizzare e controllare, rese operanti in modo partecipativo, siano il fondamento di una corretta ed efficace gestione di un servizio.

Ci impegniamo a diffondere la cultura del lavoro per obiettivi che deve diventare la base del nostro operare, a tutti i livelli e per tutte le professionalità.

Gli organi sociali

L'Assemblea dei soci

Resoconto delle convocazioni assembleari dell'ultimo triennio

assemblee convocate	2024	2023	2022
ordinarie	1	1	1
straordinarie	0	0	0
TOTALE	1	1	1

Percentuale di partecipazione (alle sedute valide) alle assemblee soci del 25 maggio 2024

2024	n. soci aventi diritto	n. soci presenti o rappresentati	% presenze
Assemblea ordinaria del 25.05.2024	58	48	82,76%

Il Consiglio di Amministrazione

Il CdA in carica, eletto nell'assemblea del 27 maggio 2023 è composto dai seguenti membri:

Nome e Cognome	Carica	Ruolo professionale	Mandati in CDA*	% di genere
Alessandro Collavino	Presidente	Impiegato	4	42,9% donne, 57,1% maschi
Stefano Gloder	Vice Presidente	Oss	3	
Valerie Celine Nodale	Consigliere	Impiegata	1	
Luigino Di Lenarda	Consigliere	Oss	3	
Monica Pellizotti	Consigliere	Oss	1	
Mirco Dorigo	Consigliere	Oss	2	
Laura De Crignis	Consigliere	Oss	1	
* In nr dei mandati è calcolato a partire dalla trasformazione della Comunità in cooperativa				

Nel corso del 2024 il consiglio si è riunito in 7 occasioni.
Nella tabella seguente sono riportati i dettagli delle sedute del C.di A.

Dettagli dei lavori del CdA

numero di sedute	**11**
durata media delle sedute	**1 ora e 9 minuti**
% di presenza dei consiglieri	**100,0 %**

Commento:
La presenza ai consigli, come evidenziato dai dati sopra riportati, raggiunge valori che sono indice di un altissimo livello di partecipazione. In 7 sedute annuali, non vi sono state assenze.
Si evidenzia che, con l'elezione del CdA per il mandato 2023-25, la percentuale di rappresentanza di genere femminile si è alzata rispetto al mandato precedente; inoltre, tutta la compagine consigliare risulta composta da soci lavoratori (5 afferenti al settore socio-assistenziale, 2 all'amministrazione).

Organizzazione della Comunità di Rinascita

Premessa e descrizione generale

L'oggetto sociale nello statuto della cooperativa prevede l'attivazione, l'organizzazione e la gestione di strutture e servizi socio-sanitari, educativi, assistenziali, riabilitativi, rivolti alle persone in stato di disagio sociale, fisico, psichico temporanei o permanenti.

In adempimento a quanto previsto dallo statuto, la Comunità promuove attività afferenti ai seguenti due macro-settori**:**

- *sanitario-riabilitativo*
- *socio-educativo-assistenziale***.**

Le attività devono essere necessariamente affiancate da un'attività di carattere *logistico e amministrativo.*

Per quanto sopra l'organizzazione della cooperativa si sviluppa in tre Aree, ad ognuna delle quali corrisponde un *Responsabile Direzionale* definito *Responsabile d'Area* con funzioni di Progettazione e/o Direzione e/o Supervisione.

AREA	RESPONSABILE
Area Sanitaria	Direttore Sanitario – D.S. (sostituto, in caso di assenza, dal vice-direttore, ovvero la consulente fisiatra)
Area Progetti Individualizzati	Responsabile Area Progetti Individualizzati – RAPI
Area Logistico-Amministrativa	Responsabile Area Logistica/Amministrativa – RALA

Nelle attività che afferiscono alle prime due aree sono presenti operatori e figure professionali diverse, i cui interventi si riverberano in entrambe.

L'assistente alla persona, ad esempio, svolge funzioni che riguardano sia l'Area Progetti Individualizzati che l'Area Sanitaria; analogamente, chi realizza la programmazione e le attività educative (che discendono dai Progetti Individualizzati), può svolgere compiti collegati anche ad aspetti Igienico-Sanitari della cura di sé (Area Sanitaria).

Infine, i trattamenti sanitari (quale ad esempio la Fisioterapia o la terapia occupazionale) hanno importanti ricadute sulla componente assistenziale dei servizi alla persona: i medesimi, se non svolti adeguatamente, possono a loro volta pregiudicare la componente sanitaria dell'intervento di cura della persona (es. decubiti).

Trattandosi in ogni modo di attività integrate, la gestione operativa della parte sanitaria prevede

Per tale motivo sono definiti i seguenti **Ambiti d'intervento gestiti da un Coordinatore di Ambito** nei quali operano figure aziendali alle quali compete la realizzazione delle funzioni con aspetti trasversali alle Aree 1) e 2).

Essi sono:

AMBITO	COORDINATORE
Ambito Socio-Educativo	Coordinatore Socio-Educativo (CSE)
Ambito Socio-Sanitario	Coordinatore Socio-Sanitario (CSS)
Ambito Socio-Assistenziale	Coordinatore Socio-Assistenziale (CSA)

Va precisato tuttavia che la dimensione sanitaria/riabilitativa va a configurare all'interno della struttura un'attività operativa e di servizio a sé stante; ad essa fanno riferimento i corrispettivi settori operativi con il relativo personale (fisioterapia, riabilitazione a minori, ecc.) da coordinare: invece, quella sanitaria intesa nel senso più comune del termine (ossia medico-infermieristica) è prevalentemente correlata all'attività di accoglienza socio-assistenziale ed è prerogativa del D.S.

In ogni caso, al coordinatore socio-sanitario, nell'ottica dell'integrazione operativa dei servizi, possono essere attribuite dal Direttore Sanitario, in sede di approvazione di norme e procedure di sua competenza, funzioni alle medesime attinenti.

I Coordinatori possono avvalersi dei "**Referenti di Ambito"** per essere coadiuvati, affiancati e/o temporaneamente sostituiti nei loro compiti, o eventualmente per curare, in delega, specifici settori (ad esempio Assistenza Femminile, Approvvigionamento prodotti per pulizie, ecc.). Tali deleghe devono essere portate all'attenzione del Consiglio d'Amministrazione e di tutti gli interessati.

La terza Area (Area Logistico-Amministrativa) ha competenza su:
Servizio amministrativo;
Servizio mensa;
Servizio manutenzioni;
Servizio mobilità;

Qualora la direzione di uno dei predetti servizi sia affidata direttamente dal Consiglio ad un **Responsabile di Servizio**, viene meno la giurisdizione del Responsabile d'Area Logistica-Amministrativa sul servizio in argomento.

Il Responsabile del Servizio Infermieristico viene designato direttamente dal **Direttore Sanitario**.

Vi sono inoltre i **"Responsabili di Specifica Funzione"** con compiti specifici, legati a disposizioni normative esterne e/o interne all'organizzazione; tali compiti comportano conoscenze, titoli e/o percorsi formativi mirati, ed ampia autonomia decisionale nelle funzioni esplicate;
Fanno parte di questa categoria:
Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione sui luoghi di lavoro (RSPP)
Il Responsabile della Qualità (R.Q.)
Il Responsabile dell'Igiene alimentare (R. Haccp)
Il Responsabile della Privacy;

Modalità operative
Il rapporto tra Coordinatori e Responsabili si realizzerà nel rispetto delle rispettive prerogative, dettagliate negli specifici funzionigrammi.
Il Coordinatore che, nella gestione delle attività intende avvalersi di Referenti d'Ambito deve darne immediata comunicazione al consiglio al momento della nomina.
Responsabili e Coordinatori ricevono l'incarico dal Consiglio ed il loro mandato può essere revocato dal Consiglio stesso.
I rapporti tra Responsabili e Coordinatori (o loro Referenti) si formalizzano in sede di **Ufficio Responsabili Coordinatori Attività (URCA).**

L'Ufficio Responsabili Coordinatori Attività opera nelle seguenti modalità:
- Tramite riunione settimanale tra Responsabili d'Area e Coordinatori d'Ambito o loro delegati, ai fini di un costante e generale monitoraggio delle varie attività poste in essere e per affrontare adeguatamente eventuali criticità che dovessero sorgere.
- Tramite riunione ad hoc tra due o più: Coordinatori-Referenti, Responsabili d'Area, di Servizio, e/o di Specifica Funzione, per problematiche limitate a quanto di competenza dei partecipanti all'incontro.

I verbali delle riunioni, in sede U.R.C.A., sono sempre inviati per conoscenza al Responsabile **Servizio Amministrazione** che ne cura e l'inserimento su GABAMA e la successiva archiviazione. Copia dei verbali deve essere inviata anche ai singoli componenti dell'Organo Amministrativo della Cooperativa.

DETTAGLIO DELLE FIGURE DI RESPONSABILI E COORDINATORI

Responsabili d'Area
Area Sanitaria (Direttore Sanitario)
Area Progetti Individualizzati (RAPI)
Area Logistica-Amministrativa (RALA)

Responsabili di Servizio
Responsabile Servizio Mobilità
Responsabile Servizio Amministrazione
Responsabile Servizio Mensa
Responsabile Servizio Manutenzioni
Responsabile Servizio Infermieristico;

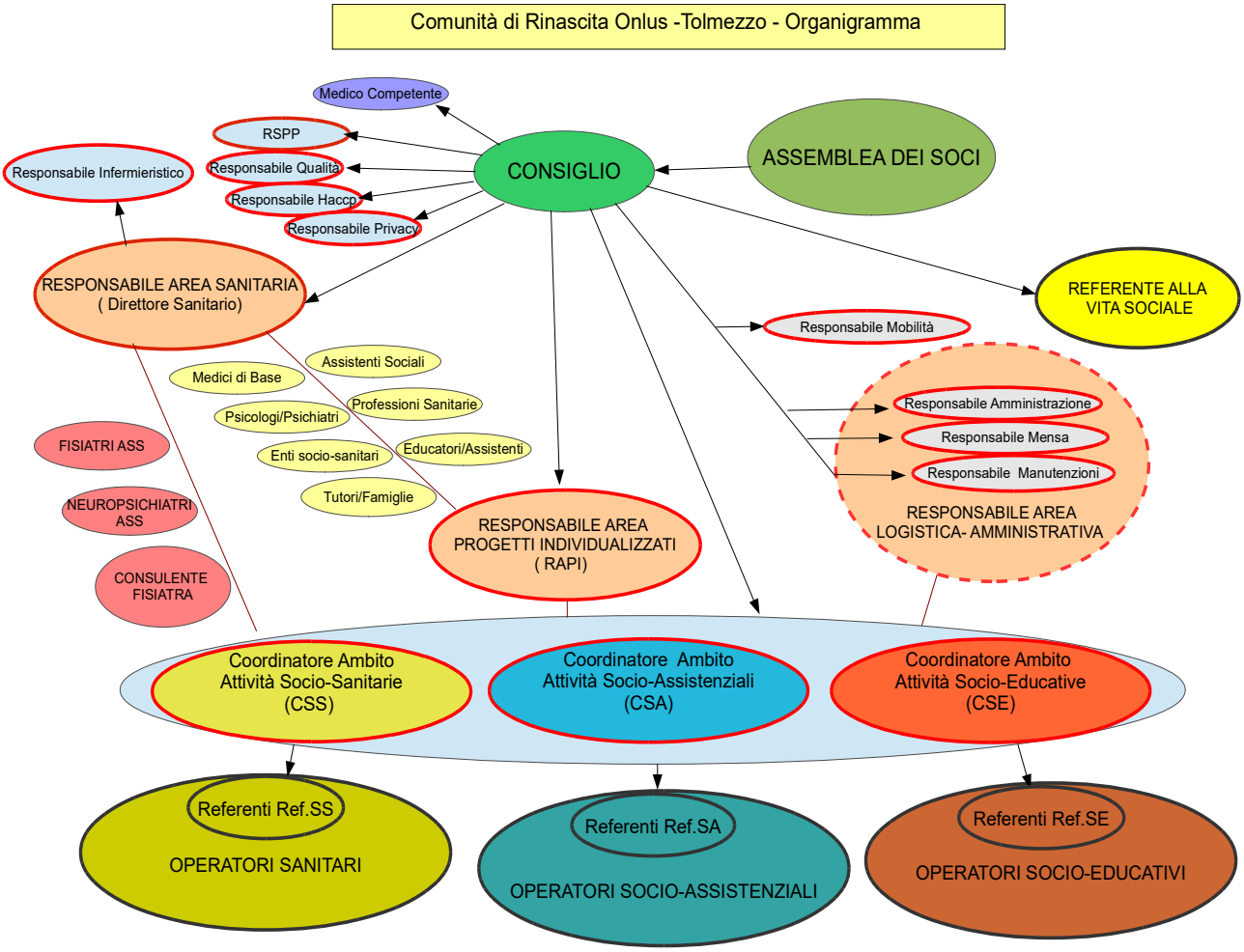
Coordinatori d'Ambito
Coordinatore Ambito Socio Educativo (CSE);

Coordinatore Ambito Socio Sanitario (CSS);
Coordinatore Ambito Socio Assistenziale (CSA);

Responsabili di Specifica Funzione
Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione sui luoghi di lavoro (RSPP)
Responsabile Qualità (RQ)
Responsabile Igiene alimentare (R. Haccp)
Responsabile Privacy

ORGANIGRAMMA

N.B.: Le figure aziendali con contorno rosso  si relazionano in sede di URCA.
La funzione di Referente alla vita sociale alla data del presente documento è stata esercitata dalla socia Mauro Francesca.



Politica della qualità della Comunità di Rinascita

Gli impegni ed i macro obiettivi per la qualità della Comunità sono espressi nella carta dei valori. La politica della qualità della Comunità deve dare traduzione pratica agli impegni espressi nella stessa.

Il cardine della politica della qualità è da ricercarsi nell'approccio di presa in carico globale della persona, basato sullo spirito di servizio, sull'attenzione ai suoi bisogni, sulla capacità di gestire le fragilità e le debolezze valorizzando nel contempo risorse di ognuno.

Questo approccio distintivo di fare le cose deve essere il punto di forza della Comunità, l'elemento distintivo del suo operare.
Ne discendono in particolare tre **obiettivi della qualità, comuni** a tutte le attività svolte:

Promuovere la centralità della persona, salvaguardarne la dignità, valorizzarne le potenzialità.
La conduzione di ogni attività e processo deve porre al centro la persona, intendendo con questo l'attenzione al cittadino che fruisce del servizio ed alle persone che a diverso titolo prestano opera per l'organizzazione. L'attenzione al cittadino si manifesta attraverso la ricerca continua nelle risposte ai suoi bisogni espliciti ed impliciti ***utilizzando metodologie ed approcci efficaci, appropriati e sicuri in un'ottica di collaborazione e spirito di servizio;***
L'organizzazione è un insieme di attività in grado di generare valore aggiunto sia positivo sia negativo, l'attenzione alle risorse umane è tesa a liberare la capacità e l'iniziativa del singolo, in un approccio collettivo coordinato.

Perseguire il miglioramento continuo.
Lo stile di lavoro che caratterizza la Comunità in ogni sua attività deve esplicitarsi attraverso l'individuazione di "elementi distintivi", legati sia ai processi gestionali trasversali che a quelli di erogazione di prestazioni e servizi. Questi devono identificarsi nelle caratteristiche operative, che traducono nel fare quotidiano i principi etici, i valori e i contenuti professionali della Comunità. Tali elementi, esplicitati nella carta dei servizi devono effettivamente caratterizzare l'approccio ai processi di erogazione degli stessi rifiutando la logica dell'autoreferenzialità, sviluppando sistemi di autovalutazione e valutazione aperti al confronto con l'esterno.

Richiedere l'integrità dei comportamenti.
L'azione di chi è impegnato nelle attività svolte dalla Comunità, anche nella veste di prestatore d'opera occasionale e fornitore, deve essere improntata al rispetto dei principi e dei valori che distinguono l'organizzazione.

Elementi della qualità

Elementi di carattere generale

Fra i diversi requisiti di carattere organizzativo, gestionale e tecnico-professionale relativi, ai servizi e alle prestazioni erogate, la Comunità ve ne sono alcuni fondamentali e di carattere generale:
Tali requisiti e devono garantire:

1. accreditamento
2. sicurezza degli utenti
3. sicurezza dei lavoratori
4. qualità dei servizi

Questi elementi sono comuni a tutte le organizzazioni che operano in un sistema di qualità; vi sono perciò ulteriori elementi che qualificano i servizi erogati dalla Comunità descrivendone l'approccio specifico in funzione della peculiarità del lavoro da compiere, orientato a singole persone, cittadini inseriti nel loro contesto sociale e non semplicemente ad una generica categoria di utenti.

Elementi distintivi della qualità

I requisiti dei processi sono descritti nella seguente Tavola "Elementi distintivi della qualità" nella quale sono riportati i punti che qualificano la specifica modalità di approccio alla qualità che caratterizza l'operato della Comunità.

ELEMENTI DISTINTIVI DELLA QUALITA'				
Direzione e responsabilità	**Valorizzazione del personale**	**Sicurezza Ambientale**	**Cura ospiti e utenti**	**Miglioramento della qualità**
1) Identificazione delle relazioni direzionali e delle responsabilità interne all'organizzazione.	*1) Verifica possesso di titoli professionali operatori – aggiornamento job description*	*1) Agibilità, assenza di barriere architettoniche e dotazione d'ausili, manutenzione ambienti e impianti*	*1) Azioni preliminari per favorire le accoglienze residenziali; Monitoraggio verifica - adeguamento periodico P.I*	*1) Registrazione e analisi delle non conformità e degli eventi avversi*

2) Gestione partecipata e collaborativa (documentata)	*2)Verifica adeguatezza formazione di personale; coinvolgimento nelle scelte formative*	*2) Prevenzione dei rischi e Corretta gestione delle emergenze*	*2) Coinvolgimento di utenti, famiglie operatori ed altri soggetti per una gestione partecipata dei P.I. Socio-educativi*	*2) Monitoraggio processi per la riduzione dei rischi e per il miglioramento di interventi correlati*
3) Sorveglianza fornitori, contratti, convenzioni, appalti	*3) Valutazione e incentivazione periodica*	*3) Adozione protocolli igienici ambienti – HACCP - gestione rifiuti Cura indumenti e biancheria dell'utenza*	*3) Applicazione delle innovazioni tecnico-scientifiche ai servizi per aggiornamento e sviluppo della loro efficacia*	*3) Controllo della soddisfazione degli utenti e informazione sui servizi erogati (carta dei servizi)*
4) Osservanza di leggi, norme, linee guida e regolamenti	*4) Osservanza del CCNL monitoraggio delle condizioni di lavoro degli operatori*	*4) regolare manutenzione macchine attrezzature e apparecchiature elettromedicali*	*4) Integrazione con i servizi sociosanitari esterni in mancanza internamente*	*4) Rendicontazione dell'operato associativo ai soci e agli altri stakeholder (Bilancio Sociale)*
5) Garanzia della tutela dei diritti di ospiti e famigliari	*5) Formazione, sorveglianza, affiancamento nuovi assunti volontari/stagisti/LPU/minori in prova*	*5) Controllo conformità e continuità delle forniture*	*5) Rispetto parametri operat./ utente e continuità del personale e basso turn over*	*5) Verifica e aggiornamento procedure esistenti - Procedura gestione reclami*

Elementi specifici

Mediante la Politica della Qualità, la Comunità di Rinascita intende dunque realizzare le proprie attività in conformità alle proprie mission, vision e carta dei valori, in una chiave di sistematica e reciproca verifica e validazione. La politica della qualità per la Comunità di Rinascita costituisce quindi uno strumento attraverso il quale programmare le proprie attività, definendone obiettivi, impegni, risorse, responsabilità, scadenze, nel rispetto dei dettami previsti dalla normativa.

La Comunità (fedelmente allo stile che la contraddistingue) ha sempre determinato il suo operato in funzione del riconoscimento della centralità della persona. E questo non solo sotto l'aspetto della cura fisica e socio-educativa, ma nella totalità delle sue dimensioni. Per tale imprescindibile presupposto, l'attività della cooperativa (ed un tempo dell'associazione) non si è mai sviluppata secondo principi progettuali ed operativi di carattere quantitativo e/o di mera erogazione di prestazioni. Ogni servizio offerto è nato dal riconoscimento/ascolto di esigenze/richieste, con particolare attenzione alla dimensione della socialità, intesa sia come valore della qualità delle relazioni tra comunità ed utenza, ma anche come capacità di confronto e partecipazione nella definizione e ridefinizione dei servizi.
Il lavoro avviato verso una politica della qualità, pur nella condizione sperimentale da cui è partito, si è quindi collocato su un consolidato approccio operativo e di progettazione, teso ad un continuo confronto e riflessione sulla propria attività.

Il mantenimento della certificazione MAQS (Modello Attivo di Qualità Sociale, promosso dal CNCA e sovrinteso dall'ente certificatore UNITER) testimonia dell'utilizzo di strumenti di rendicontazione sociale diversi da quelli propri dell'ambito produttivo, quindi capaci di considerare le dimensioni di benessere umano e personale basilari e prioritari in qualsiasi ambito del lavoro sociale.

La Comunità di Rinascita esprime quindi la propria Politica della Qualità in chiave progettuale, mediante l'elaborazione di un piano Triennale nel quale sono individuati bisogni e priorità nei processi di miglioramento da sviluppare. Annualmente viene predisposto un piano attuativo che utilizza uno strumento caratterizzato dallo schema funzionale in seguito rappresentato:

declinati a livello di:	obiettivi generali	risultati attesi	indicatori	azioni / attività	tempi	responsabilità	risorse
destinatari							
committenza							
organizzazione							

Detto questo, il piano triennale della qualità 2022-24 si è fondato sui seguenti obiettivi generali:

- **(Destinatari)** 1- Miglioramento continuo del livello di efficacia delle prestazioni erogate anche in relazione alle nuove tipologie di disagio che si affacciano nell'orizzonte sociale, con particolare attenzione alle dinamiche emergenti nel territorio di appartenenza; 2- ideazione, progettazione, realizzazione di nuove offerte di servizi e consolidamento di quelli esistenti, nel mantenimento di livelli qualitativi e di soddisfazione alti.
- **(Committenza)** 1- Mantenimento dell'accreditamento istituzionale per i servizi in essere mantenendo standard qualitativi coerenti con l'evoluzione dei bisogni per continuare ad essere dei partner riconosciuti e affidabili per l'implementazione delle politiche socio-sanitarie territoriali, rispondendo alle nuove formulazioni dei servizi richieste dall'ente ed implementando le proprie prassi di rilevazione della soddisfazione fra la committenza dei nuovi servizi attivati
- **(Organizzazione)** Rinforzo della cultura della qualità e modulazione dei criteri organizzativi in funzione delle nuove richieste dell'ente pubblico, delle competenze presenti in azienda e del contesto nel quale vengono realizzati i servizi, comprese le nuove progettualità

Nello specifico dell'anno 2024, la comunità si era posta i seguenti obiettivi:
il piano per il 2024 prevede la riproposizione degli obiettivi presentati nell'esercizio precedente:

1) Per quanto riguarda i **destinatari,** l'obiettivo dell'anno precedente *viene riproposto per la parte correlata alla soddisfazione dell'utente e del socio fruitore*, che rappresenta – come già detto – un elemento imprescindibile dell'operato di una cooperativa sociale. Con l'auspicato alleggerimento delle restrizioni causate dalla pandemia, sarà obiettivo della Comunità *estendere l'offerta dei servizi e delle occasioni di socializzazione extra-struttura, anche attraverso la ripresa ed il potenziamento di reti territoriali.*

2) Nell'ambito delle relazioni con la **committenza**, la Comunità intende *mantenere attivo il proprio sistema di accreditamento e certificazione*, evitando con la propria organizzazione non conformità che possono comprometterli. Sarà centrale, poi, addivenire alla *chiusura dell'iter della co-progettazione dei servizi socio-educativo-assistenziali*. Infine, sul fronte della sperimentazione socio-sanitaria (alla luce dell'avanzante e rinnovata impostazione concettuale della stessa all'interno dell'ente), sarà obiettivo importante per la cooperativa *l'identificazione di vie di interazione e inclusione delle proprie attività socio-sanitarie entro le nuove (ed in via di definizione) cornici istituzionali in cui le stesse andranno a svolgersi, entro e fuori i confini della sperimentazione*.

3) Sul versante dell'**organizzazione,** la struttura organizzativa si pone l'obiettivo *dell'analisi dell'organizzazione sul piano operativo, gestionale, progettuale alla luce delle novità intervenute (a livello istituzionale e non solo) nel mondo dei servizi offerti dalla Comunità. Inoltre, sarà obiettivo fondamentale definire una progettualità di sviluppo relativa ai progetti da svolgersi nella neo-acquisita proprietà attigua alla sede centrale.*

Il piano della qualità per l'anno 2024, quindi, si è declinato specificamente secondo lo schema seguente:

	Risultati attesi	*Indicatori*	*Azioni/attività*	*Tempi*	*Responsabilità*	*Risorse*
Destinatari	Soddisfazione dell'utente e del socio fruitore Estensione delle attività e dell'offerta dei servizi (anche ricreativi) extra-	Esiti questionari di valutazione del servizio, presenza di reclami, presenza richieste di chiarimento dei	Formazione lavoratori attraverso Piano Annuale della Formazione, controllo attrezzature e spazi,	Annuale	Presidente, CdA, Responsabili e coordinatori, referenti, operatori, sulla base dei funzionigrammi	Risorse interne della cooperativa, collaborazione con stakeholder, contributi pubblici

	struttura e ripresa e potenziamento delle reti territoriali per l'aumento ed il rinnovo della proposta	soci	informazione e partecipazione sociale, comunicazione con l'utenza, informazione, restituzione sui servizi effettuati		e delle matrici delle responsabilità definite dalle procedure	
Committenza	Mantenimento accreditamenti e certificazioni evitando non conformità Chiusura dell'iter di co-progettazione con ente pubblico per servizi socio-assistenziali ed educativi Definizione di strategie per l'inserimento della struttura nella rete dei servizi socio-sanitari di sua competenza, entro e fuori la sperimentazione	Esito delle verifiche sulle procedure di rinnovo, sui bandi di co-progettazione, sull'approvazione dei progetti sperimentali socio-sanitari	Rispetto dei requisiti, qualità della progettazione, comunicazione, informazione, restituzione sui servizi erogati	Annuale	Presidente, CdA, Responsabili e coordinatori, referenti, operatori, sulla base dei funzionigrammi e delle matrici delle responsabilità definite dalle procedure	Risorse interne della cooperativa, collaborazione con stakeholder, contributi pubblici per interventi di natura strutturale
Organizzazione	Analisi dell'organizzazione sul piano operativo, gestionale, progettuale alla luce delle novità intervenute nel quadro dei servizi offerti dalla Comunità Contributi alla progettualità di sviluppo (di cui alla relazione sociale) relativa ai progetti da svolgersi nella neo-acquisita proprietà attigua alla sede centrale	No contenziosi con utenti, soci, lavoratori, esiti verifiche in sede di Urca-CdA-assemblea	Informazione, formazione, spazi di confronto professionale e sociale	Annuale	Tutti i membri della cooperativa	Risorse interne della cooperativa, collaborazione con stakeholder

***NB**: L'analisi dei dati e dei processi che si presentano nel presente documento rappresentano la verifica dell'effettivo raggiungimento degli obiettivi, di cui si darà conto nel dettaglio nella sezione conclusiva di verifica.*

Si precisa come, per la Comunità, alcuni impegni – seppur non esplicitati nella pianificazione – rimangano ineludibili, in quanto ritenuti parte intrinseca del nostro essere cooperativa. In primis l'azione costante di ascolto degli stakeholders fruitori dei servizi, facendo tesoro delle indicazioni/segnalazioni che essi fanno pervenire alla Comunità, al fine di valutarle ed applicarle in funzione di un miglioramento continuo. Unitamente a ciò, rimane imprescindibile la riflessione sulla coerenza del nostro operato rispetto a mission-vision-valori (della cooperativa e del suo bagaglio storico). Tali aspetti non vanno intesi solo come impegni per l'anno a venire, ma come prassi da mantenere e sviluppare costantemente.

Anche in relazione a quanto sopra, pare in ogni modo doverosa una specifica in relazione all'individuazione dei criteri di rilevamento ed evidenziazione numerica della qualità (ovvero degli *indicatori*), riguardanti i "destinatari" del settore socio-educativo e riabilitativo, casi in cui vi sia la consapevolezza di quanto la "valutazione sulla qualità" e la sua percezione da parte dei fruitori dei servizi in questione risulti difficile e talvolta soggettiva.
L'obiettivo sovrinteso alla definizione degli *indicatori* è stato comunque quello di individuare delle modalità in grado di rilevare e riportare in modo equilibrato le diverse soggettività interessate nella valutazione dell'operato della Comunità, evitando il rischio di cadere nella più ordinaria delle

autocertificazioni, o di privilegiare diversamente solo l'opinione dell'utente (ancor più complessa nei casi di persone con limiti di tipo psichico o cognitivo).
Alla fine, la Comunità ha optato per l'individuazione di *indicatori* che permettessero di valutare e riportare in maniera quantomeno credibile il livello di qualità (funzionale e sociale) di questi servizi, sulla base di un ascolto più ampio possibile degli stakeholders. A tal fine, gli strumenti di rilevamento si sono concretizzati in documenti specifici per ognuno dei due ambiti di analisi individuati (ovvero dei servizi riabilitativi e socio-educativi-assistenziali), caratterizzati dalla semplicità dei contenuti e delle richieste di valutazione poste agli stakeholders. Dalla sperimentazione attivata, è risultato che la valutazione sia "interna" che "esterna" ha potuto attraverso tale modalità trovare spazio nell'equilibrio delle diverse soggettività. Il Bilancio Sociale è lo strumento primario individuato per la diffusione fra gli stakeholder delle risultanze di tale verifica della qualità verifica dei servizi.

Gli indicatori della riabilitazione

Gli strumenti di individuazione degli indicatori della qualità sono esito di un percorso che ha riguardato tutta la politica della qualità. La sperimentazione fatta negli anni ha dimostrato come la credibilità degli indicatori si sia rivelata efficace nella misura in cui gli stessi sono risultati semplici alla lettura di chi doveva esprimere una valutazione sul servizio. Infatti, dopo più di un tentativo, lo staff operante nell'ambito specifico, ha definito un questionario per verificare la qualità del servizio, che è stato consegnato a tutta l'utenza nel corso dell'esercizio in oggetto.
Tale questionario, il cui compilatore mantiene l'anonimato (inserendolo in un'apposita "cassetta reclami e suggerimenti"), tocca i punti principali della qualità: bontà della struttura, dell'accoglienza, della professionalità, dei tempi, dell'organizzazione, del servizio nel suo complesso. I dati emersi, letti nel loro insieme e sostenuti da appunti esplicativi curati dallo staff di fisioterapisti e terapisti occupazionali, vanno così a rappresentare un quadro della qualità del servizio, che va a cogliere l'opinione trasversale dell'utenza e le possibili valutazioni della committenza.
Si precisa che, nel caso di persone con difficoltà cognitive tali da non poter affrontare autonomamente il questionario (come per utenti con età inferiore ai 14 anni), lo staff ha consegnato il modulo al genitore/caregiver per la compilazione del medesimo.
Durante l'esercizio 2024 non sono state introdotte modifiche al questionario che è stato presentato all'utenza nella seguente forma (dotato di un'apposita sezione per la stesura per esteso di proposte o reclami), distinta in due moduli specifici per Fisioterapia e Terapia Occupazionale.

FISIOTERAPIA ***Esprima gentilmente una valutazione su…***		***Parametri di valutazione*** ***(valutazione min. 1, max 10)***	***Media Valut.***
Accessibilità e ospitalità dei locali, qualità delle apparecchiature			**9,58**
La professionalità dei nostri operatori riguardo…	le prestazioni erogate		**9,21**
	la riservatezza		**9,68**
	all'accoglienza e alla qualità della relazione		**9,63**
L'esito delle prestazioni ricevute			**8,89**
I tempi di attesa per l'accesso al servizio			**9,63**
La qualità complessiva del servizio ricevuto			**9,47**
TERAPIA OCCUPAZIONALE ***Esprima gentilmente una valutazione su…***		***Parametri di valutazione*** ***(valutazione min. 1, max 10)***	***Media Valut.***
Accessibilità e ospitalità dei locali, qualità delle apparecchiature			**7,90**
La professionalità dei nostri operatori riguardo…	le prestazioni erogate		**9,50**
	la riservatezza		**9,68**
	l'accoglienza e alla qualità della relazione		**9,74**
L'esito delle prestazioni ricevute			**9,47**
I tempi di attesa per l'accesso al servizio			**8,53**
La qualità complessiva del servizio ricevuto			**9,40**

Lettura dei dati. La lettura dei dati si basa su un numero di 18 questionari restituiti al servizio Fisioterapia, 20 questionari restituiti ai servizi di Terapia Occupazionale.
Il numero delle restituzioni non è alto, ed inferiore per il servizio di fisioterapia. Il numero ridotto dei questionari, appare condizionato dalla dichiarata e fiduciaria refrattarietà dell'utenza fidelizzata – che rappresenta una cospicua percentuale degli accessi, nel caso della fisioterapia anche composta da una quota di persone "anziane" – a ripetere annualmente la compilazione del questionario. Non è un caso che, sempre relativamente alla fisioterapia, la parte di utenza che frequenta il servizio ai fini della gestione di situazioni di cronicità, si dichiari meno motivata a

compilare annualmente il questionario: aspetto che non viene vissuto invece, per ragioni facilmente deducibili, per gli stakeholder dell'utenza della terapia occupazionale, con tempi di accesso pluriennale al servizio meno consolidati (seppur presenti), nonché con un numero complessivo ed una "varietà" di utenti maggiore.
Il dato impone in ogni modo una riflessione sulla necessità di valutare adeguati percorsi per la facilitazione dell'espressione della qualità percepita e del suo rilevamento, nell'incamerare suggerimenti utili al miglioramento dei servizi istituiti, tutelando anche la dimensione sociale-famigliare aperta al confronto con l'utente in modalità informale e diretta. Un esempio, la necessità di pensare modalità che considerino la crescente presenza di *caregiver* non famigliari, spesso privi delle condizioni adeguate al supporto dell'utente nell'esplicitare le proprie valutazioni sul servizio.
Rivolgendosi agli esiti, pur nella loro limitatezza quantitativa, essi mostrano una percezione molto positiva del servizio. Su 14 voci, 13 vanno dal minimo di 7,90 al massimo di 9,7; la valutazione complessiva del servizio è altrettanto alta, ovvero 9,47 per la fisioterapia, 9,40 per la terapia occupazionale. Anche le voci sull'*Esito delle prestazioni ricevute* registrano valori importanti: 8,89 per la fisioterapia, 9,47 (dato molto alto) per la terapia occupazionale. Unico valore che si attesta – per quanto non negativo – su quote più basse, è il 7,90 attribuito alla voce *Accessibilità dei locali* per la terapia occupazionale; tale valutazione è sicuramente riconducibile alla necessità sempre maggiore di spazi dedicati ad attività ancillari di supporto extra-ambulatoriali.

Gli indicatori dell'ambito socio-educativo:
Gli utenti della Comunità sono generalmente affetti da patologie croniche che, con il passare degli anni, diventano di tipo progressivo-involutivo. *L'intervento parte dalla consapevolezza della sua efficacia migliorativa (nella misura del caso) e non risolutiva sul decorso delle patologie che comportano perdita progressiva delle diverse abilità e dell'autonomia.*
Ribadita questa premessa, gli indicatori della qualità per l'ambito socio-educativo sono stati individuati mediante il lavoro di èquipe che coinvolge a diversi livelli di competenze e specificità di ruolo e relazione con l'utente, sia internamente che esternamente alla struttura. Tale lavoro porta alla redazione di una documentazione che progetta, verifica e riporta la situazione di benessere conseguente all'operato socio-educativo in relazione ad ogni singolo utente ed è disponibile ad ogni stakeholder che ne possa avere accesso. Data la riservatezza dei contenuti di questi documenti, gli stessi non sono oggetto di rendiconto all'interno del bilancio sociale, ma possono essere richiesti (sempre nel novero del rispetto dalla normativa) a Rapi.
Anche per quanto riguarda la politica della qualità del servizio diurno fornito dalla cooperativa, ogni utente è seguito singolarmente in relazione al suo progetto personalizzato, sia direttamente (attraverso incontri con la responsabile dei progetti ed i referenti delle attività socio-educative) che indirettamente (mediante le riunioni di programmazione e verifica tra la responsabile e gli operatori). Inoltre, vi è un costante collegamento con i servizi di riferimento, anche mediante periodiche riunioni di valutazione).

Esiti dell'indagine sulla soddisfazione dei beneficiari dei servizi residenziali e diurni
Anche a valutazione dell'anno 2024 è stato sottoposto lo strumento di misurazione della qualità dei servizi istituiti, orientato ad evidenziare la percezione della medesima da parte dei Servizi invianti (Questionario Servizi 1) e delle famiglie o di quelle persone che esercitano funzioni di tutore e/o amministratore di sostegno delle persone accolte (Questionario Famiglie 2).
I questionari sono composti da voci alle quali può essere attribuita una valutazione di gradimento associata ad un punteggio da 1 a 5 come sotto descritto:

per nulla (1)	poco (2)	abbastanza (3)	molto (4)	moltissimo (5)

I 2 questionari erano strutturati come nelle tabelle sotto riportate. I questionari somministrati nel corso dell'anno oggetto di questo bilancio hanno tenuto conto delle osservazioni inoltrate nel corso degli esercizi precedenti e in virtù delle stesse sono stati realizzati e diffusi.

VOCE DI VALUTAZIONE QUESTIONARIO 1 (SERVIZI)	MEDIA RILEVATA 2024
1) L'accoglienza che riceve soddisfa le sue aspettative?	4,00
2) Quanto si ritiene soddisfatto dell'ospitalità dei locali e delle strutture?	4,00
3) Ritiene che i colloqui si tengano in locali tranquilli e senza interruzioni?	3,67
4) Come valuta la rintracciabilità di Responsabili/Referenti della Comunità?	3,67

5) Come valuta la disponibilità e capacità di ascolto di responsabili/referenti?	3,67
6) Come valuta la qualità della relazione con gli operatori?	3,67
7) Come valuta la professionalità dimostrata dagli operatori riguardo la riservatezza	4,00
8) Come valuta la qualità socio-educativo-assistenziale del servizio?	4,00
9) Ritiene soddisfacenti le attività svolte in Comunità?	4,00
10) Come valuta nel complesso il benessere del suo assistito in relazione al servizio?	4,00
VOCE DI VALUTAZIONE QUESTIONARIO 1 (FAMIGLIARI)	MEDIA RILEVATA 2024
1) L'accoglienza che riceve soddisfa le sue aspettative?	3,71
2) Quanto si ritiene soddisfatto dell'ospitalità dei locali e delle strutture?	3,57
3) Ritiene che i colloqui si tengano in locali tranquilli e senza interruzioni?	4,00
4) Come valuta la rintracciabilità di Responsabili/Referenti della Comunità?	4,14
5) Come valuta la disponibilità e capacità di ascolto di responsabili/referenti?	4,14
6) Come valuta l'accoglienza e la qualità della relazione con gli operatori?	3,71
7) Come valuta la professionalità dimostrata dagli operatori riguardo la riservatezza?	3,86
8) Il tempo di apertura del servizio nel corso dell'anno è adeguato?	3,57
9) L'orario di apertura quotidiano del centro diurno risponde alle esigenze del familiare e sue?	3,86
10) Quanto si ritiene soddisfatto dalla qualità del servizio socio-educativo-assistenziale?	3,71
11) Come valuta le attività proposte in relazione alle esigenze del suo familiare?	3,57
12) Come valuta nel complesso il benessere del suo assistito in relazione al servizio?	4,14

Sono giunti in sede solamente 10 questionari, ovvero una percentuale molto esigua sul totale dei questionari spediti. Solo 3 dei questionari inoltrati ai servizi sono stati compilati e giunto alla cooperativa: l'esito risulta positivo, attestando un trend valutativo generale sopra la media (ovvero stakeholder molto soddisfatto). Anche in questo caso il fattore della fidelizzazione e del costante contatto con famiglie e servizi (precisando che nel contesto socio-assistenziale del gemonese gli utenti residenziali della struttura sono considerati dall'ente come dimessi dal servizio), che consente un confronto ed un *feedback* diretto sull'attività di cura della Comunità, può aver inciso sugli esiti del rilevamento. Va detto tuttavia che, pur nella pochezza dei dati, i valori del 2024 mostrano una generale e positiva costanza degli indici di gradimento su tutte le voci.
Proprio ai fini di una maggiore analisi della qualità percepita del servizio, in questo caso cercando di "far parlare" direttamente gli ospiti, anche per l'anno 2024 Rapi (la dott.ssa Sara Toppano) e la consulente psicologa (dott.ssa Erica Deotto) hanno redatto e sottoposto agli ospiti residenziali un'indagine sul loro livello di benessere e gradimento del servizio, a partire da alcuni punti correlati alla convivenza e mediante un approccio comunicativo facilitante la comprensione delle questioni poste. Un estratto dell'entità e degli esiti di tale indagine è visibile all'allegato 3, denominato *Resoconto sul percorso di valutazione della soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti.*

Individuazione e mappa degli stakeholders della Comunità di Rinascita

La Comunità di Rinascita opera in un contesto territoriale e sociale (quello dell'Alto Friuli) ben definito ed attraverso il suo operato si relaziona con una molteplicità di attori/interlocutori che ripongono interesse verso il lavoro da essa svolto, influenzandone (su diversi piani e livelli) le attività. Tali *stakeholder* sono stati suddivisi in *interni* (ovvero membri, soci e collaboratori operanti con la cooperativa) ed *esterni* (ovvero soggetti che hanno relazioni con la cooperativa ma non ne fanno parte): nelle tabelle sottostanti per ognuno di essi viene fatta indicazione delle aspettative (interpretate) verso la cooperativa, nonché degli impegni della stessa presi nei loro confronti.

Stakeholder interni

ELENCO E CATEGORIE		ASPETTATIVE VERSO LA COMUNITÁ E IMPEGNI DELLA STESSA	
CATEGORIE GENERALI	CATEGORIE SPECIFICHE	Aspettative interpretate	Impegni
Utenza	*Su incarico pubblico e/o privata (soci fruitori e non)*	Qualità della vita dignitosa Acquisizione di competenze e di autonomia Mantenimento della buona salute	*Attuazione di una politica interna di qualità* *Attenzione alle specificità di ogni persona accolta* *Cura dell'igiene degli ospiti e monitoraggio costante della situazione sanitaria di ognuno*

Stakeholder Utenza	*Famiglie AdS Tutori*	Fiducia nell'organizzazione della professionalità, nella capacità di dare risposte complessive ed esaurienti	*Attuazione di una politica interna della qualità, mantenimento della costante collaborazione con famiglie e A.S. degli ospiti,*
Soci	*Soci della Comunità*	Partecipazione attiva alla progettualità ed alle attività dell'Ente	*Istituzione di momenti partecipativi quali assemblee di preventivo e consuntivo ed altre su temi specifici*
Lavoratori	*Soci Lavoratori e lavoratori dipendenti*	Apprezzamento del lavoro Garanzia occupazionale Equa retribuzione Sicurezza sul lavoro Qualificazione professionale	*Istituzione di momenti partecipativi per la definizione di programmi di lavoro* *Rispetto del CCNL e delle norme riguardanti la sicurezza* *Predisposizione di orari lavorativi compatibili con la frequenza scolastica e/o corsi di formazione professionale*
Cooperative partner dell'operato della Comunità	*Cooperativa "Mhandy"*	Partecipazione alla progettualità comune	*Istituzione di momenti partecipativi per migliorare la collaborazione in atto. Verifica dell'applicazione della normativa sulla sicurezza (SGSL comune) e spazi di confronto professionale*

Stakeholders esterni

ELENCO E CATEGORIE		ASPETTATIVE VERSO LA COMUNITÁ E IMPEGNI DELLA STESSA	
CATEGORIE GENERALI	CATEGORIE SPECIFICHE	Aspettative interpretate	Impegni
Enti Pubblici Primari	*Comune di Tolmezzo, Comuni di Carnia e Gemonese* *Altri Comuni di residenza (con competenza) degli ospiti* *Regione FVG* *Repubblica Italiana*	Qualità del servizio e adeguatezza dei costi Flessibilità e qualità degli interventi Partecipazione attiva alla progettualità comune Accreditamento	*Attuazione di una politica interna di qualità. Cura degli ospiti e monitoraggio costante della situazione sanitaria di ognuno, attenzione alle specificità di ogni persona accolta e alle rispettive esigenze relazionali e di socializzazione*
Enti Pubblici Primari	*ASUFC*	Adempimento dei contenuti della Convenzione Sanitaria	*Rispetto della dimensione procedurale-amministrativa e finanziaria relativa alle accoglienze e attuazione di una politica interna di qualità*
		Flessibilità e qualità degli interventi Partecipazione attiva alla progettualità comune	*Cura con modalità personalizzata degli ospiti, monitoraggio costante della situazione sanitaria riabilitativa di ognuno*
	Servizio Sociale dei Comuni (Ente Gestore dei Servizi per l'handicap ASUFC)	Adempimento dei contenuti della specifica Convenzione Socio-Assistenziale Flessibilità e qualità degli interventi Partecipazione attiva alla progettualità comune	*Attuazione di una politica interna della qualità e collaborazione costante, partecipata e coordinata con le famiglie degli ospiti favorendo la continuazione del rapporto e delle relazioni esistenti*
	Area Welfare FVG	Rendicontazione e progettazione dei servizi in relazione ai settori di pertinenza	*Corretta rendicontazione nelle modalità richieste e redazione progetti sperimentali socio-sanitari*
Enti pubblici Secondari	*Scuole del territorio, Università (Ud, Ts, Pd)*	Favorire la diffusione e la crescita della cultura della solidarietà nelle nuove generazioni.	*Servizi e progetti/ Attività di sensibilizzazione* *Stipula di convenzione per stages/ tirocini formativi e alt. sc-lav. con le Scuole Superiori* *Progetti per studenti e insegnanti con le professionalità educative e/o riabilitative*

	U.E.P.E., Tribunali per i minori	Favorire la diffusione della cultura della solidarietà, fornendo al contempo l'occasione di reinserimento sociale.	*Accoglienze di adulti/minori in attività di utilità sociale all'interno della struttura, in accordo con le figure competenti*
	Centro Salute Mentale Tolmezzo - Case di Riposo del territorio	Favorire la diffusione della cultura della solidarietà, e collaborazione ad attività con obiettivi coincidenti	*Partecipazione al progetto "Animazione in rete". Messa a disposizione di spazi per attività sociali*
Volontariato e Terzo Settore	*ANNFAS "Alto Friuli"*	Collaborazione alle attività con obiettivi coincidenti	*Collaborazione all'organizzazione di attività socio-educative, ricreative, di promozione del volontariato*
	Associazione "Comunità di Volontariato Dinsi Une Man"	Collaborazione alle attività con obiettivi coincidenti	*Collaborazione alla realizzazione delle attività di promozione del volontariato e di cittadinanza attiva, a momenti di animazione*
	Comunità Piergiorgio	Collaborazione alle attività con obiettivi coincidenti	*Scambio di valutazioni/esperienze su aspetti qualitativi gestionali economico amministrativi dei servizi di accoglienza convenzionata, promozione congiunta di eventi sul sociale e cittadinanza attiva*
	Altre Associazioni del territorio	Collaborazione alle attività con obiettivi coincidenti	*Messa a disposizione di spazi per attività sociali*
Altre Realtà	*Enti Formativi Privati (Coop. Cramârs)*	Opportunità di formazione di lavoratori e studenti	*Stipula di convenzioni per tirocini/ stages*
Coordinamenti	*CNCA (Coordinamento Nazionale delle Comunità d'Accoglienza)*	Elaborazione di riflessione e implementazione di progetti di carattere socio-politico-culturale a livello nazionale	*Partecipazione ai momenti formativi e culturali comuni portando la nostra esperienza di comunità locale radicata nel territorio*
	COPS Comitato Organizzazione Privato Sociale	Collaborazione all'individuazione di linee comuni per lo svolgimento delle attività di accoglienza	*Scambio di valutazioni/esperienze su aspetti qualitativi gestionali economico amministrativi dei servizi di accoglienza convenzionata. Organizzazione di convegni su tematiche comuni*
Donatori	*Persone, sodalizi e aziende private*	Contribuire materialmente, seppur esternamente allo sviluppo delle attività sociali	*Tenere comportamenti coerenti con la mission annunciata che confermino di meritare la fiducia*
Imprese, consulenti, ecc.	*Fornitori di beni e servizi*	Correttezza del rapporto commerciale, anche nella puntualità dei pagamenti	*Rispetto delle regole commerciali quale premessa per un rapporto di collaborazione e stima reciproca*

Mappa degli stakeholders della Comunità di Rinascita

La mappa degli stakeholders si presenta molto simile a quella dell'esercizio precedente. Di cui si è già detto e si dirà. La Comunità ha quindi cercato di mantenere, valorizzare e (in diversi modi e "frequenze") le relazioni esistenti, implementandole in alcuni casi con qualche nuovo partner, soprattutto in relazione alla partecipazione a progetti e ad attività condivise. La tabella sottostante riporta la mappa degli stakeholders della Comunità, definita secondo i seguenti parametri Generali e Particolari:

Generali:

- **Stakeholder primari:** ovvero diretti beneficiari dell'operato della comunità o aventi un ruolo determinante al suo funzionamento;

- **Stakeholder secondari:** ovvero soggetti il cui apporto non è determinante al funzionamento della comunità ma esercitano (o possono esercitare) su di essa un'influenza diretta e sono (o possono essere) comunque influenzati dalle sue attività

Particolari:

- **Stakeholder apportatori di risorse finanziarie:** tutti i soggetti che a vario titolo creano le entrate finanziarie della cooperativa;
- **Stakeholder apportatori di servizi:** soggetti che forniscono servizi alla cooperativa
- **Stakeholder apportatori di conoscenze:** i soggetti che consentono, attraverso progetti di formazione, consulenze e collaborazioni partecipate e non, l'acquisizione di conoscenze e di esperienze utili all'operato della comunità;
- **Stakeholder apportatori di risorse umane:** i soggetti che a diverso titolo garantiscono alla comunità un apporto in termini di risorse umane (operatori, consulenti, volontari)

Parametri / Stakeholder	*Primari*	*Secondari*	*Apportatori di risorse finanziarie*	*Apportatori di servizi*	*Apportatori di conoscenze*	*Apportatori di risorse umane*
Utenza						
Soci						
Lavoratori						
Cooperative partner						
Enti pubblici primari						
Enti pubblici secondari						
Volontariato e terzo settore						
Altre realtà						
Coordinamenti						
Donatori						
Imprese, consulenti, ecc.						

Confrontando le tabelle prima riportate risulta evidente la totale coincidenza tra stakeholder *interni* e stakeholder *primari*, che denota un alto livello di autonomia operativa e progettuale della Comunità, soprattutto per ciò che si attiene allo svolgimento delle sue attività ordinarie. In ogni caso, l'ambito delle relazioni risulta ampio e trasversale tra gli stakeholder *secondari*, indice di un livello di interazione effettivamente presente e non necessariamente riconducibile all'attività ordinaria. L'indicazione impone quindi una riflessione sulle modalità attraverso le quali il coinvolgimento dei portatori di interesse esterni può essere arricchito.

Matrice di influenza e di interesse degli stakeholder

		Influenza	
		Bassa	***Alta***
Interesse	***Bassa***		***Stakeholder "appetibili":*** categorie che è opportuno coinvolgere
	Alta	***Stakeholder "opportuni":*** categorie che è doveroso coinvolgere *Enti pubblici secondari, volontariato e terzo settore, altre realtà, coordinamenti, donatori, imprese-consulenti-ecc.*	***Stakeholder "essenziali":*** categorie che è necessario coinvolgere *Utenza, soci, lavoratori, coop. partner, enti pubblici primari*

DETERMINAZIONE E RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO

Prospetto di determinazione del valore aggiunto

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	Anno 2024	Anno 2023
Valore della produzione	**1.348.884**	**1.352.025**
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	1.307.155	1.282.865
Variazioni delle rimanenze	-152	-481
Contributi Pubblici	27.421	56.460
Liberalità	9.999	17.241
Altri ricavi e proventi	4.461	-4.059
Costi intermedi della produzione	**275.052**	**311.377**
Acquisti di materie prime e merci	60.228	62.719
Costi per servizi	71.142	103.881
Costi per godimento di beni di terzi	79	69
Oneri diversi di gestione	54.332	51.133
Altri accantonamenti -Svalutazioni	89.272	93.575
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	**1.073.832**	**1.040.649**
Componenti accessori e straordinari		
+/- Saldo gestione accessoria/straordinaria		
Ricavi accessori/straordinari		
Costi accessori/straordinari		
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	**1.073.832**	**1.040.649**
- Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni	**29.771**	**32.818**
ammortamenti immobilizzazioni immateriali	137	137
ammortamenti immobilizzazioni materiali	29.634	32.682
Perdita dell'esercizio		
Perdita dell'esercizio		
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	**1.044.061**	**1.007.830**

Prospetto di riparto del valore aggiunto

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	Anno 2024	Anno 2023	%
Remunerazione del personale	**1.020.286**	**975.057**	**97,7%**
Personale non dipendente			
lavoratori autonomi Collaboratori	107.484	87.166	10,3%
Personale dipendente			
a) - remunerazioni dirette			
salari e stipendi	669.705	657.260	64,1%
TFR	54.493	51.692	5,2%
altri costi			
b) - remunerazioni indirette (INPS e INAIL)	188.604	178.939	18,1%
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	**5.876**	**4.888**	**0,6%**
Imposte dirette e indirette			
	5.018	3.720	0,5%
Altri			
CCIAA	338	338	0,0%
Versamento 3% fondo cooperazione	520	831	0,0%
Remunerazione del capitale di credito	**556**	**27**	**0,0%**
Oneri per capitali			
interessi passivi v/ banche e/o altri	87	27	0,0%
Remunerazione del capitale di rischio	**-**	**-**	**0,0%**
Dividendi (utili distribuiti alla proprietà)	-	-	
Remunerazione dell'azienda	**16.807**	**26.853**	**1,6%**
+/- Variazione riserve			
utile d'esercizio	16.807	26.853	1,6%
Liberalità e quote associative esterne	**1.009**	**1.005**	**0,1%**
A sostegno di altri	1.005	1.005	0,1%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE DISTRIBUITO	**1.044.061**	**1.007.831**	**100,0%**

Considerazioni

L'analisi della determinazione e della distribuzione del valore aggiunto ci permette di misurare la ricchezza prodotta e distribuita a vantaggio della società in cui la Comunità opera, con particolare riferimento agli stakeholders "economici" della cooperativa.
L'anno 2024 si è chiuso con il bilancio in attivo, aspetto che rappresenta motivo di soddisfazione, soprattutto alla luce delle complessità contestuali riscontrate negli ultimi anni e di cui il presidente ha dato nota esplicativa nella sua introduzione al documento.
Dalla tabella appare inoltre evidente come la distribuzione della ricchezza prodotta avvenga quasi esclusivamente in favore delle retribuzioni dei lavoratori, siano essi soci, dipendenti non soci, lavoratori non dipendenti.

RELAZIONE SOCIALE

La relazione sociale è allegata al presente bilancio sociale quale documento approvato all'interno del medesimo consiglio di amministrazione.

Relazioni con gli stakeholder interni

Gli stakeholders interni sono:

1. **Utenti**
2. **Associati Comunità**
3. **Lavoratori**
4. **Cooperativa Mhandy**

1. Utenti diretti dei servizi della Comunità

Suddivisione per tipo di servizio, età e genere

DISABILITA' E GENERE / SERVIZIO		Fisica		Cognitiva		Fisico-Cognitiva		Totale utenti per singola voce e loro (%) sul nr di utenti totali*
		M	F	M	F	M	F	
Nr utenti del socio-assistenziale ed educativo in ambito residenziale o semi residenziale (convenzionato e privato)	Anno 2024	1	/	/	5	11	12	29 (16,57%)
	Anno 2023	1	/	/	5	11	12	29 (14,43%)
Nr utenti terapie di riabilitazione e Mantenimento (convenzionato e privato)	Anno 2024	23	24	24	25	27	23	146 (83,43%)
	Anno 2023	21	25	37	38	26	25	172 (85,57%)
Nr e (%) Utenti Totali*	Anno 2024	24 (13,71%)	24 (13,71%)	24 (13,71%)	30 (17,15%)	38 (21,72%)	35 (20,00%)	175 (100%)
	Anno 2023	22 (10,9%)	25 (12,4%)	37 (18,4%)	43 (21,5%)	37 (18,4%)	37 (18,4%)	201 (100%)

I dati non sono gli stessi della relazione sociale in quanto i parametri di conteggio sono diversi (ad esempio, in questa sede gli utenti non sono stati conteggiati doppiamente se aderenti a più di un servizio). Non rientrano inoltre nel conteggio, come singoli utenti, i beneficiari delle attività svolte conto terzi extra-convenzione (ad esempio c/o scuole o altri enti pubblici/privati)

Percentuale sul totale degli utenti/persona che hanno avuto uno o più accessi diretti ai servizi della Comunità (175) in relazione alle classi di età:

		0-18 anni	19-35 anni	36-65 anni	più di 65 anni
% Utenti	Anno 2024	39,3%	10,3%	29,0%	21,4%
	Anno 2023	35,6%	10,5%	27,5%	26,4%

Commento ai dati delle tabelle:

I dati rilevano calo dell'utenza, annoverabile al calo delle attività di riabilitazione, anche per la crescente sovrapposizione di singoli utenti che scelgono di proseguire il servizio in regime privato al termine dei cicli convenzionati. L'aumento dei singoli accessi afferenti alla fascia di età dai 0-18 anni è collegato all'estensione degli invii verso il servizio di terapia occupazionale ai distretti extra-tolmezzini e gemonese di Asufc.

2. Associati Comunità

Al 31.12.2024 la cooperativa risulta composta da 58 soci effettivi, dei quali 11 fruitori, 6 volontari e 41 lavoratori; la compagine sociale è composta da 36 donne e 22 maschi. Nel 2024 non vi sono stati ingressi di nuovi soci e nemmeno uscite; si sono registrati invece i passaggi di un socio lavoratore a socio volontario e di una socia lavoratrice a socia fruitrice.
L'anzianità sociale media è stata calcolata dal momento della trasformazione della Comunità da associazione in cooperativa, ovvero dall'anno 2014; essa inoltre considera lo spartiacque della fusione per incorporazione della coop. "La Zeje" nella "Rinascita", avvenuta a partire dal 1° gennaio 2016. Detto questo, l'anzianità associativa è pari a 7,2 anni; l'anzianità anagrafica dei soci invece ammonta a poco più di 49 anni.

3. Lavoratori

Il numero complessivo di lavoratori dipendenti in servizio al 31 dicembre 2024 è di 42, ovvero 14 operatori e 28 operatrici: tutti hanno un contratto a tempo indeterminato, eccetto la lavoratrice neo-assunta quasi al termine dell'anno. Fra le donne viene privilegiato il part-time, effettivo per tutte le operatrici (solo 2 hanno un orario di 35 ore, prossimo al tempo pieno), mentre fra i maschi, 7 contratti su 14 sono a tempo pieno. L'anzianità della compagine lavorativa è di quasi 44 anni.
Il contratto di riferimento per i dipendenti della Comunità è il *Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario assistenziale educativo e di inserimento lavorativo*, che nel luglio del 2016, su volontà espressa dall'assemblea dei soci, ha sostituito il precedente CCNL applicato dalla Comunità, ovvero il *Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale dipendente dalle strutture sanitarie associate FONDAZIONE CARLO GNOCCHI ONLUS*, più vantaggioso in termini sia retributivi che di monte ore (36h di tempo pieno invece di 38h).
Tale fatto in sé per sé è conseguito alla situazione di difficoltà ed incertezza verso il futuro che la cooperativa stava vivendo, determinata in maniera evidente dal rapporto con l'ente pubblico, sia sul piano dei tagli al rimborso dei servizi erogati, sia sul piano giuridico in relazione ai contenziosi citati nella relazione sociale. Difficoltà ed incertezza che si erano mantenute nel corso del 2018 e delle quali la cooperativa si fece carico, con lungimiranza quanto con coraggio. Grazie a questo, e a non altri pochi sforzi, la cooperativa fu in grado di garantire ai propri soci lavoratori – anche per gli anni a venire, mediante un condiviso sistema di premi di produzione – parità di retribuzione con il vecchio contratto e un riconoscimento economico che si reputa dignitoso, soprattutto alla luce della limitatezza retributiva dei contratti di settore.
I lavoratori non soci, seppur inizialmente esclusi da un'immediata parificazione retributiva in quanto partenti dalle retribuzioni previste dal nuovo CCNL, sulla base di analisi periodiche e valutazioni effettuate dal consiglio di amministrazione (attraverso un sistema deliberato e strutturato), possono accedere ad un sistema progressivo di aumenti retributivi, fino all'approssimarsi con la retribuzione del lavoratore socio. La bontà dell'approccio scelto non viene meno nel confronto tra l'importo delle nuove retribuzioni del CCNL cooperazione riconosciute nel 2024 e quelle erogate dalla Comunità mediante il sistema di cui sopra, che al 31.12 risultano oramai parificate, comunque a ben 8 anni di distanza dai provvedimenti presi dalla cooperativa. L'elemento migliorativo della retribuzione (EMR) applicato dalla nostra cooperativa, ha quindi consentito ai lavoratori di godere per molti anni di un reddito superiore a quello degli importi minimi previsti dal CCNL di riferimento.
L'esplicitazione delle retribuzioni per ogni singola categoria professionale rappresenta un dato soggetto ad un ampio numero di variabili, quindi difficilmente presentabile all'interno di un quadro sintetico, che soprattutto risulti avulso dall'entrare nella specificità (e riservatezza personale) di ogni busta paga. Solo in questo modo (non praticabile) si potrebbero infatti considerare tutti quei fattori che incidono sulla diversificazione delle retribuzioni nette all'interno di una stessa categoria professionale, ovvero: le ore festive lavorate, gli assegni e riduzioni famigliari, le ferie, le malattie e i permessi (retribuiti o meno), le indennità di funzione, i benefici di altra natura riconosciuti dalla legge. Detto ciò, oltre ai fattori appena elencati, si precisa che non compaiono dipendenti che abbiano ricevuto incarichi extra-mansione retribuiti con compensi aggiuntivi a quelli previsti dal CCNL. Si aggiunge infine che, il consiglio di amministrazione (presidente incluso), composto in tutti i suoi componenti da soci, svolge il proprio incarico gratuitamente.

Prestazioni professionali regolate da contratto di lavoro non dipendente

Per le prestazioni di lavoro *ordinarie* non regolate da contratto dipendente, la cooperativa ha sostenuto diverse spese: ad esempio per il medico competente, nonché per il mantenimento del

programma gestionale interno (voci incluse nella dicitura *Consulenze non afferenti diverse*). Altre prestazioni professionali non dipendenti sono registrate come consulenze afferenti/prestazioni diverse, ovvero l'infermiera, la fisiatra (e vice-direttrice sanitaria, ruolo previsto dalla normativa sull'accreditamento), la direzione sanitaria, la psicologa addetta alla supervisione dei progetti individuali e della relativa procedura, la specialista in tecniche comportamentali. Vi è infine la voce *Altre consulenze*: in tale categoria figurano ad esempio i compensi del consulente contabile, del consulente del lavoro; il compenso di sindaci e revisori, delle consulenze legali (sempre addebitabili alla nota causa con il comune di Santo Stefano di Cadore/Asl di Belluno).
Il rapporto di lavoro si è basato sulla fatturazione, anche periodica, ed ammonta a 137.407,88 euro, che si possono suddividere come segue:

Voce di spesa	***% della spesa sul totale***
Consulenze afferenti/ Consulenze per prestazioni diverse	63,57%
Consulenze non afferenti diverse	8,72%
Altre Consulenze (legali, tecniche, giuslavoristico e contabili, collegio revisori, altre consulenze)	27,71%

Nel merito delle consulenze afferenti, il peso economico è dettato anche dallo sforzo sostenuto dalla cooperativa per garantire un'adeguata e dignitosa assistenza sanitaria ai propri utenti socio-assistenziali, che implica un impegno che va ben oltre a quanto richiesto dalla normativa. Tale onere è solo parzialmente coperto da quanto riconosciuto alla struttura sulla linea dell'addendum alla vecchia convenzione con l'ente pubblico inerente alla gestione delle terapie farmacologiche per tale tipologia di accoglienze. Infatti, le esigenze sanitarie dell'utenza, non sono ascrivibili solo alla questione delle terapie personali e ad esse attiene solo una parte parziale della spesa sostenuta dalla Comunità ai fini della qualità del servizio reso per la cura delle persone accolte.

4. Cooperativa Mhandy

Per quanto concerne il rapporto con la Coop. Mhandy è stato tacitamente rinnovato il protocollo d'intesa stipulato nel 2018, basato sui seguenti obiettivi comuni:

- sostenere lo sviluppo di imprenditorialità volte all'integrazione socio-lavorativa dei cittadini svantaggiati;
- attuare strategie di sostegno che permettano a tali cittadini l'accesso alle realtà produttive;
- intraprendere iniziative miranti alla costituzione di tali realtà individuando le strutture ed elaborando progetti che rispondano all'esigenza di istituire ambiti produttivi di carattere socio-occupazionale.

Attraverso il servizio offerto dalla "Mhandy", la Comunità ha potuto coinvolgere in diverse attività lavorative alcuni suoi utenti.

Relazioni con gli stakeholders esterni

Come in precedenza indicato, gli stakeholders esterni, per categorie generali, sono:

1. ENTI PUBBLICI PRIMARI
2. ENTI PUBBLICI SECONDARI
3. VOLONTARIATO E TERZO SETTORE
4. ALTRE REALTA'
5. COORDINAMENTI
6. DONATORI
7. FORNITORI DI BENI E SERVIZI

Le relazioni intercorse tra la Comunità e tutti questi soggetti nell'anno 2024, sono sintetizzate nella seguente tabella:

AZIONI NELL'ANNO 2024	
Enti Pubblici primari	Rapporti di collaborazione
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia	Normali rapporti che intercorrono tra Regione e un Ente che gestisce servizi socio-sanitari e percorso iter di accreditamento
Comune di Tolmezzo	Normali ed ordinari rapporti che intercorrono tra un Ente che gestisce servizi socio-sanitari e l'Ente locale
ASUFC e comuni invianti	Convenzioni in essere e iter per co-progettazione e sperimentazione Normali ed ordinari rapporti che intercorrono tra un Ente che gestisce servizi socio-sanitari e l'ente di riferimento

Area Welfare Fvg	Risposta alle richieste di valutazione/rendicontazione dell'area e presentazione/verifica progetti sperimentali socio-sanitari
Enti Pubblici secondari	Rapporti di collaborazione
Scuole del territorio, Università	Visite di classi, gruppi di classi o gruppi di studenti per ascolto di testimonianze e attività di sensibilizzazione Stipula convenzioni per stages, tirocini, esperienze di alternanza scuola-lavoro Attività di terapia occupazionale e di psicomotricità rivolte agli alunni presso asili infantile pubblici e privati e scuole primarie del territorio
U.E.P.E. – Tribunale dei minori	Stipula convenzioni per percorsi di recupero/sconto di pena
Centro Salute Mentale Tolmezzo e Case di Riposo del territorio	Partecipazione al progetto "Animazione in Rete" con messa a disposizione di spazi per le attività.
Partner Servizio Civile (Ministero, Acli APS)	Partner per la realizzazione dei percorsi di servizio civile
Volontariato	Rapporti di collaborazione
ANFFAS Alto Friuli	Partecipazione a progetti con beneficiari in comune, anche con messa a disposizione di risorse umane e/o materiali.
Associazione Comunità di Volontariato "Dinsi Une Man"	Concessione della sede legale all'associazione Partecipazione da parte degli utenti della Comunità ai soggiorni organizzati dall'associazione Collaborazione all'attività di promozione del volontariato e di cittadinanza attiva; momenti di animazione; formazione dei volontari.
Coordinamento Territoriale d'Ambito (CTA) della Carnia	Collaborazione all'organizzazione e svolgimento di iniziative di interesse sociale
Altre associazioni del territorio	Collaborazione ad iniziative di interesse sociale
Enti formativi privati (Coop. Cramârs e altri)	Opportunità formative/di tirocinio per operatori e per studenti
Coordinamenti e centrali cooperative	Rapporti di collaborazione
CNCA (Coordinamento Nazionale delle Comunità d'Accoglienza)	Partecipazione alle assemblee regionali e nazionali Collaborazione alle iniziative socio-culturali promosse dal Coordinamento Regionale
Comitato COPS (Coord. Organizzazioni Privato Sociale)	Scambio di valutazioni/esperienze su aspetti qualitativi gestionali economico amministrativi dei servizi di accoglienza convenzionata. Organizzazione di convegni di approfondimento su tematiche comuni
LegaCoopSociali Confcooperative	Partecipazione alla prassi sociale ed assembleare. Scambio, formazione, informazione su aspetti qualitativi, gestionali, economico-amministrativi dei servizi. Partecipazione ad eventi comuni
Donatori	Rapporti di collaborazione
Persone o Enti privati	Liberalità da privati e Enti; destinazione del 5x1000
Fornitori di beni/servizi	Rapporti di collaborazione
Imprese, consulenti, ecc.	Collaborazione professionale negli ambiti specifici; supporto ad iniziative di interesse sociale promosse dalla Comunità

Risorse messe a disposizione dagli stakeholder (fatturato al 31.12.2024)

Si rimanda, per questa voce, a quanto esposto alla relazione sociale allegata, ove i dati evidenziano una sostanziale conferma delle percentuali delle risorse distribuite dagli stakeholder, con la predominanza dell'ente pubblico.

Analisi dei rischi economico-finanziari e misure adottate per il contenimento degli stessi

Data la sua complessità, il tema verrà trattato all'interno di un documento specifico, allegato 2 al presente bilancio sociale e appunto intitolato *Analisi dei rischi economico-finanziari e misure adottate per il contenimento degli stessi.*

VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Nel presente bilancio sociale sono stati toccati i principali aspetti dell'identità, dell'organizzazione e dell'operato della Comunità, evidenziando gli elementi che rivestono qualche interesse per tutti gli stakeholders. Nella logica di periodico riesame del proprio operato in una dimensione processuale di ampio respiro, si procederà ad una valutazione riguardante gli obiettivi posti alla conclusione dell'esercizio precedente.
Alla luce delle informazioni sopra riportate, si ritiene che nel corso di questo anno, nonostante le enormi difficoltà incontrate, la cooperativa sia riuscita ad assicurare dignitose condizioni sociali, economiche ed esistenziali per tutti i soci e beneficiari.
Rimane l'obiettivo di un rafforzamento strutturale e sul territorio della Comunità, che conta oltretutto un numero di lavoratori residenti in Carnia prossimo all'80%, aspetto di non poca importanza (se ne darà nota nella valutazione di impatto sociale) in tempi di ristrettezza economica, difficoltà ed incertezze/incongruenze legislative, oltre che di nebulosa prospettiva, sia alla luce del ripetersi di condizioni di crisi che sta fortemente caratterizzando gli ultimi anni.

Ancor di più si auspica, quindi, che tutte le parti coinvolte nelle complessità e nei significati del lavoro sociale sul nostro territorio, svolgano la loro parte. La percezione di un privato sociale che rischia di assumere in pianta stabile il ruolo dell'erogatore a basso costo e ad alto tasso di responsabilità, aleggia in vari ambiti del nostro settore. Tuttavia, nella salda convinzione dell'assoluta necessità della collaborazione, confidiamo convintamente che tale percezione possa dissolversi in virtù di sostanziali prassi di confronto e proficua collaborazione.

RIESAME E PIANO ANNUALE E TRIENNALE DELLA COMUNITA'

Riesame del piano annuale

Il riesame svolto dal Consiglio di Amministrazione ed effettuato sugli obiettivi posti dalla cooperativa per l'anno 2024, porta le seguenti risultanze:

	Risultati attesi	***Indicatori***	***Azioni/attività***	***Tempi***	***Responsabilità***	***Risorse***
Destinatari	Soddisfazione dell'utente e del socio fruitore Estensione delle attività e dell'offerta dei servizi (anche ricreativi) extra-struttura e ripresa e potenziamento delle reti territoriali per l'aumento ed il rinnovo della proposta	Esiti questionari di valutazione del servizio, presenza di reclami, presenza richieste di chiarimento dei soci	Formazione lavoratori attraverso Piano Annuale della Formazione, controllo attrezzature e spazi, informazione e partecipazione sociale, comunicazione con l'utenza, informazione, restituzione sui servizi effettuati	Annuale	Presidente, CdA, Responsabili e coordinatori, referenti, operatori, sulla base dei funzionigrammi e delle matrici delle responsabilità definite dalle procedure	Risorse interne della cooperativa, collaborazione con stakeholder, contributi pubblici
OBIETTIVO PARZIALMENTE RAGGIUNTO: gli esiti positivi dei questionari, l'assenza di reclami/contenziosi da parte dell'utenza e dei caregiver, l'assenza di contenziosi con i soci, il rispetto delle azioni/attività previste (sancite dai controlli avvenuti da parte di enti terzi nel periodo), non sono sufficienti a considerare l'obiettivo pienamente raggiunto. Pur nell'emergere di un quadro complessivo positivo in fase di riesame, il punto dell'estensione dei servizi non ha visto sviluppi: l'incertezza sul fronte normativo e della riorganizzazione pubblica dei servizi rivolti alle persone con disabilità, ha gravato sulla pianificazione futura della cooperativa, imponendo una prudenza che è stata inabilitante sul fronte delle nuove iniziative e dello sviluppo delle nuove attività. La valorizzazione del terreno acquisito in adiacenza alla proprietà di via Bonanni 15 e 17, ha subito anch'essa lo stallo correlato all'incertezza generale, sulla quale ha gravato anche il problema delle modifiche normative alla legge sul 110%, a cui la cooperativa aveva confidato per intraprendere una concreta progettualità.						
Committenza	Mantenimento accreditamenti e certificazioni evitando non conformità Chiusura dell'iter di co-progettazione con ente pubblico per servizi socio-assistenziali ed educativi Definizione di strategie per	Esito delle verifiche sulle procedure di rinnovo, sui bandi di co-progettazione, sull'approvazione dei progetti sperimentali socio-sanitari	Rispetto dei requisiti, qualità della progettazione, comunicazione, informazione, restituzione sui servizi erogati	Annuale	Presidente, CdA, Responsabili e coordinatori, referenti, operatori, sulla base dei funzionigrammi e delle matrici delle responsabilità definite dalle procedure	Risorse interne della cooperativa, collaborazione con stakeholder, contributi pubblici per interventi di natura strutturale

	l'inserimento della struttura nella rete dei servizi socio-sanitari di sua competenza, entro e fuori la sperimentazione					
OBIETTIVO PIENAMENTE RAGGIUNTO: la comunità ha mantenuto tutti i requisiti previsti dalla committenza pubblica per l'esercizio delle proprie attività. Nel corso del 2024 ha raggiunto una soluzione – per quanto ancora non definitiva – all'impasse inerente l'accoglienza degli ex. art. 26. Nel merito della committenza privata, la comunità non ha ricevuto alcun reclamo ed i questionari di valutazione dei servizi hanno mantenuto (così come per gli enti pubblici) livelli di gradimento alti.						
Organizzazione	Analisi dell'organizzazione sul piano operativo, gestionale, progettuale alla luce delle novità intervenute nel quadro dei servizi offerti dalla Comunità Contributi alla progettualità di sviluppo (di cui alla relazione sociale) relativa ai progetti da svolgersi nella neo-acquisita proprietà attigua alla sede centrale	No contenziosi con utenti, soci, lavoratori, esiti verifiche in sede di Urca-CdA-assemblea	Informazione, formazione, spazi di confronto professionale e sociale	Annuale	Tutti i membri della cooperativa	Risorse interne della cooperativa, collaborazione con stakeholder
OBIETTIVO PARZIALMENTE RAGGIUNTO: in merito al tema dello sviluppo delle attività si è già detto al punto inerente alla *Committenza*, che anche in questa sede rappresenta la causa della parzialità del raggiungimento dell'obiettivo. Nel merito dei restanti punti, la cooperativa ha raggiunto i suoi obiettivi, consolidando la propria capacità organizzativa sociale e professionale e garantendo una struttura di relazione tra le parti e partecipativa coerente con le esigenze della gestione, rimasta regolare sia dal punto di vista delle risorse umane che economiche.						

Riesame del piano triennale

Il riesame del piano triennale della qualità 2022-24 ha condotto alle seguente conclusioni, esplicitate *in corsivo* a seguito di ognuno dei punti sotto indicati:

- **(Destinatari)** 1- Miglioramento continuo del livello di efficacia delle prestazioni erogate anche in relazione alle nuove tipologie di disagio che si affacciano nell'orizzonte sociale, con particolare attenzione alle dinamiche emergenti nel territorio di appartenenza.
  Obiettivo pienamente raggiunto: *il raffronto dei dati triennali di restituzione degli stakeholder offrono un dato quantitativo di alta soddisfazione. Tali dati (che vedono una valutazione della qualità complessiva pari a 9,3 su 10 per i servizi ambulatoriali, di 3,9 su 5 per quelli socio-assistenziali) si uniscono a quelli del sostanziale mantenimento di un numero di accessi coerente con l'offerta professionale e strutturale del servizio. La formazione professionale degli operatori ha fatto sì che i servizi fossero in grado di rispondere alle richieste provenienti dal territorio. Questo soprattutto nell'erogazione dei servizi ambulatoriali a minori (ovvero quelli caratterizzati da casistiche più variabili) con il potenziamento formativo sullo spettro autistico e i diturbi dell'apprendimento; ma anche nel socio-educativo (con l'organizzazione del diurnato per l'accoglienza di adulti ad alta complessità) e nella fisioterapia (con i casi di intervento sui pazienti post-oncologici).*
  2- ideazione, progettazione, realizzazione di nuove offerte di servizi e consolidamento di quelli esistenti, nel mantenimento di livelli qualitativi e di soddisfazione alti.
  Obiettivo parzialmente raggiunto: *se l'attività di consolidamento può dirsi pienamente raggiunta, la parzialità del raggiungimento dell'obiettivo risiede nel blocco alle nuove progettualità determinato dall'incertezza generale (in primis di inquadramento normativo) che grava sui servizi di settore. A pesare nondimeno sulla cautela progettuale della cooperativa (e sui possibili nuovi investimenti e sull'ideazione di nuovi servizi, anche verso il privato, che prima del Covid aveva visto nascere in cooperativa diverse esperienze sperimentali) sono state le importanti incertezze economiche legate alla causa di cui alla relazione sociale, ormai in corso e senza esito da un ventennio.*
- **(Committenza)** 1- Mantenimento dell'accreditamento istituzionale per i servizi in essere mantenendo standard qualitativi coerenti con l'evoluzione dei bisogni per continuare ad essere

dei partner riconosciuti e affidabili per l'implementazione delle politiche socio-sanitarie territoriali, rispondendo alle nuove formulazioni dei servizi richieste dall'ente ed implementando le proprie prassi di rilevazione della soddisfazione fra la committenza dei nuovi servizi attivati

Obiettivo parzialmente raggiunto: *tutti gli appuntamenti che, nel triennio oggetto della programmazione, hanno visto la cooperativa sottoposta al controllo di enti pubblici o terzi per la verifica dei requisiti richiesti (ordinari e non ordinari da parte degli enti preposti), si sono conclusi con il riconoscimento dell'adeguatezza normativa e/o qualitativa dell'operato della cooperativa. Tuttavia, l'aumento/rinnovamento delle prassi di rilevazione della soddisfazione non ha avuto luogo nei termini prefissati, almeno dal punto di vista della restituzione quantitativa. Se la cooperativa ha mantenuto e potenziato spazi e modi di confronto e ascolto della committenza (pubblica e privata), lo ha fatto con un approccio qualitativo e di relazione, valido quanto non traducibile in riscontri di tipo quantitativo.*

- **(Organizzazione)** Rinforzo della cultura della qualità e modulazione dei criteri organizzativi in funzione delle nuove richieste dell'ente pubblico, delle competenze presenti in azienda e del contesto nel quale vengono realizzati i servizi, comprese le nuove progettualità

  Obiettivo pienamente raggiunto: *i punti sopra esposti contengono implicitamente le motivazioni alla base del riesame. I risultati ottenuti sono stati possibili solo in virtù del miglioramento progressivo di tutta la compagine professionale di fronte alle nuove esigenze (dell'utenza e della committenza, non di poco conto sul piano burocratico), della tenuta e crescita delle competenze operative ed organizzative, della capacità di accoglimento delle necessità sopraggiunte mantenendo continuità organizzativa e di servizio.*

Valutazioni conclusive sul riesame del piano annuale e triennale

Le risultanze del riesame offrono motivo di soddisfazione ed evidenziano sicuramente la capacità di tenuta della cooperativa negli anni successivi all'uscita dal Covid, facendo emergere al contempo anche alcune costanti di criticità, sia delineate nel presente bilancio sociale, ma – nell'insieme – ripresentatesi ripetutamente nell'ultimo triennio.

Nel merito si possono citare alcune questioni: la complessità programmatica che la Comunità vive nel quadro attuale di transizione/incertezza progettuale delle istituzioni; la sua minore afferenza esperienziale-progettuale verso le attività private, anche per la catalizzazione delle risorse chieste dall'adattamento della cooperativa ai cambi sistemici del pubblico. In questo, va evidenziata la capacità (pur nel mezzo di sostanziali fatiche) di tenere il passo tra le crescenti necessità gestionali-amministrative, garantendo il mantenimento di una vision del servizio fedele alla propria storia e al proprio dettato statutario, unitamente ad una gestione sostenibile in termini economici e di aderenza alla dimensione sociale verso i soci.

Non è potuta che partire da questi limiti e da queste capacità (espresse, inespresse e potenziali, oltre che riassuntive dell'anno trascorso) la riflessione sulla prossima pianificazione triennale, oltre che sugli obiettivi per l'esercizio a venire.

PIANO TRIENNALE (2025-2027) E PIANO ANNUALE DELLA QUALITA' 2025

La pianificazione per il triennio a venire farà quindi tesoro dell'esperienza maturata, rilanciandola con le nuove sfide che si presenteranno o lo hanno già fatto (spopolamento del territorio, situazione di crisi energetica e di aumento dei costi di approvvigionamento, decisioni degli enti affidatari sulle modalità di prosecuzione dei servizi in essere).
Tuttavia, la persistenza di numerose incognite non esime la Comunità dall'obbligo etico (prima di tutto) e di buona pratica organizzativa di procedere sempre in un'ottica di perenne miglioramento, mostrando attenzione, capacità di ascolto e lettura del presente; agendo con visione e pianificazione, onde leggere correttamente quelle che sono (e saranno) le esigenze che emergono o si stabilizzano sul territorio.
Sulla base di queste considerazioni, si presenta il nuovo piano triennale della qualità (2025-2027) che si sviluppa come segue, riprendendo (alla luce di quanto finora esposto) alcuni elementi che necessitano dell'attenzione della cooperativa e di un'opera di miglioramento:

Obiettivi Generali (triennio 2025-27)

- **(Destinatari)** Miglioramento continuo del livello di efficacia delle prestazioni erogate anche in relazione alle nuove tipologie di disagio che si affacciano nell'orizzonte sociale, con particolare

attenzione alle dinamiche emergenti nel territorio di appartenenza, allargando la propria attività di analisi osservativa e di ascolto anche alle realtà del terzo settore; progettazione, realizzazione di nuove offerte di servizi e consolidamento di quelli esistenti, nel mantenimento di livelli qualitativi e di soddisfazione alti.

- **(Committenza)** Mantenimento dell'accreditamento istituzionale per i servizi in essere mantenendo standard qualitativi coerenti con l'evoluzione dei bisogni per continuare ad essere dei partner riconosciuti e affidabili per l'implementazione delle politiche socio-sanitarie territoriali, rispondendo alle nuove formulazioni dei servizi richieste dall'ente ed implementando le proprie prassi di rilevazione della soddisfazione fra la committenza dei nuovi servizi attivati
- **(Organizzazione)** Rinforzo della cultura della qualità e modulazione dei criteri organizzativi in funzione delle nuove richieste dell'utenze dell'ente pubblico, del rinnovo/rinforzo delle competenze presenti in azienda e del contesto nel quale vengono realizzati i servizi, comprese le nuove progettualità

Piano della qualità 2025

Nello specifico dell'anno che verrà, :

1) Per quanto riguarda i **destinatari,** la cooperativa si propone l'obiettivo di *mantenere i servizi in atto, nonché di analizzare le esigenze del territorio onde pianificare possibili estensioni dell'offerta, prendendo in considerazione anche l'attività verso utenza privata. Si opererà per potenziare le collaborazioni territoriali e ampliare la proposta ricreativa e di socializzazione dell'utenza socio-educativa, il tutto mantenendo almeno la parità dei livelli di soddisfazione finora riscontrati nel presente bilancio.*

2) Nell'ambito delle relazioni con la **committenza**, la Comunità intende *mantenere attivo il proprio sistema di accreditamento e certificazione*, alla luce delle verifiche triennali previste per il 2025. A partire da questi fondamentali, sarà ulteriore obiettivo fondamentale la vigilanza sulle evoluzioni normative di settore (nazionali e regionali) ed il mantenimento di una collaborazione di rete con l'ente pubblico. Verso la committenza privata, andranno *confermate (o potenziate) le pratiche di verifica sulla qualità dei servizi, unitamente alle correlate azioni di restituzione*.

3) Sul versante dell'**organizzazione,** la struttura organizzativa si pone l'obiettivo *dell'analisi dell'organizzazione sul piano operativo, gestionale, progettuale alla luce delle novità intervenute (a livello istituzionale e non solo) nel mondo dei servizi offerti dalla Comunità. Inoltre, sarà obiettivo fondamentale rilanciare la componente progettuale, con attenzione ai progetti da svolgersi nella neo-acquisita proprietà attigua alla sede centrale.*

Il piano della qualità per l'anno 2025, quindi, si svilupperà secondo lo schema seguente:

	Risultati attesi	***Indicatori***	***Azioni/attività***	***Tempi***	***Responsabilità***	***Risorse***
Destinatari	Soddisfazione dell'utente e del socio fruitore Estensione delle attività e dell'offerta dei servizi (anche ricreativi) extra-struttura e ripresa e potenziamento delle reti territoriali per l'aumento ed il rinnovo della proposta	Esiti questionari di valutazione del servizio, presenza di reclami, presenza richieste di chiarimento da parte dei soci fruitori (e non), presenza di contenziosi	Formazione lavoratori (PAF), controllo attrezzature e spazi, informazione e partecipazione sociale, comunicazione con l'utenza, informazione, restituzione sui servizi effettuati	Annuale	Presidente, Direttore Sanitario CdA, Responsabili, coordinatori, referenti, operatori, sulla base dei funzionigrammi e delle matrici di responsabilità definite dalle procedure	Risorse interne della comunità, collaborazione con stakeholder, contributi pubblici
Committenza	Mantenimento accreditamenti e certificazioni evitando non conformità Definizione di strategie per l'inserimento della struttura nella rete dei servizi socio-sanitari di sua competenza Conferma e/o potenziamento	Esito delle verifiche sulle procedure di rinnovo, accreditamenti Esito pratiche di ascolto stakeholder	Rispetto dei requisiti, qualità della progettazione, comunicazione, informazione, restituzione sui servizi erogati Raccolta, elaborazione, diffusione dati di ascolto degli stakeholder	Annuale	Presidente, CdA, Responsabili e coordinatori, referenti, operatori, sulla base dei funzionigrammi e delle matrici delle responsabilità definite dalle procedure	Risorse interne della cooperativa, collaborazione con stakeholder, contributi pubblici per interventi di natura strutturale

	attività di verifica soddisfazione della committenza					
Organizzazione	Analisi dell'organizzazione sul piano operativo, gestionale, progettuale alla luce delle novità intervenute nel quadro dei servizi offerti dalla Comunità Contributi alla progettualità di sviluppo (di cui alla relazione sociale) relativa ai progetti da svolgersi nella neo-acquisita proprietà attigua alla sede centrale	No contenziosi con utenti, soci, lavoratori, esiti verifiche in sede di Urca-CdA-assemblea	Informazione, formazione, spazi di confronto professionale e sociale	Annuale	Tutti i membri della cooperativa	Risorse interne della cooperativa, collaborazione con stakeholder

Il riesame avrà luogo attraverso i dati raccolti dall'ascolto degli stakeholder, dal rilevamento numerico della qualità dei servizi erogati, dagli esiti delle procedure di controllo esterno ed interno, dalle modifiche correlate all'identificazione di criticità nell'organizzazione, sia sul piano operativo, normativo, sociale e valoriale. Di esso, si darà conto agli stakeholder nel Bilancio Sociale dell'esercizio 2025.

Valutazione dell'impatto sociale

La valutazione di impatto sociale è quell'attività che permette di misurare e dare valore al cambiamento generato dalle attività di un ente di Terzo settore, sia in termini economici che sociali.
Per valutazione di 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. Tale attività è volta a far emergere e far conoscere:

- il valore aggiunto sociale (anche in categorie sociali) generato
- i cambiamenti sociali prodotti grazie alle attività
- la sostenibilità dell'azione sociale

In un arco di tempo breve come quello considerato dalla presente rendiconto sociale, nel quadro di un insieme di servizi intrecciati quanto differenziati, si ritiene di poter fornire un riscontro realistico solo intercalando (coerentemente con gli obiettivi del piano della qualità, pur con qualche variazione contestuale) gli indicatori di cui sopra entro la relazione con i principali stakeholder della cooperativa, ovvero:

1. i beneficiari dei servizi, i soci fruitori, le famiglie
2. la committenza istituzionale e altri partner del terzo settore
3. i lavoratori
4. le comunità del territorio

Il punto relativo alle comunità è estremamente importante, in considerazione delle particolarità del territorio a cui afferisce la cooperativa e che è stato ampiamente descritto nelle pagine iniziali. In tale contesto, non va dimenticato come – in una logica di rete – le piccole comunità dei territori montani (pur nel novero ristretto del rapporto con la Comunità) offrano riscontro/percezione dell'esistenza e/o della tenuta delle tradizionali reti di solidarietà, nonché di come le stesse possano modificarsi nel tempo.
In ogni modo, nell'impossibilità – alla luce di quanto sopra affermato – di rendicontare il valore dell'impatto sociale nello specifico dei singoli servizi e delle comunità che entrano in contatto con la cooperativa, si intende dare un riscontro dello stesso attraverso quanto emerso dall'ascolto degli stakeholder e dalla restituzione esplicativa di alcuni elementi indicativi di riferimento.

	INDICATORI PUNTO 1	INDICATORI PUNTO 2	INDICATORI PUNTO 3	INDICATORI PUNTO 4
Valore aggiunto sociale (anche in categorie sociali) generato	**Qualitativo:** Soddisfazione di utenti/soci fruitori e	**Qualitativo:** risposta alle esigenze dei soggetti (diretti e	**Qualitativo:** Crescita delle capacità professionali,	**Qualitativo:** Coinvolgimento delle comunità alla mission

	famigliari, anche nella possibilità di trovare risposta sul territorio alle necessità rilevate **Quantitativo:** Si rimanda agli esiti dei rilevamenti sugli stakeholder riportati nelle pagine precedenti	indiretti) della presa in carico; creazione di una cultura solidale e di reti di collaborazione ai fini della crescita dell'offerta e della collaborazione tra gli enti **Quantitativo:** Si rimanda ai capitoli dedicati ai rapporti con gli stakeholder	dell'aderenza ai valori della Comunità, della soddisfazione; diminuzione dei fenomeni di burn out e insoddisfazione **Quantitativo:** Numero limitato di uscite dalla compagine lavorativa, lunga durata di appartenenza sociale e professionale alla cooperativa, concessione estesa del part-time (quando richiesto) e turnazione con tempistiche di riposo, retribuzione superiore al CCNL di riferimento	della cooperativa **Quantitativo:** Crescita della partecipazione della cooperativa alla vita delle comunità del comprensorio e potenziamento delle reti di collaborazione
Cambiamenti prodotti grazie all'attività	**Qualitativo:** Livello di risposta alle richieste di servizio ricevute, in tempi adeguati e utili al caso **Quantitativo:** Si rimanda agli esiti dei rilevamenti sugli stakeholder riportati nelle pagine precedenti	**Qualitativo:** Specializzazione dei percorsi professionali, empowerment reciproco di prassi condivise, empowerment dei caregiver **Quantitativo:** Si rimanda ai capitoli dedicati ai rapporti con gli stakeholder	**Qualitativo:** Aumento della qualità del lavoro e della soddisfazione nello stesso; crescita "dell'ingaggio" partecipativo nella vita cooperativa **Quantitativo:** Numero limitato di uscite dalla compagine lavorativa, lunga durata di appartenenza sociale e professionale alla cooperativa	**Qualitativo:** Rinforzo di una cultura della consapevolezza sui temi della disabilità e – in genere – della cultura dell'inclusione **Quantitativo:** Si rimanda ai capitoli dedicati ai rapporti con gli stakeholder, nonché ai dati sulla fiducia attribuita mediante il 5x1000
Sostenibilità dell'azione sociale	**Qualitativo:** Capacità di interazione mirata o estesa ai fini della condivisione di esigenze comuni e di promozione di prassi collaborative, utili alla sostenibilità dei servizi, sia sul piano delle risorse umane ed ideali che economiche **Quantitativo:** Assenza di contenziosi tra le parti e mantenimento di pratiche di adeguamento tariffario delle attività private conformi agli indici inflazionistici	**Qualitativo:** Mantenimento delle prassi di empowerment di comunità e di collaborazione con il terzo settore **Quantitativo:** Garanzia economico-amministrativa fornita dal percorso di co-progettazione e di altre forme di collaborazione tra privato sociale ed ente pubblico	**Qualitativo:** Rinforzo della professionalità e delle reti formali ed informali di supporto, ai fini di un aumento dell'impegno cooperativo-sociale oltre che professionale **Quantitativo:** Ridotta percentuale di rotazione del personale coinvolto nella progettazione, di assenze, di licenziamenti	**Qualitativo:** Continuità della residenza sul territorio in quanto ricettivo alle esigenze di servizio e di opportunità di lavoro **Quantitativo:** Erogazione di servizi sul territorio e di opportunità lavorativa

ULTERIORI ELEMENTI DELL'IMPATTO SOCIALE: quanto evidenziato nelle soprastanti sezioni della tabella esprime i principali effetti diretti dell'impatto sociale, declinato (come già detto) in relazione agli effetti sui principali stakeholder. Estendendo l'analisi su un piano più ampio, vi sono comunque ulteriori elementi – che, con terminologia semplificativa, potremmo definire indiretti – che vale la pena riportare, in quanto dotati di concreta rilevanza.

L'erogazione di servizi che vanno incontro alle necessità delle persone con disabilità, alla pari di una congiunta possibilità per la cittadinanza occupabile di accedere ad opportunità di lavoro, contribuisce alla permanenza della popolazione sul territorio, con ciò che ne consegue sul piano sociale, economico, istituzionale. La cooperativa, nella sua triplice veste di organizzazione che produce cultura sociale e di solidarietà, eroga servizi, crea occupazione ed economia (lavoro dipendente, "indotto" di consulenti e fornitori, fiscalità a beneficio della collettività), rappresenta una risorsa territoriale agente trasversalmente su più settori, non riconducibili esclusivamente al welfare sanitario e socio-educativo-assistenziale.

La valenza estesa dell'operato della nostra cooperativa, risiede anche in questi elementi dell'impatto sociale, impliciti quanto generativi di estesa utilità pubblica.

ALLEGATI

- Allegato 1 - Relazione Sociale
- Allegato 2 - Analisi dei rischi economico finanziari e misure adottate per il contenimento degli stessi
- Allegato 3 - Resoconto sul percorso di valutazione della soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti

Tolmezzo, 26 marzo 2024

Comunità di Rinascita Onlus
IL PRESIDENTE
Alessandro Collavino

Allegato 1) Relazione Sociale

Cooperativa Sociale COMUNITÀ DI RINASCITA ONLUS - Bilancio al 31-12-2024
RELAZIONE DEGLI AMMINISTRATORI

Signori soci,
come previsto dall'art. 36 dello Statuto Sociale, il Consiglio d'amministrazione espone questa breve relazione che riporta i principali contenuti relativi alla gestione, economica e sociale, della vita della cooperativa nell'esercizio 2024 anno segnato da un consolidamento della realtà.
Ulteriori e molto più dettagliate informazioni saranno fornite attraverso lo strumento del bilancio sociale, alla redazione del quale la Cooperativa è tenuta, ai sensi della normativa in essere.

RELAZIONE

Per iniziare la presente relazione, è consuetudine del C.di A. rammentare lo scopo della nostra cooperativa che può essere riassunto nei seguenti propositi:

1. Favorire lo sviluppo e la realizzazione della persona, nel rispetto delle esigenze dell'organizzazione e della dignità di ognuno, sia esso lavoratore volontario o beneficiario dei servizi;
2. Assicurare che ognuno, per quanto possibile, sia parte attiva di scelte e azioni motivate da valori e obiettivi condivisi;
3. L'organizzazione creata si propone di dare risposta alle persone svantaggiate:

- Considerando la centralità della persona;
- Garantendo un servizio di qualità;
- Rendendo i soggetti protagonisti;
- Prestando attenzione alle esigenze complessive della persona per una qualità della vita dignitosa.

Come negli anni precedenti i beneficiari dei nostri servizi sono stati principalmente le persone con disabilità fisica e/o psichica della zona montana del Friuli.

Sintesi delle attività svolte

Attività Riabilitative convenzionate;

Nel 2024 si è concluso il passaggio dei tre ospiti, accolti finora in base all'ex art. 26 L. 833/78, sotto la convenzione assistenziale come tutti gli altri ospiti.
I servizi attivi in questo momento per le prestazioni sanitarie in regime di accreditamento sono i seguenti:

- Trattamenti di tipo domiciliare;
- Trattamenti di tipo ambulatoriale;

Le modalità riabilitative ambulatoriali adottate sono state quelle di fisiokinesiterapia e Terapia Occupazionale. Complessivamente sono stati 109 gli utenti che hanno fruito dei servizi riabilitativi convenzionati.
Nella seguente tabella il dettaglio delle prestazioni riabilitative erogate in modalità convenzionata.

TIPO INTERVENTO	N. UTENTI 2023	N. PRESTAZIONI 2023	N. UTENTI 2024	N. PRESTAZIONI 2024
Residenziale	3	798	0	0
Diurno	1	180	0	0
Ambulatoriale Fisioterapia	37	777	37	1.178
Ambulatoriale T.O.	75	1.318	71	1.498
Domiciliare	2	22	1	19
Totali	118	3.095	109	2.695

Attività socio-assistenziali-educative convenzionate

I servizi Socio-assistenziali-educativi sono forniti in convenzione con la locale Azienda Sanitaria che agisce con delega dei comuni del territorio. Anche questo rapporto è stato oggetto di una lunga e laboriosa revisione nel corso del 2024 in quanto si è concretizzato il passaggio di cui abbiamo fatto menzione poco sopra.
Il dettaglio è riportato nella seguente tabella:

Tipologia del servizio	N. utenti 2023	N. prestazioni 2023	N. utenti 2024	N. prestazioni 2024
- servizi residenziali sulle 24 ore	12	4323	14	4892
- servizi residenziali sulle 16/18	0	0	0	0
- servizi diurni sulle 7 ore giornaliere	8	1287	8	1631
- servizi diurni per meno di 4 ore giornaliere	2	372	2	233

Attività e servizi non convenzionati
In continuità con il 2023, sono proseguite le attività escluse dal novero dei servizi convenzionati e pertanto rivolte direttamente ai fruitori dei servizi.

Dettaglio servizi e fatturato vs. Privati

Attività	Utenti 2023	Fatturato 2023	Utenti 2024	Fatturato 2024
Residenzialità (*)	4	76.226	7	77.619
T.O.	17	8.128	13	9.449
FKT Individuale e di gruppo	60	26.906	64	30.676
Altri servizi	34	28.484	35	36.120
Totale utenze e fatturato per servizi (**)	115	139.744	119	153.864

(*) è stata conteggiata anche la relativa quota-parte imputata al Comune extraregionale di residenza dell'ospite al momento del suo ingresso in struttura.
(**) Non è stata conteggiata la fatturazione relativa all'ospite P.W. oggetto del contenzioso di cui alle pagine seguenti

Ulteriore dettaglio relativo alle ultime due voci è il seguente.

FKT Individuale e di gruppo i	fatturato 2023	Utenti 2023	fatturato 2024	Utenti 2024
Fisioterapia	23.338	48	28.599	55
Ginnastica Dolce	3.568	8	2.077	9
Altri servizi				
Terapia Occupazionale	8.128	17	9.449	13
Servizi T.O. (istituto scolastico)	3.817	1	2.667	1
servizi socio-educativi-riabilitativi	475	3	4.282	5
Accompagnamenti	15.746	13	20.780	26
Varie	8.446	2	8.391	3

Suddivisione del fatturato relativo a servizi a privati

Lasciando alla trattazione del Bilancio d'esercizio il dettaglio dei dati economico-patrimoniali, di seguito rappresentiamo in forma grafica un riassunto del peso economico delle varie attività poste in essere.

Fatturato per servizi socio sanitari educativi, suddiviso tra convenzionati e non convenzionati.
Ricavi per servizi 2023 (€. 1.282.865) - - - Ricavi per servizi 2024 (€. 1.307.155)

Attività	Fatturato 2023	Fatturato 2024
Convenzione Sanitaria	289.647	148.529
Convenzione Socio-educativa	795.599	939.464
Servizi a privati	191.209	208.896

La compagine sociale
Al 31-12-2024 la cooperativa era composta da 58 soci, dei quali 11 fruitori 6 volontari e 41 lavoratori. Nel corso del 2024 i soci Nonino e Rupil sono passati da soci lavoratori a soci volontario e fruitore.

Collaborazioni con le realtà del sociale
Nel 2024 è proseguita la collaborazione nelle attività d'integrazione socio–lavorativa delle persone svantaggiate, presso la Coop. Mhandy, a Tolmezzo, mentre è ripresa la cooperazione con l'associazione

“Dinsi Une Man” dopo la sospensione nel 2023, per la quale è stata confermata l'attività e l’assunzione del dott. Cereghini Mauro.
Dal 2024 facciamo parte anche delle centrali cooperative di Legacoop e Confcooperative , riceviamo dalle medesime varie notizie a livello di contributi e/o novità normative, nonché occasioni di incontri formativi ai quali, quando possibile, cerchiamo di partecipare.
Altre collaborazioni sono state mantenute con realtà sociali, del territorio e non; citiamo, a titolo di esempio:

- l'adesione al Comitato COPS con l'obiettivo di coordinare i rapporti tra gli enti privati che gestiscono servizi pubblici per l'accoglienza di persone disabili.
- l'adesione al CNCA (Coordinamento Nazionale delle Comunità di Accoglienza);
- la collaborazione con la Comunità Piergiorgio e l'associazione Anffas Alto Friuli che operano per il coinvolgimento su vari fronti di persone con disabilità nello stesso territorio.

Il quadro completo degli stakeholder sociali della Comunità è maggiormente dettagliato nel Bilancio Sociale.

Funzionamento degli organi sociali
Nell'anno appena trascorso si è registrata la seguente attività degli organi sociali:

- L'assemblea si è validamente riunita il 25 maggio 2024 per approvare il Bilancio d’esercizio 2023.
- Il Consiglio di Amministrazione si è riunito per 7 volte; tempi e quote di presenza/assenza alle sedute sono riportati nel Bilancio Sociale.

Legge sulla Riforma del Terzo Settore
La legge delega 106/2016 era stata emanata con l’obiettivo di dare un riordino complessivo al vasto ed articolato mondo del terzo settore, agendo sul piano della definizione delle funzioni e dei campi di azioni delle diverse entità (volontariato, cooperazione, impresa sociale, fondazioni), come su quello del contesto normativo (adempimenti, fiscalità, ecc.) che le sovrintende.
L'implementazione come sovente accade si è rivelata macchinosa causa la lenta e incompleta emanazione dei decreti attuativi, inoltre, gli ampi margini interpretativi organici al dettato normativo, hanno generato incertezze nel mondo del non profit ad oggi non interamente dissipate.

Considerazioni ambientali
La comunità cerca da anni di fornire un suo contributo allo sforzo globale per la riduzione delle emissioni di CO2 che sono causa dei cambiamenti climatici in atto. Tale contributo si concretizza nell'impianto fotovoltaico installato nella struttura di Via Bonanni, il quale nel 2024 ha consentito la produzione autonoma di 10.197 Kwh (10.443 nel 2023). Questo ha consentito una riduzione dell'immissione in atmosfera di circa 5 tonnellate di anidride carbonica.

Contributi pubblici e liberalità e 5x1000
Qui di seguito esponiamo i dati in argomento relativamente all'ultimo triennio.

Anno 2022
Gestore dei Servizi Energetici - Quota Incentivo energia autoprodotta - importo euro 2.755
Comune di Tolmezzo - Deliberazione della Giunta contributo attività socio-assistenziale - importo euro 1.000;
Agevolazione GPL da riscaldamento L. 488/98 Zona montana importo euro 121;
Agenzia dell'Entrate - credito d'imposta maggiori costi di energia elettrica e gas naturale - importo euro 9.135;

Anno 2023

1. devoluzione del 5 per mille 2021/2022 dell'Irpef pari a complessivi euro 5.476
2. ;contributo di euro 400 concessoci dal Comune di Tolmezzo; dall'agevolazione fiscale di euro 203 a fronte dell'acquisto di GPL da riscaldamento.

La Comunità ha beneficiato anche di crediti d'imposta concessi con vari Decreti Legge al fine di contenere gli effetti degli incrementi dei prezzi dell'energia elettrica e del gas naturale. A fronte dei maggiori costi di energia elettrica e gas naturale del 1° e 2° trimestre 2023 la Cooperativa ha usufruito di crediti d'imposta per euro 12.171.
Inoltre nel corso dell'esercizio è stato incassato un contributo per ristoro costi energetici concessoci dall'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale ai sensi della Legge Regionale 22/2022 Art.8 c.10.12 ammontante a euro 22.309.

Anno 2024

- Tariffa Incentivante concessaci dal Gestore dei Servizi Energetici, a fronte dell'energia elettrica prodotta e auto consumata dal pannello fotovoltaico installato presso la sede della Cooperativa, per euro 5.905.
- contributo di euro 2.250 concessoci dal Comune di Tolmezzo; agevolazione fiscale di euro 138 a fronte dell'acquisto di GPL da riscaldamento;
- Agenzia nazionale per l'attrazione degli investimenti e lo sviluppo dell'impresa il Contributo Energia ETS ai sensi dell'art.8, c.1, Decreto Legge n. 144 del 23 settembre 2022 di euro 6.569
- Comunità di Montagna della Carnia ???

Liberalità da Privati e Associazioni

2022	2023	2024
7.641	17.241	9.999

Andamento raccolta 5X1000 (dati disponibili)

	N. scelte	Importo in €.
anno 2021	263	8.488
anno 2022	172	5.476
anno 2023	167	5.160

L'esame delle precedenti tabelle segnala un brusco calo delle scelte dei contribuenti e dei relativi proventi relativi al 5X1000 che per l'anno in argomento sono stati destinati alla parziale copertura dei consumi energetici della comunità-

Adempimenti relativi alla tutela della sicurezza sul lavoro e della Privacy

La sicurezza sui luoghi di lavoro in applicazione della normativa vigente in materia è stata curata dal socio Grosso Tommaso nella funzione di Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, con il supporto del dott. Carlo Sticotti (Medico Competente) e del RLS Nonino Stefano. Per le attività in argomento è stata data attuazione al Sistema di Gestione della Sicurezza sui Luoghi di Lavoro (SGSL), applicata nel rispetto dell'art. 30 del D.Lgs. 81/2008 e condivisa col partner storico della cooperativa "Mhandy". Il C. di A. nella seduta dello scorso 28 ottobre ha provveduto ad una revisione del DVR (documento di valutazione dei rischi) Per quanto concerne l'argomento della tutela dei dati sensibili, la cooperativa ha le proprie procedure di gestione dei dati; esse sono rese conformi a quanto previsto dal Regolamento Europeo 2016/679 mediante l'applicazione della "NOR 04 – Privacy" e del "REG 04 Regolamento sul trattamento dei dati personali".

Formazione professionale

Per le attività di formazione professionale svolte nel 2024 si rimanda all'apposito cronoprogramma, richiedibile presso gli uffici.
Il piano della formazione per l'anno 2025, come da consuetudine per la cooperativa, è stato definito recentemente, a seguito della raccolta dei questionari distribuiti ai lavoratori ai fini dell'indicazione delle aree formative di interesse.

Qualità dei servizi

A proposito di organizzazione e qualità dei servizi, rammentiamo che nel 2022 erano stati confermati i requisiti che consentono alla nostra organizzazione di esporre il marchio di certificazione MAQS, rilasciata dall'Organismo di Certificazione UNITER. La documentazione della qualità è stata sottoposta alla consueta valutazione mediante specifici Audit i quali consentono di verificarne l'efficacia oppure l'esigenza di modifiche per adeguamento a mutamenti organizzativi o a novità legislative emerse nel periodo.
Si rammenta che la documentazione in parola è consultabile, sul gestionale interno Gabama .
Organicamente al Bilancio Sociale, la politica della qualità della Comunità contempla e rende visibile ai propri stakeholder i sistemi e gli esiti delle rilevazioni sulla qualità dei servizi.

Revisioni

La regione FVG lo scorso autunno ha dato incarico per la revisione avvenuta in data 8/10/2024 a cura del dott. Verona Nayeem, conclusa con esito positivo come da verbale regolarmente affisso in bacheca del quale riportiamo solo le conclusioni:

"Come dalla precedente revisione e come dall'analisi degli esercizi in esame di revisione, si evince che la Comunità Rinascita è stata ed è capace di raggiungere il proprio scopo mutualistico. Tale indicazione appare regolarmente ed effettivamente conseguito anche con una base sociale che partecipa alla vita della cooperativa.
La cooperativa viene amministrata correttamente nel rispetto dei principi mutualistici e delle disposizioni statutarie e di legge e gli organi sociali funzionano correttamente. L'organo amministrativo continua costantemente a monitora almeno trimestralmente l'andamento economico e finanziario della cooperativa,

come da informativa nei verbali, ponendo sempre l'attenzione degli accordi strategici che debbano persistere per continuare a fornire un servizio sempre più importante a livello sociale e comunitario.
Inoltre, nonostante l'esercizio del 2022 chiuso con una perdita, la cooperativa nell'anno successivo 2023 ha generato un utile che ha incrementato il proprio patrimonio netto. Infatti, dall'analisi dei dati di bilancio del biennio 31/12/2022, nonché il bilancio al 31/12/2023, si evince che le scelte intraprese dall'organo amministrativo consentono il conseguimento di risultati positivi in grado di garantire nel breve periodo la continuità aziendale, che al momento non risulterebbe compromessa nemmeno dagli eventuali esiti negativi dei contenziosi in essere.
Dalla documentazione contabile, si rileva che gli adempimenti fiscali ed i pagamenti vengono ottemperati alle scadenze previste.
Infine, in tale anno di revisione 2024 si sono tenuti anche in considerazione i dati dell'esercizio chiuso al 31/12/2022, in quanto il dottore a cui era stato affidata la revisione è venuto a mancare e quindi la revisione dell'anno 2023 non era stata effettuata."

Contenziosi in essere (riepilogo)
Trattasi di contenziosi nei quali la Comunità di Rinascita Onlus è subentrata alla coop. La Zeje in seguito all'incorporazione della medesima. Nel corso del 2023 non si sono registrati fatti di rilievo nella vicenda in argomento.

- **3.8.89** entrò in vigore la convenzione sanitaria Comunità di Rinascita /Usl 3 Carnica valida per tutte le USL nazionali.
- **1.10.89** si realizzò l'accoglienza sanitaria di Pividori Walter a carico dell'USL 1 Belluno per riabilitazione Fisioterapica convenzionata di tipo residenziale.
- **20.4.99** pervenne una comunicazione da USL Belluno la quale sosteneva che non dover pagare la retta perché Pividori era un paziente "Psichiatrico". La comunicazione era un ciclostilato generico e non venne presa in considerazione anche perché continuavano ad essere inviate le autorizzazioni ai trattamenti sanitari di riabilitazione.
- **27.03.2000** L'Usl 1 Belluno ribadì l'intenzione di non pagare più la retta, nemmeno quella relativa a periodi precedentemente autorizzati.
- **04.04.2000** Vi fù un incontro tra comunità Rinascita C. S. Stefano per decidere cosa fare di Pividori. Si concordò di trasferirlo alla Coop. Sociale La Zeje dove avrebbe avuto assistenza ma non riabilitazione sanitaria.
- **7.04.2000** C. di Rinascita comunicò al comune S. Stefano bozza d'intesa con coop. Zeje.
- **08.04.2000** Zeje comunicò al comune S. Stefano la proposta con i costi d'accoglienza per Pividori Walter.
- **26.05.2000** Comunità di Rinascita notificò ricorso al TAR a USL Belluno contro la decisione di non pagare nemmeno le prestazioni autorizzate. **(Causa N.1)**
- **20.09.2000** il comune S. Stefano inviò nota con la quale accettava la proposta della Coop. Zeje.
- **28.09.2000** la Coop. Zeje inviò la lettera di conferma accordo al Comune di S. Stefano ed accolse dal 01/10/2000 Pividori nella sua struttura assistenziale.
- **20.12.2000** il C. S. Stefano comunicò alla coop. Zeje che non intendeva pagare perché avrebbe dovuto essere il Comune di Tolmezzo a farlo in quanto "dimora abituale di Pividori" e comunque intendeva aspettare la sentenza del TAR.
- **05.03.2001** Si realizzò il deposito, nella causa innanzi al TAR, del ricorso della Coop. Zeje contro S. Stefano, ad Adiuvandum della Comunità di Rinascita.
- **9.5.2001** Venne emanata la sentenza TAR che condannava l'USL Belluno a pagare alla Comunità di Rinascita le spese per accoglienza Pividori fino al 28.02.2001 (quindi anche per il periodo, ottobre 2000 – febbraio 2001 quando era ospite della Coop. Zeje), mentre giudicava inammissibile il ricorso della Zeje perché impugnare un atto emesso dal Comune di S. Stefano necessitava di un ricorso a parte, mosso contro lo stesso Comune.
- **17.09.01** su richiesta di S. Stefano il Comune di Tolmezzo trasferì a Tolmezzo la residenza di Pividori.
- **27.03.2002** la Comunità di Rinascita notificò il precetto a USL Belluno.
- **10.04.2002** la Comunità di Rinascita notificò il pignoramento a USL Belluno e incassò le somme definite in giudizio.
- **11.06.2002** Zeje chiese al comune di S. Stefano il pagamento delle rette d'accoglienza successive al febbraio 2001 ricevendo un rifiuto.
- **25.09.03** La Zeje fece ricorso per decreto ingiuntivo contro S. Stefano presso il tribunale di

Tolmezzo. **(causa N.2)**

- **29.09.03** Tribunale Tolmezzo ingiunse pagamento a S. Stefano.
- **14.11.03** S. Stefano fece opposizione a decreto ingiuntivo.
- **28.04.2005** Il Tribunale di Tolmezzo (Giudice Berardi) sentenziò che la competenza del giudizio spettava al Tribunale di Pieve di Cadore.
- **04.10.2005** Coop. Zeje presentò ricorso per decreto ingiuntivo a Pieve di Cadore **(causa N.3)**
- **novembre-dicembre 2005** Il Comune di S.Stefano si oppose all'esecuzione
- **06.02.2006** il giudice Montalto rigettò tutte opposizioni del comune.
- **12.05.2006** ll giudice dell'esecuzione (dott.ssa Floridia) intimò il pagamento e la Coop. La zeje incassò le rette fino al 30.06.2005.
- **2007** Al Giudice Montalto subentrò il Giudice Massaro.
- **2008** Il Comune di S.Stefano decise autonomamente, per autotutela, di pagare provvisoriamente le rette fino al 31/12/2006;
- **30.07.2009** il giudice Massaro accolse l'opposizione del Comune di S. Stefano e condannò la Coop.La Zeje a restituire quanto ricevuto, osservando che sulla questione aveva già emesso una sentenza il TAR,(passata in giudicato) e da quella volta nulla era cambiato, avendo avuto parti in causa sia il Comune di S. Stefano che la Coop. La Zeje. quindi era L'USL Belluno che doveva continuare a pagare. **(causa N.3)**
- **25.09.2009** La Coop. La Zeje chiese all'Usl Belluno il pagamento delle rette incassate col decreto ingiuntivo per poterle restituire al Comune S.Stefano, chiese anche un incontro per discutere cosa fare per il futuro. L'USL n.1 Belluno non rispose mai nemmeno alle altre lettere inviate dal legale della Cooperativa.
- **10-02-2010** La Zeje(Avv. Vannicelli) fece ricorso in appello al tribunale di Venezia contro la sentenza del giudice Massaro, chiedendo la sospensione in via cautelare dell'efficacia della sentenza riguardo la restituzione delle somme in questione. **(causa N.3 bis)**
- **05-07-2010** Il tribunale d'appello di Venezia rigettò la richiesta di sospensione, rilevando che: trattandosi di "sentenza dichiarativa" non tollerava la provvisoria esecuzione e quindi fissava la prossima seduta il **04-07-2016!!!. (causa N. 3 bis)**
- **25-10-2010** la Coop la Zeje chiamò a giudizio, a Pieve di Cadore, contemporaneamente il Comune di S. Stefano e ULSS Belluno, per le rette successive al 31/12/2007. **(causa N.4).** All'inizio il giudice fù Massaro, poi la causa passò a Ramanzani (GOT), poi a Sgubbi e il 18-06-2013 a Giancotti.
- **agosto 2013** la causa passò al tribunale di Belluno (e alla fine al giudice dott.ssa Angela Feletto).
- **12 ottobre 2015** davanti al notaio Garelli avvenne la "Fusione per Incorporazione" della Coop. La Zeje nella Coop. Comunità di Rinascita.
- **16 giugno 2016** venne pubblicata la sentenza del giudice Feletto **(causa N.4). Sentenza non definitiva** che identificava il Comune di S. Stefano e il sig. Pividori quali soggetti tenuti a pagare le rette di accoglienza, con quote da definire tramite la nomina di un CTU. Nulla era dovuto dall'ULS 1 Belluno e quindi la Comunità fù condannata alla rifusione delle sue spese.
- **16-01-2017** venne pubblicata la sentenza del Tribunale d'appello del 31-10-2016 che confermò in toto la sentenza di primo grado della causa n. 3**. (Causa 3 bis)**
- **24-07-2017** Il comune di S. Stefano alla luce della sentenza del tribunale d'appello richiese la restituzione delle somme versate nel corso del 2008, per autotutela, a copertura delle rette del periodo luglio 2005 - dicembre 2006, oltre agli interessi maturati nel frattempo per un totale di 34.359,75 €.

  - **14-09-2017** prendendo atto delle sentenze relative alla causa n 3 e appello (3 bis) la Coop. Rinascita rinunciò ad appellarsi in cassazione e :

  1- chiese ed ottenne dall'amministratore di sostegno e dal giudice tutelare che il sig. pividori dal 01-01-2018 provvedesse autonomamente a pagare la retta per intero fino a definizione dei contenziosi.

  2- Concordò con il Comune di S. Stefano la restituzione delle rette dal marzo 2001 fino al giugno 2005 incassate nel 2006 **(nella fase iniziale della causa 3)** oltre al pagamento degli interessi maturati.

  3- chiese l'emissione di un Decreto ingiuntivo contro l'ULS1 Belluno per le medesime rette d'accoglienza fino al 30-06-2005. (Giudice Ruben D'Addio) **(causa N.5).** -
- **22/02/2018** il Giudice concesse la provvisoria esecutività è le somme furono riscosse nell'estate del 2018. **(causa N.5).**

- **15/10/2018** il CTU dott. Francescon **(causa N.4 in prosieguo - con Giudice D'Addio)** depositò la Perizia con l'ipotesi di suddivisione delle rette tra il Comune di S. Stefano e il sig. Pividori.
- **21/07/2019** il Giudice D'Addio emanò la sentenza (n. 359/19) della **Causa N.4 in prosieguo** attribuendo a Pividori una quota delle rette (dal 2007 fino al 31-12-2017) pari a €. 176.248,57 ed al Comune di S. Stefano €. 123.519,53
- **22/07/2019** il Giudice D'Addio emanò la sentenza (n. 358/19) della **Causa N.5** condannando la Comunità alla restituzione di quanto da lui stesso inizialmente concesso con provvisoria esecutività caricandola inoltre di tutte le spese processuali.
- **23/09/2019** a Venezia si tenne la prima udienza del processo di appello relativo alla sentenza 362/2016 del giudice Angela Feletto che attribuiva i costi in argomento al Comune di S. Stefano di Cadore ed allo stesso Pividori. **(causa N.4 in appello)**. Venne affidato al GOT dott. Barbara Simoni il compito di condurre le successive fasi processuali.
  - **11/02/2020** avenne pubblicatala sentenza **n. 474/2020** la quale ribaltò completamente il giudizio di primo grado della **Causa n. 4** riportando le seguenti conclusioni:

La Corte d'Appello di Venezia, definitivamente pronunciando nel procedimento di appello n. 2175/16 di cui in epigrafe, disattesa ogni diversa e contraria istanza, eccezione e conclusione, così provvede:
1. Accoglie sia l'appello proposto da COMUNE DI SANTO STEFANO DI CADORE nei confronti di Società Cooperativa Sociale LA ZEJE a r.l. oggi incorporata dalla Cooperativa Sociale Comunità di rinascita Onlus; l'Azienda U.L.S.S. n. 1 di Belluno e Pividori Walter, sia l'appello incidentale proposto da Cooperativa Sociale Comunità di rinascita Onlus e, conseguentemente riforma integralmente la sentenza non definitiva n. 362/2016 emessa dal Tribunale di Belluno il 12.06.2016, pubblicata il 16.06.2016, notificata via pec in data 22.06.2016 e, per l'effetto
2. Accerta che l'ULSS n. 1 di Belluno è tenuta al pagamento delle rette di spedalità per il sig. Pividori per il periodo successivo al 28.2.2001.
3. Dichiara che il Comune di Santo Stefano di Cadore nulla deve alla Cooperativa La Zeje per le spese di ricovero del signor Walter Pividori per il periodo successivo al 28.2.2001;
Pone a carico di Azienda U.L.S.S. n. 1 di Belluno i compensi di entrambi i gradi di giudizio a favore di tutte le altre parti che liquida come di seguito:
- A favore di Comune di Santo Stefano di Cadore, per il primo grado, in complessivi € 7.254,00 oltre spese generali nella misura del 15%, oltre I.V.A. se dovuta e C.P.A. come per legge e per il secondo grado in complessivi € 7.503,50, di cui € 6.615,00 per compensi ed il resto per anticipazioni, oltre spese generali nella misura del 15%, oltre I.V.A. se dovuta e C.P.A. come per legge.
- A favore di Pividori Walter, per il primo grado, in complessivi € 6.000,00 oltre spese generali nella misura del 15%, oltre I.V.A. se dovuta e C.P.A. come per legge e per il secondo grado in complessivi € 6.615,00 per compensi, oltre spese generali nella misura del 15%, oltre I.V.A. se dovuta e C.P.A. come per legge.
7-A favore di Cooperativa La Zeje ora incorporata nella ONLUS Comunità di Rinascita, per il primo grado, in complessivi € 7.254,00 oltre spese generali nella misura del 15%, oltre I.V.A. se dovuta e C.P.A. come per legge e per il secondo grado in complessivi € 7.419,00, di cui € 6.615,00 per compensi ed il resto per anticipazioni, oltre spese generali nella misura del 15%, oltre I.V.A. se dovuta e C.P.A. come per legge.

- **19/02/2020** La Comunità **presentò appello alla sentenza n. 358/19 della Causa N.5 (Causa 6)** anche alla luce della sentenza **n. 474/2020** la quale, al punto 2, *" Accerta che l'ULSS n. 1 di Belluno è tenuta al pagamento delle rette di spedalità per il sig. Pividori per il periodo successivo al 28.2.2001***(Trattasi di circa 140.000 € interessi compresi - periodo 03.2001 / 06.2005).**
- **Febbraio 2020** alla luce della sentenza n. 474/2020 l'amministratore di sostegno di cessò il pagamento delle rette d'accoglienza da gennaio 2020.
- **15/06/2020** Si registrò il ricorso in cassazione presentato dell'ULS 1 Belluno contro la sentenza n. 474/2020 **(Trattasi di circa 300.000 € [esclusi interessi] per il periodo 01.2007 / 12.2017).**
- **13/07/2020** il C.D.A. della Cooperativa diede incarico allo studio Di Doi-Comparetti per presentare il relativo controricorso. **(Causa 7).**
- **10/05/2021** La corte di appello di Venezia si espresse in merito all'appello presentato dalla Comunità avverso la sentenza n. 358/19 (Causa 6) con la sentenza (N. 380/2020) la quale riporta il seguente dispositivo:
  - rigetta l'appello e per l'effetto conferma la sentenza appellata n. 358/2019 del 22.07.2019 del Tribunale di Belluno;
  - condanna la comunità alla rifusione in favore dell'appellato delle spese processuali del grado di

giudizio, che si liquidano in € 9.515,00 per compenso, oltre al rimborso delle spese forfetarie pari al 15% sul compenso, C.N.P.A. ed I.V.A. come per legge.

- **22/11/2021** La Comunità tramite lo studio legale Di Doi Comparetti ha presentato ricorso in cassazione contro la sopraccitata sentenza **(N. 380/2020) (causa 8).**

Accadimenti del 2022

Nel corso del 2022 si era registrata la richiesta pervenuta da ULS 1 Belluno per il pagamento delle somme di cui alla sentenza della Corte d'appello di Venezia del 10/05/21 pari a €. 137.253,11 più interessi. In risposta era stato precisato, alla medesima ULS, che era a sua volta debitrice della comunità, in base alla sentenza n. 474/2020, di rette per l'accoglienza del sig Pividori per €. 301.044,51 più interessi.

Nel corso del 2023 non è pervenuta alcuna notizia riguardante i procedimenti in argomento.

In dubbio rimangono:

- Le somme relative alle rette 07.2005 /12.2006 pagate volontariamente dal Comune di S. Stefano che sono state richieste in restituzione;
- Le somme pagate negli anni in quota parte dall'ospite in caso di conferma (anche da parte della Corte di Cassazione) dell'attribuzione di tutti i costi all'ASS 1 Belluno.
- le spese legali e processuali;
- gli interessi e/rivalutazioni sulle somme in contenzioso;

Accadimenti del 2024

Procedimento civile n. 30141/2021 R.G. Corte di Cassazione di Roma del 5/12/24 ore 10,00 ha respinto il ricorso dichiarandolo inammissibile condannandoci a rifondere le spese all'AULSS 1 Dolomiti. Tale sentenza chiude definitivamente la possibilità di riscuotere le rette relative al periodo intercorrente dal primo marzo 2001 al 30 giugno 2005. Evidentemente per lo stato italiano nel periodo in questione l'ospite in questione era a carico diretto della Comunità.

Rimaniamo in attesa degli esiti dell'ultimo contenzioso aperto presso la corte di cassazione per periodi successivi sperando che la giustizia italiana possa definirsi tale.

Situazione CCNL

Il recente rinnovo del CCNL delle Coop. Sociali ha previsto l'incremento di importi retributivi dal febbraio del corrente anno e che si svilupperanno ulteriormente tramite step successivi nei prossimi mesi secondo la seguente tabella:

livelli	parametro	Minimi contr.li conglobati mensili al 31/01/2024	Aumento contr. 01/01/2024	Minimi contr.li conglobati mensili al 01/02/2024	Aumento contr. 01/10/2024	Minimi contr.li conglobati mensili al 01/10/2024	Aumento contr. 01/10/2025	Minimi contr.li conglobati mensili al 01/10/2025
A1	100	1.254,59 €	52,63 €	1.307,22 €	26,32 €	1.333,54 €	26,32 €	1.359,85 €
A2	101	1.266,21 €	53,16 €	1.319,37 €	26,58 €	1.345,95 €	26,58 €	1.372,53 €
B1	106	1.325,21 €	55,79 €	1.381,00 €	27,89 €	1.408,89 €	27,89 €	1.436,79 €
C1	114	1.425,21 €	60,00 €	1.485,21 €	30,00 €	1.515,21 €	30,00 €	1.545,21 €
C2	117	1.467,90 €	61,58 €	1.529,48 €	30,79 €	1.560,27 €	30,79 €	1.591,06 €
C3/D1	120	1.511,25 €	63,16 €	1.574,41 €	31,58 €	1.605,99 €	31,58 €	1.637,57 €
D2	127	1.594,15 €	66,84 €	1.660,99 €	33,42 €	1.694,41 €	33,42 €	1.727,83 €
D3/E1	135	1.697,04 €	71,05 €	1.768,09 €	35,53 €	1.803,62 €	35,53 €	1.839,15 €
E2	146	1.831,74 €	76,84 €	1.908,58 €	38,42 €	1.947,00 €	38,42 €	1.985,42 €
F1	161	2.023,07 €	84,74 €	2.107,81 €	42,37 €	2.150,18 €	42,37 €	2.192,54 €
F2	184	2.310,41 €	96,84 €	2.407,25 €	48,42 €	2.455,67 €	48,42 €	2.504,09 €

Il vigente EMR (Elemento migliorativo della Retribuzione assegnato ai soci lavoratori), fino ad oggi ha mantenuto capienza e consentito ai soci un reddito superiore a quello previsto dai minimi contrattuali di legge. La sottostante tabella illustra quanto precedente esposto, con riferimento alle principali figure professionali presenti in cooperativa nel corso del 2024.

qualifica	Pos.	Minimo CCNL Coop Soc. (diembre 2022)	Ind. Prof.	E.M.R.	Totale retribuzioni (dicembre 2023)
Assistente e aiutocuoco	B1	1.325,21		192,88	1.518,08
O.S.S.	C2	1.467,90		121,96	1.589,86
Fisioterapista/ Educatore professionale	D2	1.594,15	154,94	134,06	1.883,15

Nel corso del 2025 si andrà ad esaurimento della funzione del EMR approdando gradualmente alle retribuzioni standard del CCNL del settore.

Assistenza Integrativa

Con Accordo Nazionale del 16.12.2011, siglato tra le parti sociali, era stata prevista all'interno del "CCNL Cooperative Sociali" (art. 87) l'iscrizione ad un Fondo Cooperativo per la gestione di forme di assistenza sanitaria integrativa per tutti gli addetti e le addette al settore della cooperazione sociale assunti a tempo indeterminato; La cooperativa aderisce al fondo costituito dalla "Mutua Cesare Pozzo" versando € 5,00 mensili (€. 60,00 annuali) per ogni lavoratore a tempo indeterminato.
Durante il 2024 la cooperativa ha provveduto regolarmente ai versamenti in argomento. Con il 2025 il contributo aumenta a 10 euro mensili (120 annuali) generando un ulteriore costo oltre all'aumento contrattuale.

Progetti strutturali per il futuro

Com'è noto la Comunità dispone di 2 strutture per la realizzazione delle proprie attività, quella di via Betania e quella di via Bonanni.
Per la prima si era pensato ad una ristrutturazione che potesse beneficiare della contribuzione prevista dalla legge comunemente detta "Bonus 110%", e a tal proposito era stato incaricato il professionista Ing. Lessanutti per l'elaborazione delle pratiche necessarie; attualmente, in seguito all'entrata in vigore delle nuove disposizioni governative e dell'indisponibilità degli istituti di credito ad acquistare il credito pare impossibile percorrere tale strada.
Per la seconda dopo un iniziale coinvolgimento dei soci per la raccolta di indicazioni di massima sulla destinazione degli spazi di un eventuale ampliamento, è stato dato un incarico all'Arch. Dorigo per la formulazione di un'ipotesi progettuale che fosse compatibile con le norme nazionali ed il piano regolatore comunale in materia, che pone forti limiti alla costruzione nel rapporto superficie/cubatura edificabile, si è pertanto proceduto a richiedere una deroga in argomento al Comune di Tolmezzo e siamo ancora in attesa di una decisione in tal senso.
Dagli incontri avuti anche con referenti dell'Asufc pare interessante percorrere la strada di una residenzialità leggera per la quale in regione non ci sono risposte.

Conclusioni

Nel corso dell'ultimo periodo, la cooperativa ha continuato a operare con impegno per garantire la qualità dei servizi offerti e per sviluppare nuovi progetti a beneficio delle persone accolte. E' stata trovata una soluzione per le persone accolte in regime sanitario (ex Art. 26) che sono transitate nella convenzione assistenziale con Asufc e conseguente riduzione della retta (da 190 euro giorno a 150 circa) e il bilancio non ne ha risentito particolarmente. Di seguito, un aggiornamento sulle principali attività in corso.
Casa di Via Betania. Abbiamo avviato la richiesta per usufruire del Superbonus 110%, ma il percorso si è interrotto a causa dell'impossibilità di trovare una banca disposta ad acquistare il credito d'imposta. Nonostante ciò, continuiamo a monitorare eventuali opportunità di finanziamento alternative per migliorare l'edificio e renderlo ancora più adeguato alle esigenze dei nostri ospiti, valutando contemporaneamente quale potrebbe essere il suo utilizzo.
Terreno. Per quanto riguarda il progetto sul terreno, siamo ancora in attesa del via libera da parte del Comune per l'approvazione della variante urbanistica necessaria alla costruzione. Una volta ottenuta questa autorizzazione, sarà fondamentale individuare le risorse economiche per realizzare la struttura che abbiamo in programma, una delle ipotesi potrebbe essere attività legate a residenzialità leggera.
Attività generali
Nonostante le difficoltà burocratiche e amministrative che rallentano alcuni dei nostri progetti, la cooperativa continua a lavorare con dedizione per garantire il benessere delle persone che accogliamo e supportiamo. Manteniamo alto l'impegno nel nostro lavoro quotidiano e nella ricerca di soluzioni che possano permetterci di crescere e migliorare i servizi offerti. Alcuni soci storici hanno terminato l'attività lavorativa con noi

restando nella compagine sociale come volontari, li ringraziamo per quanto vissuto insieme e continueremo a collaborare anche se in maniera diversa.
Le due terapiste occupazionali hanno partecipato ad un concorso e lo hanno vinto, ad inizio 2025 termineranno la loro esperienza da noi. Ci stiamo attrezzati per sostituire l'orario pari a un tempo pieno e siamo in ricerca di ulteriori soluzioni per mantenere servizio aperto e riportarlo alla situazione precedente. La professione non rientra tra quelle più diffuse e le persone con questa qualifica solitamente vengono dal Veneto e quindi sono lontane dal posto di lavoro, la cosa non sarà semplice ma cercheremo di fare il possibile anche su questo fronte.
Resta sempre in piedi tutta l'incertezza dei contenziosi in essere come riportato, restiamo in attesa della sentenza in cassazione sperando non vi siano decisioni diverse rispetto ai precedenti giudizi, come riportato nel dettaglio continuano a permanere elementi di estrema incertezza relativamente alla situazione dell'accoglienza dello storico socio. E' stato in ogni caso un anno di consolidamento, siamo consapevoli delle sfide che dobbiamo affrontare, ma anche delle opportunità che possiamo cogliere. La nostra priorità resta il benessere delle persone con cui lavoriamo, e continueremo a impegnarci per fare sempre il meglio possibile in un’ottica di continuo miglioramento.

Tolmezzo 26 marzo 2025

Il Presidente
Alessandro Collavino

Allegato 2)

Analisi dei rischi economico-finanziari e misure adottate per il contenimento degli stessi

Si è ritenuto appropriato utilizzare, quale strumento per la valutazione dei rischi di natura economica e finanziaria, il modello a suo tempo proposto dall'Osservatorio sulle Cooperative Sociali della Provincia di Udine. Gli esiti della riclassificazione dei dati di bilancio secondo il citato modello sono i seguenti:

Descrizione Voci	2020	2021	2022	2023	2024
Ricavi	1.148.705	1.239.399	1.234.545	1.345.707	1.339.465
Contributi conto_es/ricavi	1,69%	2,30%	1,74%	3,22%	1,49%
Break even point	898.027	883.608	1.219.445	812.230	840.284
Fatturato/Break even point	**1,28**	**1,40**	**1,01**	**1,66**	**1,59**
Fatturato / Valore aggiunto	**1,27**	**1,27**	**1,33**	**1,28**	**1,26**
Fatturato / Capitale investito gestionale	**0,93**	**1,01**	**1,06**	**1,12**	**1,13**
Fatturato	1.148.705	1.239.399	1.234.545	1.345.707	1.339.465
Capitale fisso	531.709	565.134	569.303	506.124	447.817
Capitale circolante netto	698.301	657.835	600.729	700.472	738.944
Ciclo monetario (in giorni)	**218**	**21**	**-1**	**-8**	**-51**
Giorni durata crediti di gestione	305	104	95	89	52
Giorni durata magazzino	1	1	1	1	1
Giorni durata debiti di gestione	88	84	97	98	104
MON*/Fatturato	**4,16%**	**5,96%**	**0,20%**	**9,56%**	**8,52%**
Contributi conto_es/MON*	**40,54%**	**38,62%**	**876,44%**	**33,71%**	**17,55%**
Consumi di materie / Fatturato	6,68%	5,44%	5,89%	5,14%	5,00%
Costo del lavoro / Fatturato	72,21%	70,32%	72,60%	66,22%	68,33%
Costi non monetari / Fatturato	2,66%	2,46%	2,55%	2,44%	2,22%
Costi per servizi/ Fatturato	14,56%	15,83%	18,66%	16,59%	15,91%
Costi per godimento beni di 3°/ Fatturato	0,01%	0,01%	0,04%	0,01%	0,01%
Totale costi principali	**96,11%**	**94,07%**	**99,74%**	**90,40%**	**91,47%**
(GLO)_con MON*	**4,58**	**3,48**	**81,76**	**2,52**	**2,68**
Costi fissi/costo totale	**15,54%**	**15,73%**	**16,08%**	**16,10%**	**15,67%**
OF/MOL*	**0,19%**	**0,09%**	**0,13%**	**0,02%**	**0,06%**
OF/MON*	**0,32%**	**0,13%**	**1,75%**	**0,02%**	**0,08%**
ROI=MON*/CI_totale attivo	3,16%	4,81%	0,16%	8,06%	7,15%
i=OF/CT di natura onerosa	0,02%	0,02%	0,01%	0,00%	0,02%
Spread=ROI-(OF/CT)	**3,13%**	**4,79%**	**0,15%**	**8,05%**	**7,13%**
Indice di indebitamento	**1,02**	**0,92**	**0,93**	**0,91**	**0,83**
Indice di copertura degli immobilizzi	**1,20**	**1,12**	**1,06**	**1,25**	**1,45**
ROE*	**6,33%**	**9,24%**	**0,30%**	**15,37%**	**13,05%**

Sintesi degli Indici	2020	2021	2022	2023	2024
1) Fatturato/Break even point	**1,28**	**1,40**	**1,01**	**1,66**	**1,59**
2) Fatturato / Capitale investito gestionale	**0,93**	**1,01**	**1,06**	**1,12**	**1,13**
3) MON*/Fatturato	**4,16%**	**5,96%**	**0,20%**	**9,56%**	**8,52%**
4) OF/MOL*	**0,19%**	**0,09%**	**0,13%**	**0,02%**	**0,06%**
5) Spread=ROI-(OF/CT)	**3,13%**	**4,79%**	**0,15%**	**8,05%**	**7,13%**
6) Indice di indebitamento	**1,02**	**0,92**	**0,93**	**0,91**	**0,83**
7) Indice di copertura degli immobilizzi	**1,20**	**1,12**	**1,06**	**1,25**	**1,45**

Le valutazioni, rispettando i criteri e le indicazioni utilizzate per la predisposizione dei rapporti, si sono conseguentemente concentrate sugli indici sotto riportati:

Valutazioni

1) Il primo indicatore è il punto di pareggio (Break Event Point) rapportato al livello di fatturato.
Il BEP rappresenta il livello del fatturato in corrispondenza del quale la cooperativa, nella sua gestione caratteristica, raggiunge l'equilibrio, con un margine di contribuzione che pareggia con i costi fissi . L'indicatore pertanto identifica un andamento favorevole per valori progressivamente maggiori di 1. Come appare chiaramente, la Cooperativa raggiunto ampiamente l'obiettivo.

2) Il secondo indicatore è un indice di rotazione del capitale investito gestionale.
La particolarità, rispetto al TURNOVER (ricavi netti su totale dell'attivo) consiste nel fatto che esso considera al denominatore il Capitale Investito Netto Gestionale (CING), il quale rappresenta la somma algebrica di attività e passività attinenti alla gestione caratteristica della cooperativa, a prescindere dalla durata convenzionale delle poste in Bilancio.
In linea di principio quanto maggiore di uno è questo valore, tanto maggiore è il grado di efficienza finanziaria dell'azienda; il dato (1,13) è certamente sufficiente, ed in leggero miglioramento rispetto all'anno precedente.

3) L'incidenza del MON (Margine Operativo Netto) sui ricavi, altrimenti detto ROS (Return of Sales) esprime la redditività che si ottiene dall'erogazione dei servizi che costituiscono l'operatività aziendale. Tale indicatore descrive la capacità della cooperativa di avere dei margini adeguati che consentano l'eventuale remunerazione del capitale oneroso di terzi. Il dato annuale seppur in leggero calo è certamente positivo.

4) Il quarto indicatore esprime l'incidenza della gestione finanziaria sul MOL (Margine Operativo Lordo), descrive quindi la capacità di produrre risorse adeguate a coprire gli oneri Finanziari conseguenti ai finanziamenti ottenuti.
Lo 0,06 % di oneri finanziari rispetto al MOL rappresenta un importo percentualmente irrilevante.

5) Spread=ROI-(OF/CT) rappresenta lo Spread tra il ROI (Return of Investment) cioè tra il rendimento del capitale investito, ed il costo medio dei capitali di terzi, identificando l'esistenza di condizioni che rendono più o meno conveniente il ricorso ai predetti capitali.
La sostanziale assenza di oneri finanziari rende il dato in argomento poco significativo.

6) L'indice di indebitamento (rapporto tra ammontare dei debiti a breve e medio-lungo periodo e ammontare del capitale proprio) evidenzia l'equilibrio della struttura finanziaria della cooperativa.
Se esso è elevato e si accompagna ad una bassa redditività, crea nel tempo l'incompatibilità economica. L'indice di indebitamento risulta condizionato dai debiti iscritti a bilancio in via prudenziale nell'eventualità che vi siano esiti sfavorevoli nei contenziosi in corso con conseguente obbligo alla restituzione di somme gia incassate. Il dato, pari a 0,83, risulta essere comunque tranquillizzante ed in diminuzione rispetto al precedente esercizio.

7) L'ultimo indice (Indice di copertura degli immobilizzi) evidenzia la capacità di finanziare in termini strutturalmente coerenti gli investimenti in capitale fisso. Esso è determinato rapportando capitale con l'ammontare delle immobilizzazioni materiali e immateriali. Quando l'indice in argomento è superiore a 1 (nel nostro caso 145) la situazione è da considerarsi buona.

Conclusioni

Posto che l'analisi di bilancio non ha evidenziato criticità strutturali sotto il profilo finanziario nell'immediato futuro, restano ben presenti, tra gli amministratori, i rischi che incombono sul futuro della Cooperativa; Essi si rifanno principalmente al contenzioso ultraventennale, ereditato nella fusione con la Coop La Zeje potenziale portatore, di considerevole incassi ma anche di possibili ingenti perdite finanziarie; la dinamica dei costi è sotto controllo, e quella dei ricaviè rimasta stabile facendo riferimento alle due principali attività: quelle di carattere sanitario-riabilitativo e quelle di carattere socio-assistenziale - educativo, entrambe in convenzione con l' attuale ASUFC Azienda Sanitaria di riferimento. Per questo motivo, è essenziale mantenere un proficuo confronto con l'azienda in argomento per consolidare e rinnovare nel tempo la collaborazione esistente.

Tolmezzo 26-03-2025

Per il Consiglio di Amministrazione
Il Presidente
Alessandro Collavino

RESOCONTO SUL PERCORSO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RISPETTO AI SERVIZI OFFERTI (anno 2024)

Nel 2024 è proseguito il progetto della valutazione del benessere delle persone con disabilità accolte in residenziale presso la Comunità e il loro gradimento riguardante il servizio offerto.
Durante l'autunno la dott.ssa Deotto Erica (psicologa esterna) ha sottoposto agli ospiti il questionario VB (questionario di Valutazione del Benessere) all'interno di un breve colloquio individuale. Lo strumento ha fornito dati interessanti su come le persone vivono la Comunità, quanto siano soddisfatte degli spazi, delle attività proposte e anche sulla qualità delle relazioni instaurate.
Il questionario è stato sottoposto dalla psicologa esterna al fine di garantire la maggiore libertà di espressione possibile. Solo per alcuni ospiti con importanti difficoltà comunicative è stata prevista la presenza, durante i colloqui, anche della psicologa della struttura, la dott.ssa Sara Toppano, per permettere una maggiore comprensione. I dati raccolti sono utilizzabili anche ai fini di una programmazione di attività individualizzate che soddisfino aspettative e desideri delle persone.

Le domande proposte si possono dividere in 4 gruppi:

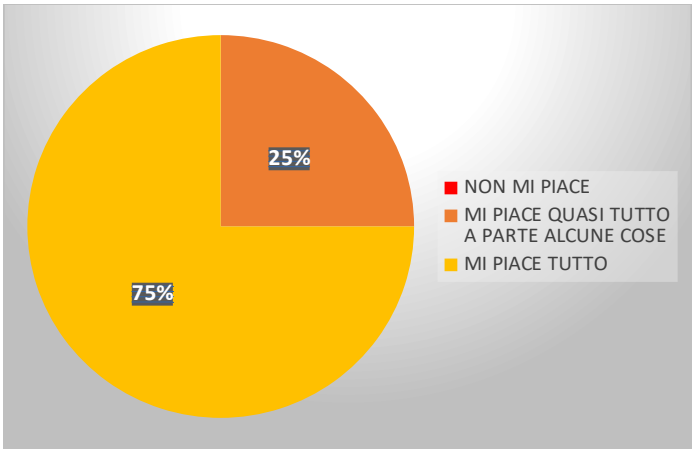
- GRUPPO 1: gradimento degli ambienti di vita (spazi/luoghi e relazioni fra gli ospiti)
- GRUPPO 2: gradimento del servizio offerto (attività strutturate/proposte e relazione con gli operatori)
- GRUPPO 3: gradimento della rete sociale (attività non direttamente organizzate dalla Comunità e relazioni personali con figure esterne)
- GRUPPO 4: benessere psicofisico percepito dagli ospiti

Le domande venivano proposte utilizzando un linguaggio di facile comprensione, anche attraverso la lingua madre (friulano), e modulato secondo le capacità recettive e di comprensione della singola persona. Ciò a specificare che la domanda non era formulata sempre nello stesso modo per ogni ospite al fine di garantire la comprensione della stessa. Le risposte sono poi state oggettivizzate su una scala likert a 3 punti: anche in questo caso, non essendo possibile per alcune persone riuscire a differenziare la propria risposta in termini numerici, si è proposto un'esplicitazione verbale dei singoli livelli per favorirne una scelta più precisa. Gli ospiti intervistati sono stati 16 su 18 ospiti che attualmente sono accolti in Comunità; le capacità cognitive e comunicative (in espressione e comprensione) delle due persone escluse non erano sufficienti ad affrontare l'indagine.

ANALISI DEI RISULTATI

Si riportano di seguito i risultati relativi alle domande rilevanti ai fini del bilancio sociale (in particolare le domande inerenti al gradimento del servizio offerto e al benessere psicofisico).

Domande del GRUPPO 1:
-DOMANDA: Ti piace la casa/il luogo in cui vivi? Come sono le stanze, come sono disposte?



Si rileva che la quasi totalità degli ospiti riesce a trovare degli spazi graditi o che soddisfano le loro esigenze, in miglioramento rispetto al 2023 (65% nel 2023 contro il 75 % del 2024). Nessun ospite ha espresso di non gradire la Comunità come luogo in cui vivere.

DOMANDA: Se hai voglia o desideri stare un po' da solo, senza che nessuno ti disturbi, lo puoi fare?
Riguardo alla possibilità di stare da solo senza essere disturbato, la maggior parte degli ospiti riferisce che questa viene garantita, tutta via alcuni ospiti non ne riportano la necessità, piuttosto il desiderio di trascorrere il tempo in compagnia di altri ma chiedendo il rispetto delle proprie esigenze.

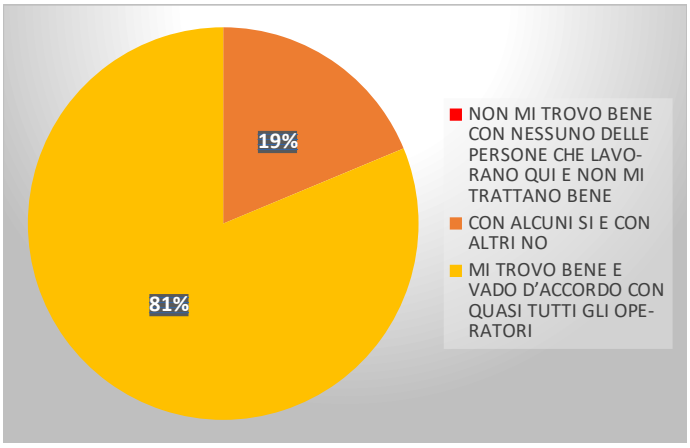
- DOMANDA: Ti trovi bene/vai d'accordo con le persone che abitano con te? Con i tuoi compagni di stanza?



Nella convivenza si rileva in generale un buon equilibrio: nessuno riferisce di non trovarsi bene con nessuno degli ospiti, segno che l'attenzione alle esigenze individuali e la mediazione sempre necessaria svolta dagli operatori, ha permesso di garantire una serena convivenza. Il 63% afferma di trovarsi bene e di andare d'accordo con quasi tutti gli altri ospiti mentre alcuni (il 37%) riferiscono di avere talvolta delle difficoltà con alcune persone: il trend è in lieve peggioramento rispetto allo scorso anno.

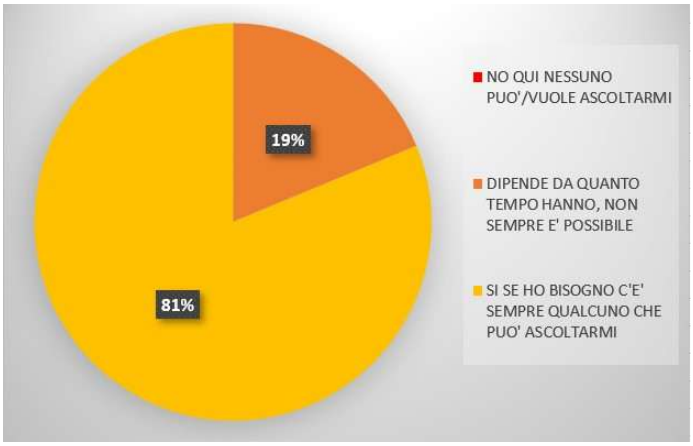
Domande del GRUPPO 2

-DOMANDA: Ti trovi bene/vai d'accordo con le persone che lavorano in Comunità?



I risultati rilevano un progressivo miglioramento rispetto agli anni scorsi con un passaggio dal 76% al 81 % di positività. Solo il 19% (corrispondente a 3 persone) rileva alcune difficoltà. Come lo scorso anno non si rilevano relazioni completamente negative, segno che le attenzioni, la professionalità degli operatori e il clima instaurato in struttura risulta essere positivo.

DOMANDA: Se hai voglia o desideri parlare con qualcuno di come stai, di come ti senti, se hai delle cose da raccontare qui in comunita' c'e' qualcuno che ti puo' ascoltare?

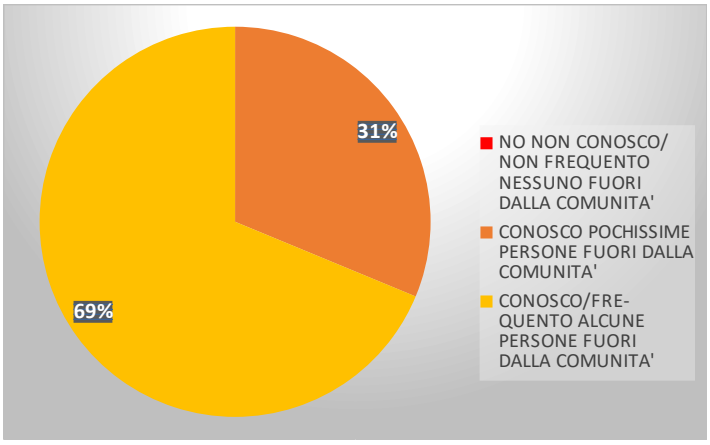


Questa domanda intende sondare quanto gli ospiti trovano all'interno della struttura uno spazio di ascolto rispetto alle loro esigenze e vissuti (in alcuni operatori e prevalentemente nella figura della psicologa della Comunità). Emerge che la quasi totalità degli ospiti si sente ascoltato, capito e sa di trovare un luogo/persona che possa dargli l'accoglienza necessaria per le sue esigenze.

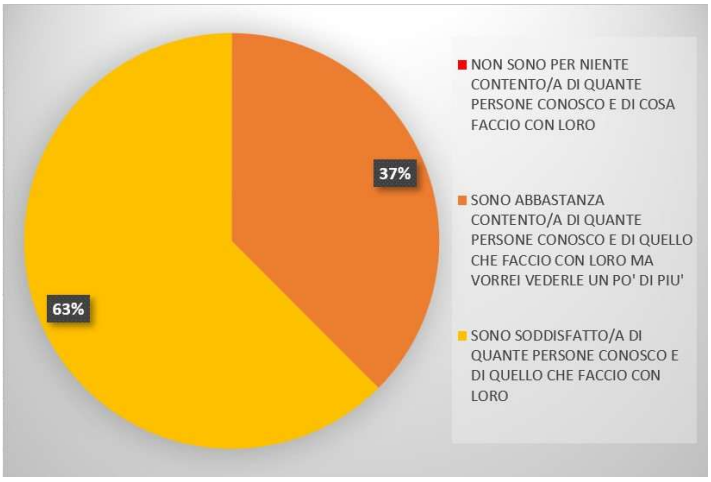
DOMANDA – Quali attivita' fai? quali ti piacciono? quali ti piacerebbe fare?
Le risposte a questa domanda specifica vengono integrate con le osservazioni e le rilevazioni da parte degli operatori/trici nel rapporto quotidiano con gli ospiti. I risultati vengono poi analizzati e utilizzati nella riunione di equipe per definire il progetto individualizzato che sia più rispondente possibile alle preferenze della persona, aggiornando anche il suo fascicolo personalizzato.
Alcune risposte hanno permesso di implementare attività (es Sani e belli, tablet, gite) che risultavano molto gradite alle persone, rispondendo in modo più appropriato ai loro desideri.

Domande del GRUPPO 3:

- DOMANDA: Conosci persone/amici/parenti che vivono fuori dalla comunità? Cosa fai con loro, li senti al telefono, vi incontrate, esci con loro?



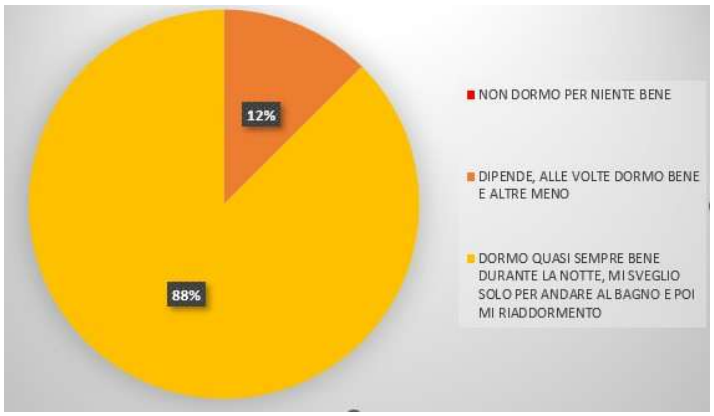
- DOMANDA: con le persone/parenti/amici che vivono fuori dalla Comunità, sei contento di come sta andando con loro, di quanto le senti o le vedi? Ti piacerebbe fare qualcosa di più o di diverso con loro?



Da questi risultati si evince che la maggior parte delle persone inserite in Comunità ha rapporti con persone esterne alla struttura e sono sufficientemente soddisfatti delle relazioni instaurate e di come stanno procedendo (63%). Rimane comunque alta la percentuale di persone che vorrebbero maggiori contatti e occasioni d' incontro pur essendo comunque consapevoli degli impegni personali delle persone esterne e questo li aiuta ad accettare la situazione in essere.
A differenza dello scorso anno nessuno riferisce di non avere frequentazioni/conoscenze al di fuori della Comunità.

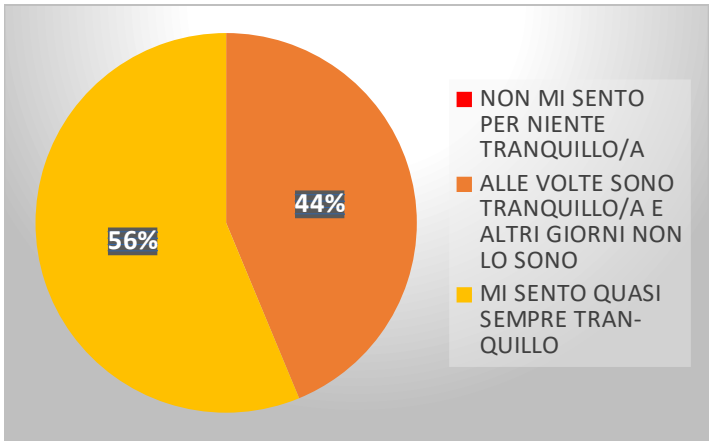
Domande del GRUPPO 4:

-DOMANDA: Dormi bene la notte?



Quasi la totalità degli ospiti (88% degli ospiti in crescita rispetto allo scorso anno) riferisce di dormire bene la notte e di svegliarsi solo per esigenze fisiologiche. Questa domanda è stata inserita in quanto la qualità del sonno può essere assunta come una misura indiretta del benessere psicofisico delle persone. Chi riferisce difficoltà, ammette che queste sono legate alle condizioni mediche o per utilizzo di ausili (es NIV).

- *DOMANDA: Ti senti tranquillo durante il giorno?*



Questa domanda è riferita a come gli ospiti percepiscono il loro stato d'animo durante il giorno. Si è osservato che le risposte a questa domanda rispecchiano situazioni familiari/amicali contingenti che influenzano, a volte anche solo temporaneamente, lo stato d'animo delle persone inserite: ricoveri ospedalieri, lutti, ricorrenze e situazioni familiari particolari verificatesi a ridosso del colloquio hanno un peso importante sulle risposte date.

Tolmezzo, 17 marzo 2025

Dott.ssa Erica Deotto
Dott.ssa Sara Toppano