



Bilancio Sociale 2009



Sono ormai da quattro anni che la nostra cooperativa ha scelto di redigere il proprio bilancio sociale con il desiderio di rendere più accessibile il senso e il significato dell'agire sociale e, soprattutto, come prassi di valutazione del proprio operato, mettendosi in discussione di fronte all'opinione pubblica, ai fruitori dei servizi erogati e a coloro che concretizzano l'operato quotidiano del nostro servizio. Consideriamo la rendicontazione sociale non solo un dovere nei confronti di tutti i nostri interlocutori, ma un diritto da parte di tutti gli stakeholder della cooperativa di conoscere il nostro operato, le premesse sulle quali si è costruito e i risultati raggiunti. Siamo, infatti, pienamente consapevoli della dimensione "pubblica" del nostro lavoro e quindi della necessità di ponderare le modalità d'erogazione del servizio e le conseguenze che le scelte operate determinano sia sulle persone, siano essi lavoratori, clienti, cittadini, sia nei confronti delle istituzioni pubbliche.

Con la stesura di questo documento si vuole guardare ed analizzare ciò che facciamo da un punto di vista più ampio e complessivo, proiettandolo verso il futuro, con l'obiettivo di proseguire il lavoro di modernizzazione avviato da tempo, teso al miglioramento della qualità delle prestazioni e al consolidamento di un rapporto di fiducia reciproca, di dialogo e di collaborazione.

Per concludere, questo bilancio sociale si prefigge un obiettivo ambizioso: non solo dimostrare in termini quantitativi e numerici il valore sociale della nostra azione, cercando anche di misurare i margini di progresso e miglioramento; ma, al tempo stesso, potenziare un rapporto di confronto e di trasparenza con i diversi portatori d'interesse che a vario titolo entrano in contatto con la nostra cooperativa.

Ci auguriamo che questa configurazione più integrata e, allo stesso tempo, più sintetica e più chiara, sia utile per coloro che avranno il piacere di scorrerlo.

Trento, maggio 2010

Il Presidente

Diego Agostini

■	L'identità della Cooperativa	07
■	Il capitale umano	13
■	La progettazione sociale.....	25
■	Il rendiconto.....	49
■	Uno sguardo d'insieme	51



L'identità della Cooperativa

Il Bilancio Sociale

Il bilancio sociale desidera offrire un **rendiconto chiaro** e complessivo delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'impiego delle risorse nel corso del 2009, in modo da consentire ai portatori d'interesse di **conoscere** e **formulare un giudizio** su come la cooperativa rende concreta la sua missione e il suo mandato.



■ Cos'è?

Per la cooperativa SAD il bilancio sociale è uno strumento volontario con cui comunicare a tutti i portatori d'interesse - detti stakeholder - i seguenti elementi:

- gli impegni assunti dalla cooperativa;
- le attività, ovvero le iniziative, i progetti, i servizi mediante i quali sono stati tradotti gli impegni in risultati concreti;
- i risultati raggiunti, ovvero le ricadute sociali effettivamente generate per i diversi portatori d'interesse.

■ Perché?

- Per verificare la rispondenza dei risultati conseguiti rispetto agli impegni assunti.
- Per individuare azioni di miglioramento (in caso negativo) o di conseguire la legittimazione sociale (in caso positivo).
- Per consentire ai fruitori di servizi, ai cittadini e agli addetti ai lavori di esprimere una valutazione consapevole sulle scelte e l'operato della cooperativa, oltre che sulla coerenza rispetto agli obiettivi.
- Per promuovere e migliorare il processo interattivo di dialogo e confronto tra i diversi stakeholder.

■ Come?

Il bilancio sociale è stato strutturato in sei parti:

1. **Identità della cooperativa:** illustra l'assetto organizzativo di SAD, con una particolare attenzione alla missione, ai valori di riferimento e alla politica della qualità.
2. Il **capitale umano:** analizza il profilo dei lavoratori presenti in SAD e gli investimenti realizzati in termini di formazione.
3. La **progettazione sociale:** presenta nei dettagli i diversi servizi forniti dalla cooperativa, con dati sull'utenza e sulle prestazioni, suddivise per aree d'intervento.
4. **Rendiconto economico:** illustra le risorse di natura finanziaria (la quantità di risorse gestite e la loro collocazione nelle diverse aree funzionali di attività).
5. **Lavori in corso:** descrive i principali progetti avviati in cooperativa nel 2009.
6. **Uno sguardo d'insieme:** evidenzia i programmi di miglioramento previsti nel 2010.

■ Chi?

Molti soggetti interni alla cooperativa sono stati coinvolti nel processo di definizione e raccolta di dati e di informazioni necessarie per redigere questo documento: l'alta direzione, Presidente e Vice Presidente, la responsabile della qualità, della formazione e gestione delle risorse umane, la responsabile ricerca e sviluppo, il responsabile dei centri di Mattarello e Ruffrè. L'obiettivo è stato quello di stendere un bilancio sociale partecipato e condiviso in grado di rispecchiare con precisione i diversi ambiti operativi.



CHI SIAMO

Fondata nel 1990, grazie all'impulso di un piccolo gruppo di volontari decisi a trasformare il proprio impegno sociale in un servizio professionale, SAD è una società cooperativa sociale che opera nella Provincia di Trento. Ispirandosi ai principi dell'agire sociale, ha sviluppato negli anni un progetto finalizzato a realizzare servizi socio-assistenziali diversificati, grazie ad una struttura organizzativa che contempera qualità ed è costantemente orientata alla soddisfazione dei bisogni e delle attese dei suoi stakeholder. Ben inserita nel territorio, la cooperativa lavora da sempre in continuità e in collaborazione con i soggetti pubblici e privati, evidenziando la capacità di integrare le offerte e le richieste del welfare con la progettazione ed erogazione di servizi sociali.

I destinatari dei servizi erogati dalla cooperativa sono gli anziani, disabili, malati e persone temporaneamente non autosufficienti presenti sul territorio trentino, negli ambiti di propria competenza.

Il desiderio che orienta l'agire socio-assistenziale dei servizi forniti da SAD è quello di mantenere e sostenere le persone bisognose nel proprio ambiente di vita e favorire quindi il legame dell'utente con il proprio ambiente d'origine, rappresentato dalla sua famiglia, dai suoi amici, dai suoi vicini e dalla sua cultura.

SAD società cooperativa sociale

ANNO DI FONDAZIONE 1990

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente: Diego Agostini

Vicepresidente: Daniela Bottura

Consiglieri: Lorenzo Roccabruna, Anna Dallona, Giuseppina Zancanar

FORZA LAVORO

49 soci

65 dipendenti

SERVIZI EROGATI (% persone impiegate)

83% assistenza domiciliare

7% consegna pasti a domicilio

7% centro diurno Mattarello

3% centro servizi Ruffrè

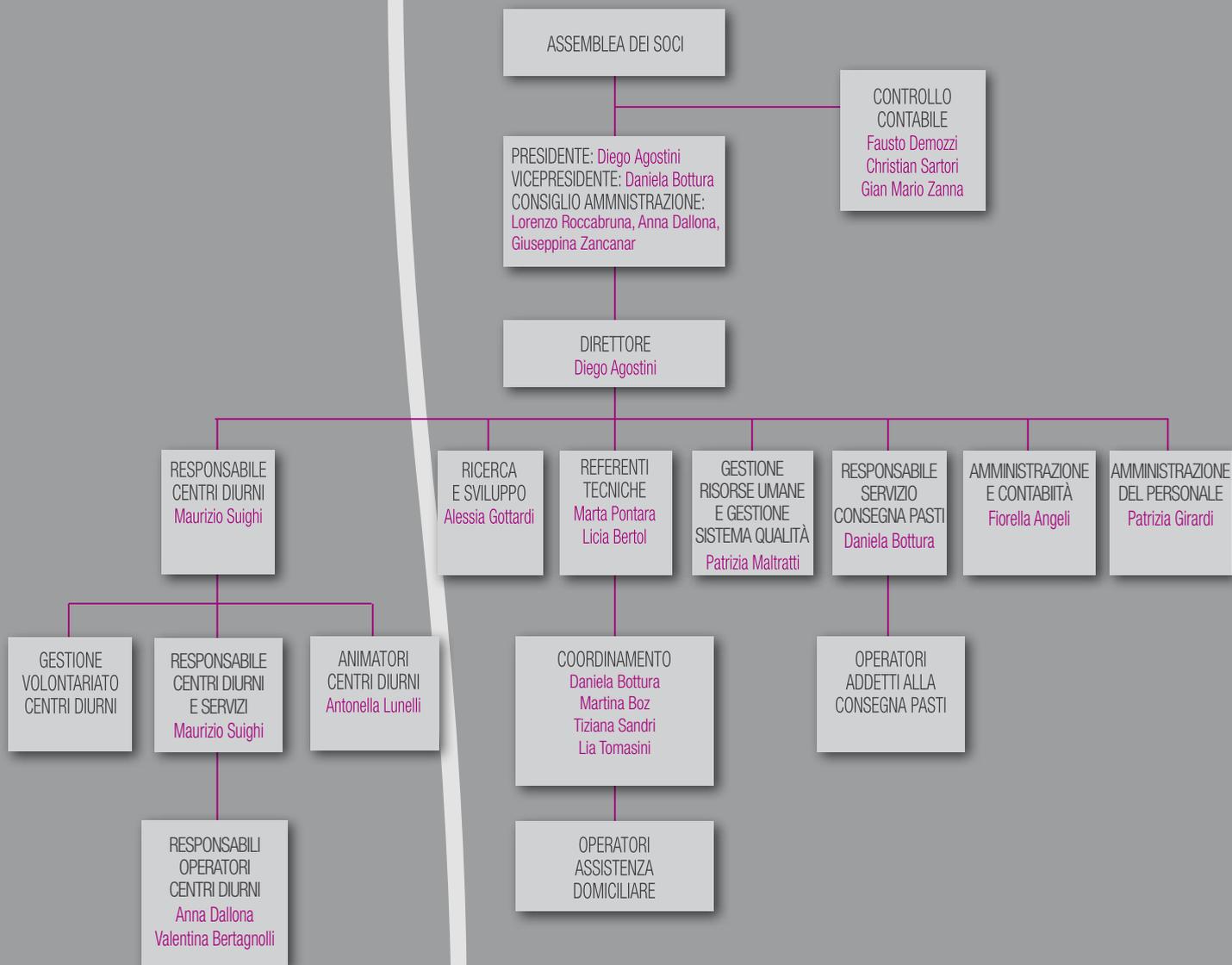
CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ/MARCHI

- UNI EN ISO 9001: Vision 2008 per l'attività di assistenza domiciliare, gestione, progettazione ed erogazione di servizi di centri diurni per anziani
- Work & Family

L'impegno di SAD è volto a perseguire l'**interesse generale** e il **benessere** delle persone bisognose presenti sul territorio trentino, negli ambiti di propria competenza.



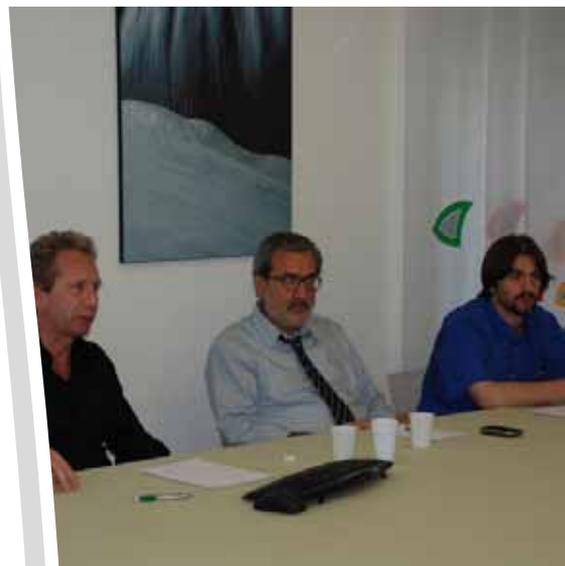
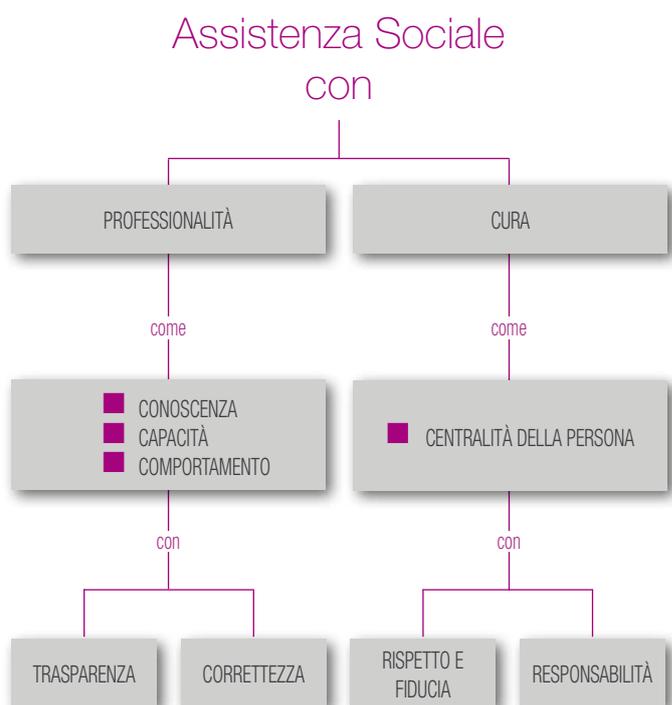
LA DEFINIZIONE DELLA RESPONSABILITÀ



MISSIONE E VALORI DI RIFERIMENTO

L'azione di SAD si ispira ad un sistema valoriale che i soci e i dipendenti hanno fatto propri e che vengono costantemente condivisi attraverso numerosi momenti di confronto e di formazione interna. Nel corso del 2009 un gruppo di lavoratori della cooperativa, con l'aiuto di un consulente esterno, ha lavorato ad un documento che declina i valori fondamentali della cooperativa (**trasparenza, correttezza, responsabilità, rispetto e fiducia**) in comportamenti da assumere con l'utenza. Partendo dai valori che hanno ispirato la nascita e lo sviluppo della cooperativa e dalla convinzione della loro attualità e modernità, è, quindi, in fase di definizione la "Carta dei comportamenti", che espliciterà i comportamenti e le azioni che sostengono l'agire sociale.

La volontà di questo percorso è quella di costruire una nuova e più solida identità di tutti coloro che collaborano con la cooperativa e quindi agevolare l'affermarsi di un forte senso di appartenenza e di responsabilità nei confronti dei propri utenti e delle loro famiglie. La mission dichiarata e fortemente condivisa da SAD è, infatti, la volontà di fornire **ASSISTENZA SOCIALE CON PROFESSIONALITÀ E CURA**. Nella mission sono riassunte le finalità, i valori e i principi guida della cooperativa, che vengono poi tradotti in obiettivi strategici e in comportamenti.



GLI INDIRIZZI GENERALI DELL'ORGANIZZAZIONE

Per mantenere e migliorare il proprio sistema di gestione della qualità, la cooperativa intende perseguire come obiettivo primario il miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi offerti, così da renderli rispondenti alle aspettative dei clienti, intendendo come tali gli utenti, le loro famiglie e tutti i lavoratori; tutto ciò nel rispetto dei principi e dei criteri esposti dalla normativa di riferimento UNI EN ISO 9001: 2008.

La politica per la qualità, per assicurare la piena realizzazione della mission aziendale, individua tre aree critiche, non in quanto problematiche, ma in quanto strategiche per il pieno successo di ogni operazione:

Utente

Essere orientati alla soddisfazione dell'utente, destinatario finale, è necessario per rispondere in modo sempre più adeguato ai suoi bisogni e per interpretare la qualità del servizio erogato. Attraverso l'instaurarsi di una relazione di cura ed assistenza individualizzata si possono soddisfare non solo i bisogni materiali, ma anche quelli più profondi di natura relazionale.

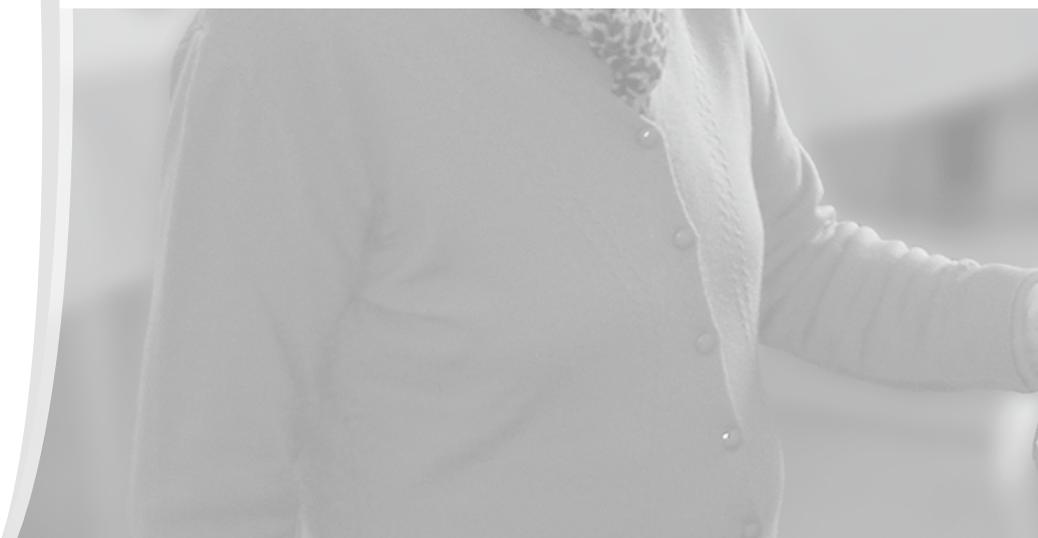
Cliente interno

Per stabilire una relazione significativa fra utente e personale è fondamentale potenziare sia il livello di competenze del lavoratore, sia il suo livello di motivazione e di soddisfazione. Definire il personale, cliente interno, sottolinea la volontà dell'organizzazione di valorizzare e di sviluppare il potenziale di ogni individuo, singolarmente considerato.

Organizzazione aziendale

Il contesto organizzativo non rappresenta solamente la cornice entro cui il servizio prende vita, ma, in modo ancora più profondo, diventa il vettore dell'applicazione dei principi e dei valori alla base del servizio.

Un'organizzazione efficace ed efficiente porta ad un'ottimizzazione delle risorse che, nel caso di SAD, si traduce in un maggiore e migliore servizio di cura ed assistenza.





Grazie ad un sistema permanente di governo della qualità dei servizi, fondato su regole uniformi e condivise, è possibile valorizzare tutte le attenzioni organizzative che diventano la condizione necessaria per un servizio di qualità. In un sistema coerente, ciò che viene enunciato trova una forte corrispondenza con quanto viene concretamente attivato.

Con il termine qualità, riferito ai servizi di assistenza socio-assistenziale, s'intende, infatti, la capacità di rispondere pienamente alle aspettative e ai bisogni, differenti e mutevoli, degli utenti del servizio domiciliare e degli ospiti dei centri diurni, sia mediante specifiche competenze acquisite dagli operatori nell'assistenza e cura della persona, sia mediante un'ideale organizzazione del lavoro.

Ne consegue un'offerta di servizi e di attività che si caratterizzano per un'attenzione particolare ad alcuni aspetti operativi:

1) A favore dell'**utente**:

- la personalizzazione dell'intervento, mettendo in atto tecniche di relazione volte ad infondere fiducia, accoglienza e affidabilità;
- il coinvolgimento di molteplici soggetti in un lavoro di rete, promuovendo momenti di confronto tra familiari, utente/ospite, assistenti sociali e volontariato.

2) A favore del **cliente interno**:

- la formazione e l'aggiornamento permanente, indispensabile per la crescita professionale, per elevare il livello di motivazione e per creare opportunità di condivisione e scambio sulle reciproche esperienze e conoscenze;
- l'impegno della cooperativa per favorire la conciliazione lavoro-famiglia, riconosciuto dalla certificazione Work & Family.

3) A favore dell'**organizzazione aziendale**:

- l'utilizzo delle più moderne e sofisticate tecnologie informatiche, che permettono il miglioramento ed il monitoraggio dell'efficienza e della qualità del servizio.





WORK & FAMILY

La cooperativa SAD, nel corso del 2009, ha concluso il percorso avviato nel 2008, finalizzato ad ottenere il marchio "Work & Family", marchio assegnato alle organizzazioni private e pubbliche che adottano "politiche di conciliazione dei tempi", ossia azioni e misure che consentono di armonizzare ed equilibrare i tempi di vita familiare con i tempi di vita lavorativa. Per ottenere questo marchio, SAD ha intrapreso il percorso di "Audit Famiglia e Lavoro", aderendo ad un progetto pilota promosso dalla Provincia Autonoma di Trento. A maggio 2009 la cooperativa ha ricevuto il riconoscimento ufficiale, ovvero il "Certificato base", che attesta la concreta attivazione di una politica di conciliazione fra tempi di vita familiare e tempi di lavoro. Questo percorso ha permesso a SAD di delineare un piano di attuazione, attraverso il quale consolidare e migliorare continuamente le azioni e gli interventi indispensabili per favorire la conciliazione famiglia/lavoro.

In tal senso, nel corso di quest'ultimo anno, attraverso l'attivazione e il monitoraggio di un gruppo di lavoro interno alla cooperativa, si è operato in diverse direzioni:

**Campo d'azione:
politica di informazione e
comunicazione**

Come previsto dal piano, sono stati individuati diversi canali di comunicazione all'interno della cooperativa, al fine di informare tutti i lavoratori ed i collaboratori in merito al processo di "Audit Famiglia e Lavoro" e in merito alle misure realizzate grazie alla sua promozione, attraverso il sito della cooperativa, il Bilancio sociale e la newsletter "SAD INFORMA".

**Campo d'azione:
competenza dirigenziale**

Per favorire la sensibilizzazione dei diversi collaboratori della cooperativa, nel 2009 è stata realizzata, in collaborazione con l'Università di Modena, un'analisi approfondita dell'impatto delle misure di conciliazione sulla vita dei dipendenti e delle loro famiglie.

**Campo d'azione:
sviluppo del personale**

Per comprendere la compatibilità del piano di formazione dei lavoratori con gli impegni familiari, è stato modificato il modulo di valutazione dell'efficacia dei corsi di formazione, inserendo delle domande specifiche relative ad eventuali difficoltà di conciliazione relative alla partecipazione all'attività formativa.

**Campo d'azione:
servizi di supporto alla famiglia**

Per migliorare le azioni di conciliazione messe in atto dalla cooperativa, è stato stilato un elenco di tutti i lavoratori con figli, per fasce d'età. Questo per avere un quadro più chiaro delle eventuali problematiche ed esigenze dei diversi lavoratori e per facilitare la divulgazione delle informazioni relative alle iniziative avviate per favorire la conciliazione famiglia/lavoro.

Un importante strumento di comunicazione dei servizi e delle opportunità presenti sul territorio provinciale, è per SAD il sito internet, sul quale vengono appunto presentate le diverse iniziative.



Risorse umane

Risorse umane

Definizione

Risorse umane è un termine usato per designare il personale socio o dipendente, che lavora in un'azienda. Con questa espressione si vuole sottolineare l'aspetto valoriale o capitale insito nel personale, nella sua professionalità e nelle sue competenze. Legata è, infatti, l'espressione Capitale Umano, ossia l'insieme di conoscenze, competenze, abilità ed emozioni acquisite durante la vita da un individuo e finalizzate al raggiungimento di obiettivi sociali ed economici, singoli o collettivi.

Caratteristiche del lavoro sociale

(ILO – International Labour Organization):

- **Qualità intrinseca del lavoro.** Il lavoro deve essere soddisfacente e compatibile con le competenze e le attitudini di una persona.
- **Qualificazione e formazione continua.** Ogni lavoratore deve poter sviluppare le proprie competenze.
- **Uguaglianza tra donne e uomini.** Uomini e donne devono avere uguali possibilità in termini di valore d'impiego e carriera.
- **Salute e sicurezza sul lavoro.** È fondamentale garantire condizioni di lavoro sicure e sane, facilitanti l'attività fisica e psicologica.
- **Organizzazione del lavoro ed equilibrio tra vita professionale e privata.** È importante favorire un buon equilibrio tra vita privata e vita professionale.
- **Dialogo sociale e partecipazione dei lavoratori.** Bisogna coinvolgere attivamente i lavoratori nella gestione dell'impresa.
- **Diversità e non discriminazione.** Tutto il personale è trattato allo stesso modo, senza discriminazioni fondate sul sesso, l'età, l'origine etnica e la religione.

Settori di attività

Sede via Bonelli

Assistenza domiciliare

- Comune di Trento • Comprensorio della Valle dell'Adige • Comunità/Comprensorio Val di Non

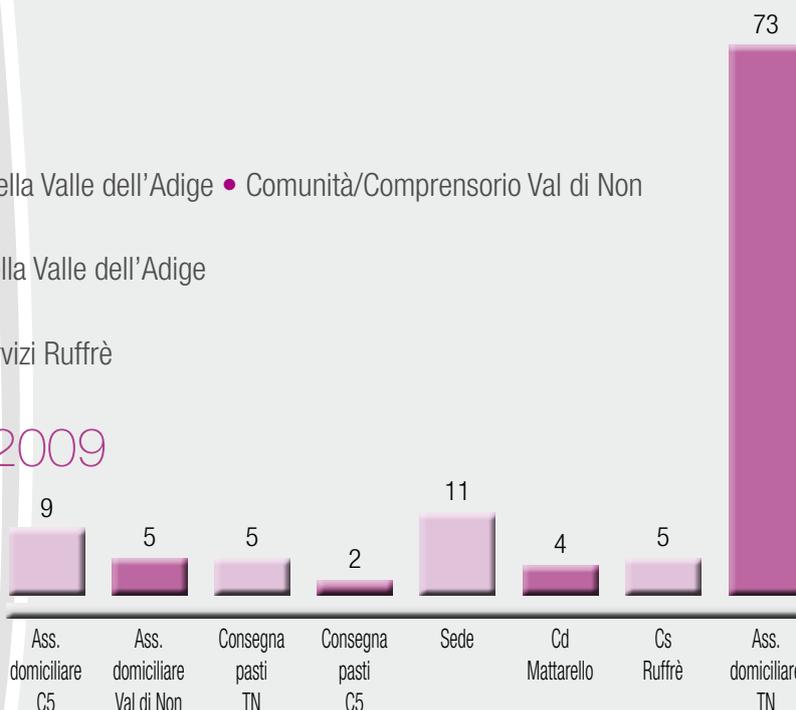
Consegna pasti

- Comune di Trento • Comprensorio della Valle dell'Adige

Centri

- Centro diurno Mattarello • Centro servizi Ruffrè

Personale al 31.12.2009





Personale al 31.12.2009

Personale al 31.12.2009

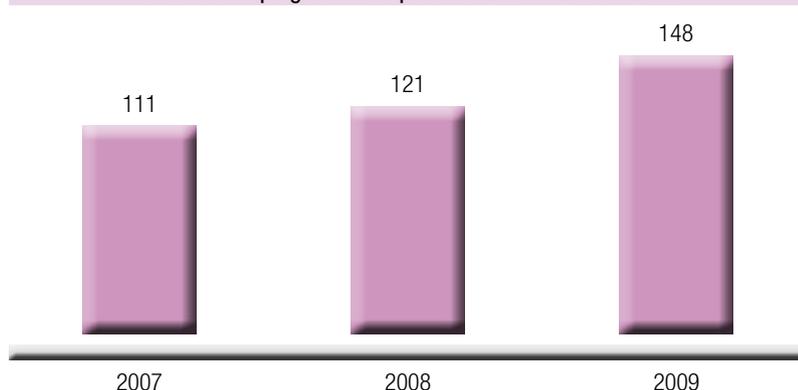
	Dipendenti		Soci		Totale	
	Full time	Part time	Full time	Part time	Full time	Part time
Ass. domiciliare Tn	19	27	13	14	32	41
Ass. domiciliare C5	0	2	1	6	1	8
Ass. domiciliare Val di Non	0	5	0	0	0	5
Consegna pasti Tn	2	3	0	0	2	3
Consegna pasti C5	0	0	0	2	0	2
Sede	1	2	3	5	4	7
Cd Mattarello	0	0	3	1	3	1
Cs Ruffrè	0	4	0	1	0	5
Totale	22	43	20	29	42	72

Al 31 dicembre 2009 sono presenti in SAD 114 persone, distribuite nei diversi settori di competenza: 82 persone sono impiegate nel Comune di Trento (73 nel servizio di assistenza domiciliare, 5 nella consegna dei pasti e 4 presso il Centro diurno di Mattarello); 11 lavoratori forniscono assistenza nel Comprensorio della Valle dell'Adige (9 si occupano di assistenza domiciliare e 2 consegnano i pasti); 11 persone lavorano presso la sede della cooperativa (direzione, amministrazione, coordinamento); ed infine, 10 lavoratori operano in Val di Non (5 nel servizio di assistenza domiciliare e 5 presso il centro servizi di Ruffrè).

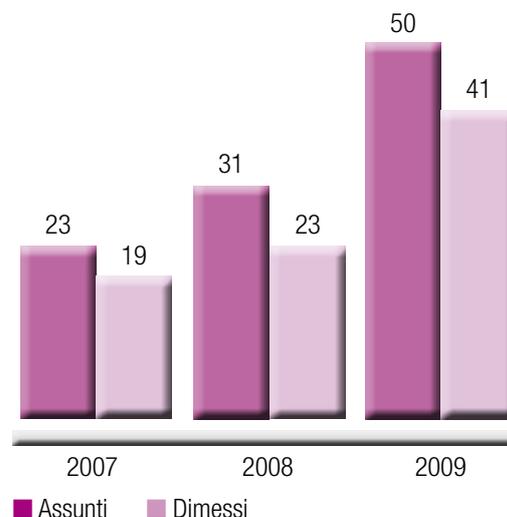
Complessivamente, nel corso del 2009, la forza lavoro occupata in cooperativa è stata di 148 unità. Questo dato rileva, in sintonia con quanto manifestato negli anni precedenti, un elevato numero di assunzioni e di dimissioni: nell'anno ci sono state, infatti, 50 assunzioni e 41 dimissioni, con un incremento della forza aziendale del 3%. Questo continuo ricambio comporta per la cooperativa un forte impegno sia in termini di ricerca e selezione del personale sia di formazione ed avvio al lavoro.

Rispetto alla forza lavoro impiegata nel 2007 e nel 2008, si evidenzia, nell'anno di riferimento, rispettivamente un incremento di 37 unità e di 27 unità, dato che conferma appunto il trend positivo del numero delle risorse umane impiegate in cooperativa.

Personale impiegato in cooperativa 2007 - 2008 - 2009



Rapporto assunti/dimessi 2007 - 2008 - 2009

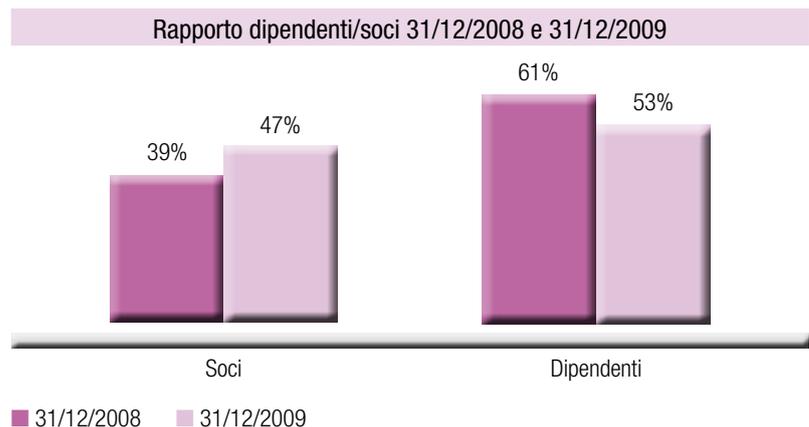




Il seguente grafico analizza l'anzianità di servizio di coloro che hanno lasciato il lavoro nel 2009. Emerge un dato particolarmente significativo: quasi la metà dei dimessi (18 unità) ha cessato il lavoro nei primi tre mesi di servizio. Questo elevato turn over nei primi mesi di assunzione è legato ad una politica precisa della cooperativa, che mira alla scelta di personale motivato e qualificato per svolgere le mansioni richieste in questo specifico campo. Le cessazioni nei primi tre mesi di servizio sono legate inoltre all'assunzione di personale stagionale, indispensabile per la copertura dei lavoratori assenti per ferie.



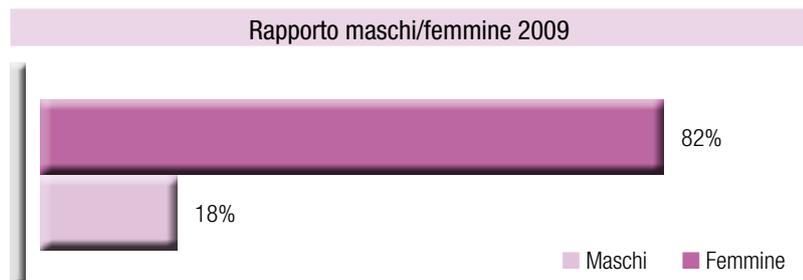
L'operato della cooperativa, improntato al rispetto delle peculiarità individuali, si sviluppa attraverso la valorizzazione delle capacità lavorative e la partecipazione attiva dei lavoratori. La principale forma contrattuale è quella del lavoratore dipendente (53%), ma nel 2009 è stata notevolmente incrementata la percentuale dei soci lavoratori, che al 31 dicembre 2009 arriva al 47%. Rispetto all'anno precedente è interessante evidenziare un incremento di ben 8 punti percentuali (39% nel 2008).





Il genere e il tipo di contratto

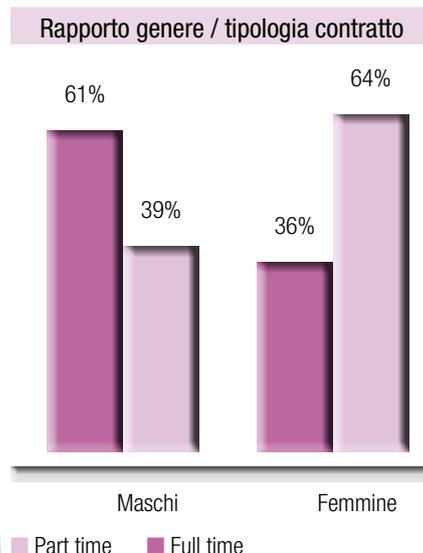
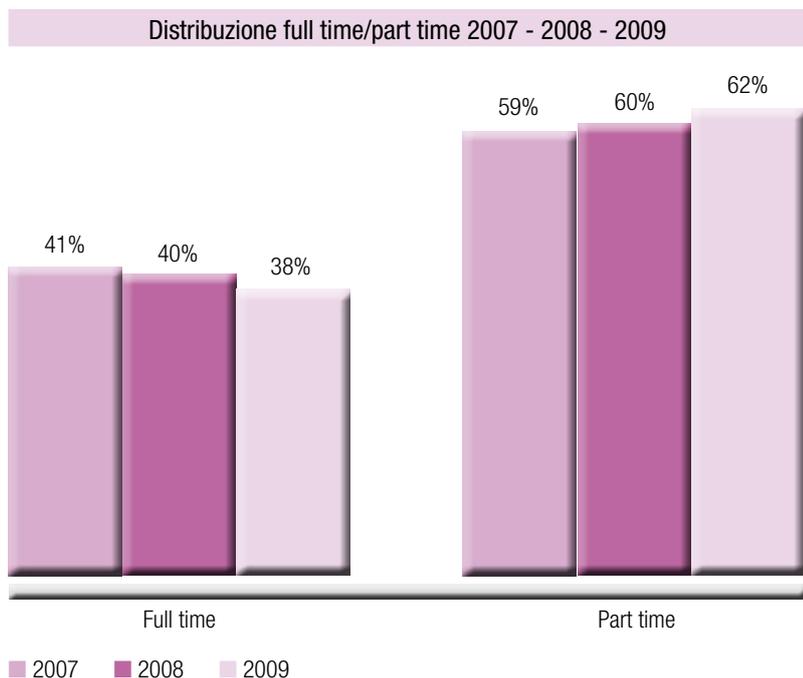
La distribuzione per genere conferma la sostanziale predominanza femminile legata alle specifiche caratteristiche dei ruoli di cura e di assistenza. La significativa percentuale di donne caratterizza, infatti, la cooperativa, che si propone come azienda senza discriminazioni per il lavoro femminile. Al 31 dicembre 2009 risultano impiegate in SAD 93 donne, ossia l'82% della forza lavoro e 21 uomini (il 18%).



Visto l'organico prevalentemente femminile, la cooperativa riconosce la necessità di un impegno concreto nell'attuazione di politiche organizzative per promuovere la conciliazione tra famiglia e lavoro, a partire dalla concessione di contratti part time.

Tale politica viene ampiamente confermata dai seguenti dati: nel 2009 prevale nettamente la propensione per il rapporto part time (62%) rispetto al full time (38%). L'esercizio 2009 vede addirittura un ulteriore aumento rispetto agli anni precedenti del gradimento per il lavoro a tempo parziale (+2 punti percentuali rispetto al 2008 e + 3% rispetto al 2007).

Nel 2009 i soci e i dipendenti della cooperativa hanno fornito mediamente 19 ore settimanali, che vanno da un minimo di 12 ore ad un massimo di 38 ore.





Le fasce d'età e l'anzianità di servizio

L'età media del personale in servizio presso la cooperativa è di 42 anni, coerentemente con quanto rilevato negli anni precedenti. Questo dato è strettamente correlato all'anzianità di servizio, che mediamente è pari a 4,4 anni. Questo valore è condizionato dai piani di assunzione della cooperativa, che necessitano di assumere personale stagionale per coprire i lavoratori assenti per ferie e che privilegiano forti politiche di selezione nei primi mesi di assunzione per favorire la realizzazione un gruppo di lavoro realmente motivato e qualificato. L'anzianità media di servizio subisce un notevole innalzamento (circa 6,5 anni) se non viene conteggiato il personale che, per le necessità e le scelte sopra descritte, rimane in cooperativa pochi mesi.

Analizzando la composizione del personale per classi d'età, la maggior parte si colloca nella fascia 41 - 50 anni (33%). Seguono coloro che hanno dai 31 ai 40 anni (28%), oltre 50 anni (22%) ed infine il personale con meno di 30 anni (17%).

GENERE	2008	Incidenza %
Uomini	18	12%
Donne	130	88%
Totale	148	100%
Età media	42 anni	
Anzianità media	4,46 anni	

COMPOSIZIONE PER CLASSI D'ETÀ		
Fino a 30 anni	25	17%
Da 31 a 40 anni	42	28%
Da 41 a 50 anni	48	33%
Oltre 50 anni	33	22%
Totale	148	100%

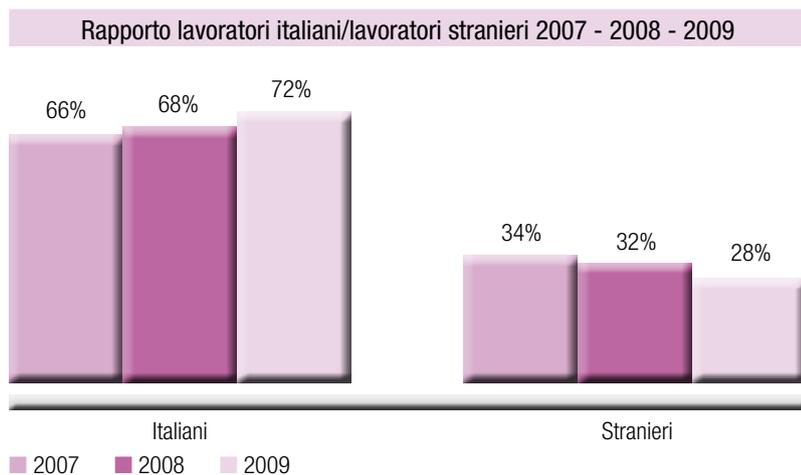
COMPOSIZIONE PER FASCE D'ANZIANITÀ DI SERVIZIO		
1 anno	52	36%
2 anni	13	9%
3 anni	11	7%
4 anni	11	7%
5 anni	11	7%
6 - 10 anni	30	21%
10 - 15 anni	15	10%
Più di 16 anni	5	3%
Totale	148	100%



La provenienza

La cooperativa è testimone dei cambiamenti in atto nella società, dove i flussi migratori verso il nostro Paese determinano una significativa percentuale della forza lavoro straniera presente sul territorio trentino. In relazione ai diversi paesi di provenienza, la cooperativa al 31/12/2009 annovera 19 lavoratori (1 uomo e 18 donne) con provenienza extracomunitaria e 10 lavoratori neo comunitari (1 uomo e 9 donne), con una percentuale complessiva del 28% del personale. I lavoratori stranieri sono tutti operatori e provengono da diverse parti del mondo, per una rappresentanza totale di 12 diverse nazionalità.

Per quanto riguarda il personale italiano, anche nel 2009 è da segnalare l'aumento della presenza in cooperativa di ben 6 punti percentuali rispetto a quanto rilevato nel 2007 e di 4 punti percentuali rispetto al 2008.



Paesi di provenienza personale straniero

Moldavia	7	
Polonia	6	
Ucraina	4	
Romania	3	
Russia	2	
Brasile	1	
Colombia	1	
Germania	1	
Nicaragua	1	
Perù	1	
Uruguay	1	
Bolivia	1	



La scolarizzazione e la formazione

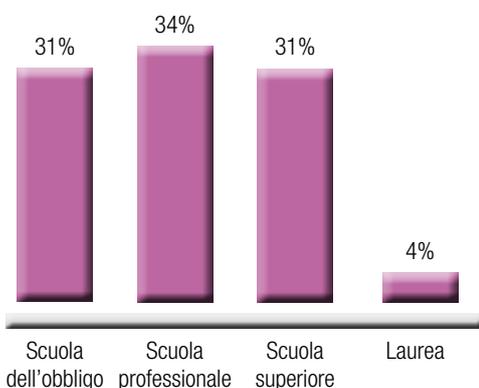
Negli ultimi anni è diventato focale il tema delle competenze delle risorse umane impiegate in un determinato settore e quindi, di conseguenza, l'importanza della scolarizzazione e della formazione.

Nei seguenti grafici sono evidenziati i livelli di scolarizzazione del personale operatori e del personale ufficio. Si è scelto di distinguere le due diverse figure professionali, perché i livelli di scolarizzazione rilevano le differenti competenze professionali richieste da SAD.

Complessivamente la distribuzione dei lavoratori per titolo di studio evidenzia un livello medio d'istruzione: più dei due terzi del personale, infatti, ha un diploma di scuola professionale o addirittura di scuola superiore (complessivamente 65%), il 4% possiede una laurea e il 31% la licenza della scuola dell'obbligo.

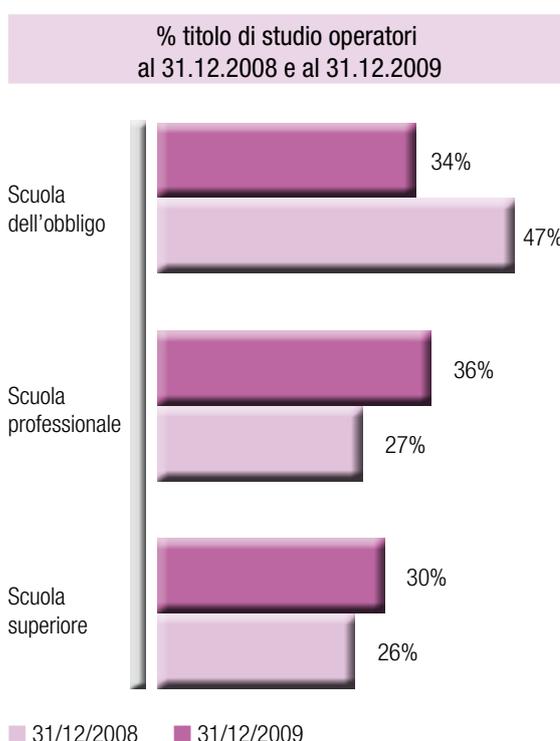


Distribuzione per titolo di studio al 31/12/2009





Per quanto riguarda il personale operatori, la maggior parte possiede un diploma di scuola professionale, dato in perfetta sintonia con le competenze professionali richieste, che non necessitano di una specifica preparazione. Confrontando il livello d'istruzione degli operatori rilevato al 31/12/2009 con quanto emerso l'anno precedente, è interessante evidenziare un significativo miglioramento: al 31/12/2009 si osserva, infatti, l'aumento di ben 9 punti percentuali di coloro che possiedono un diploma di scuola professionale e di 4 punti percentuali di coloro che hanno frequentato una scuola superiore. Ne consegue una netta diminuzione del numero di operatori che possiedono la licenza della scuola dell'obbligo (- 13%).



Il personale ufficio presenta invece un livello d'istruzione medio-alto, vista la specificità delle competenze richieste per svolgere i ruoli di direzione, amministrazione e coordinamento. Il 46% ha una laurea, il 36% possiede un diploma di scuola superiore e il 18% ha concluso una scuola professionale.



La formazione

■ Contesto

Per adattarsi alle mutevoli esigenze del panorama lavorativo, per costruire la cultura aziendale e per migliorare la qualità delle prestazioni erogate, SAD è costantemente orientata alla promozione di percorsi di formazione rivolti al proprio personale. Tale processo si concretizza attraverso un continuo impegno (economico e organizzativo) per favorire formazione interna alla cooperativa, grazie alle competenze di figure interne (referenti tecniche, responsabile della qualità e responsabile del coordinamento) e consulenti esterni.

■ Obiettivi della formazione

- Rispettare e valorizzare le capacità dell'individuo.
- Consentire alle attitudini di emergere e di trasformarsi in capacità.
- Potenziare nei lavoratori la capacità d'intuito, l'empatia affettiva, l'apertura di pensiero e la capacità di condivisione.
- Fornire conoscenze e competenze adeguate alla propria professionalità.
- Rispondere in maniera concreta alle esigenze manifestate dagli operatori nella ricerca sul clima organizzativo realizzata dalla cooperativa nel 2008.
- Soddisfare i diversi bisogni formativi dichiarati dal personale ufficio e dalla direzione del Centro diurno e del Centro servizi.

■ Gestione delle attività formative

La metodologia che SAD adotta per la definizione delle azioni formative si sviluppa in cinque fasi:

- Analisi del fabbisogno formativo che comprende il bisogno delle singole professionalità e l'appropriatezza rispetto allo sviluppo delle competenze professionali.
- La programmazione delle attività formative (definizione degli obiettivi e dei contenuti, le metodologie formative, i tempi di realizzazione, le docenze e gli strumenti di valutazione).
- La presentazione delle attività al personale della cooperativa.
- La realizzazione delle attività di formazione.
- La valutazione dei risultati di gradimento e di apprendimento: le conoscenze acquisite vengono valutate attraverso un test composto da domande sugli argomenti trattati, mentre le capacità personali vengono stimate attraverso l'osservazione diretta sul campo, ossia attraverso l'applicazione al lavoro quotidiano dei concetti appresi in aula.

■ Percorsi di formazione

Il personale operatori

Nel 2009 gli operatori sono stati suddivisi in cinque gruppi, omogenei per possesso di competenze professionali, ognuno dei quali ha affrontato diverse tematiche formative.

Ogni operatore, inserito in uno specifico gruppo, inizia il suo percorso

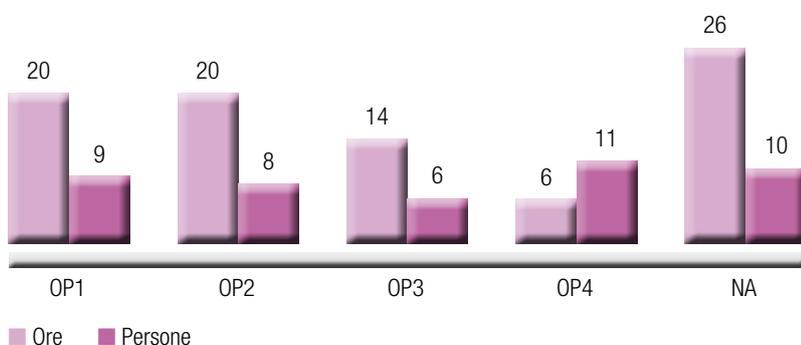


formativo affrontando il corso delle neo assunte (NA); successivamente, negli anni, partecipa ad altri corsi denominati OP1, OP2, OP3 e OP4, che si differenziano per gli obiettivi e per la metodologia, pur mantenendo gli stessi contenuti:

- aiuto alla persona (assistenza di base, mobilitazione);
- capacità di intervenire sull'ambiente di vita;
- acquisizione delle competenze relazionali (etica, gestione dei conflitti);
- conseguimento delle competenze metodologiche e tecniche (visione 2008, Dlgs. 81, Privacy).

La volontà della cooperativa è quindi quella di affrontare, attraverso un crescente percorso formativo, le diverse problematiche associate al ruolo di operatore, per rispondere alle aspettative ed alle esigenze degli utenti in carico.

La formazione degli operatori



Il personale ufficio

Nel 2009 la cooperativa ha rilevato, con il supporto di un consulente esterno, i diversi bisogni formativi del personale che si occupa della gestione e dell'organizzazione dei servizi (personale ufficio). A seguito di questa analisi, il personale ufficio ha iniziato a dicembre il primo modulo sulla comunicazione. L'intero percorso formativo, che prevede più argomenti, terminerà a maggio 2010.







La progettazione sociale

Il contesto e il territorio

La cooperativa SAD fornisce specifici servizi socio-assistenziali in diverse zone del Trentino, in base alle esigenze manifestate dal territorio e dalla comunità di riferimento.



COMUNE DI TRENTO

Nel Comune di Trento, nell'ambito di propria competenza, la cooperativa fornisce due servizi caratteristici, quello di assistenza domiciliare e il servizio pasti a domicilio.



PIANA ROTALIANA

Nei comuni della Piana Rotaliana la cooperativa offre il servizio di assistenza domiciliare e il servizio pasti a domicilio.



MATTARELLO

A Mattarello, dal 2003, gestisce il centro diurno aperto agli anziani residenti nel Comune di Trento.



VAL DI NON

A Ruffrè, comune dell'Alta Val di Non, la cooperativa coordina un centro servizi per le persone anziane che vivono nella Valle. Inoltre, dal 2008, in collaborazione con il Comprensorio, si occupa del servizio di assistenza domiciliare.



Gli stakeholder

I servizi offerti da SAD coinvolgono quotidianamente una miriade di soggetti o gruppi di soggetti, che a vario titolo hanno interesse, possono influenzare ed essere influenzati dalle attività svolte dalla cooperativa stessa. Essi prendono il nome di stakeholder, ossia “portatori d’interesse”.

Nel perseguire il proprio scopo sociale, SAD ricerca costantemente la collaborazione e il confronto con essi. A queste persone si rivolge il bilancio sociale, affinché possano esprimere una valutazione consapevole sulle sue scelte e sul suo operato.

Sulla base della situazione in SAD, gli stakeholder sono stati suddivisi in due gruppi principali, all’interno dei quali si distinguono diverse categorie:

STAKEHOLDER VERSO CUI È RIVOLTA DIRETTAMENTE LA MISSIONE DI SAD

■ Utenti

SAD si pone lo scopo di promuovere il benessere e le attese di anziani, disabili, malati e di persone temporaneamente non autosufficienti presenti sul territorio locale attraverso la realizzazione di numerosi servizi socio-assistenziali.

■ Familiari

I servizi forniti dalla cooperativa desiderano offrire sostegno ed aiuto anche ai familiari delle persone bisognose, che per scelta o per bisogno decidono di rimanere nelle proprie abitazioni.

STAKEHOLDER CHE INFLUENZANO IL GOVERNO DI SAD

■ Personale

Il personale è la principale risorsa della cooperativa. Vengono considerati tali anche i collaboratori ed i consulenti, che costituiscono un forte valore aggiunto. L’impegno di SAD è quello di garantire condizioni di lavoro sane e stimolanti e porre un’attenzione alla crescita professionale ed umana delle persone.

■ Volontari

Sono persone che collaborano strettamente con competenze specifiche in tutti i servizi forniti dalla cooperativa; per SAD i volontari costituiscono patrimonio da promuovere e valorizzare per la loro esperienza e per il loro esempio.

■ Servizio civile

Nel 2009 la cooperativa ha avviato un lungo iter burocratico per favorire la collaborazione con persone che, aderendo al Servizio civile, vogliono fare l’esperienza presso il centro diurno di Mattarello e il centro servizi di Ruffrè.

Con il termine **stakeholder** s’intendono tutti i soggetti, interni ed esterni ad un’organizzazione, che sono **portatori d’interesse, diritti, aspettative** collegate all’attività dell’organizzazione e agli effetti da questa determinati.

■ Enti locali

Si tratta di Pubblica Amministrazione (Provincia Autonoma di Trento, Comune di Trento, Comprensorio C5 e C6, Azienda sanitaria). SAD s'impegna a mantenere con questi soggetti pubblici proficue relazioni volte soprattutto a favorire azioni congiunte per perseguire l'interesse generale della comunità.

■ Associazioni ed Organizzazioni presenti sul territorio

Per realizzare la sua mission, SAD mantiene uno stretto legame con le altre associazioni ed organizzazioni del terzo settore di varia natura, presenti sul territorio in cui opera.

■ Mondo della scuola

SAD riconosce la scuola come soggetto fondamentale per promuovere la cultura solidale nelle nuove generazioni. Per questo instaura intensi rapporti di collaborazione con le scuole presenti sul territorio di competenza.

■ Fornitori

La cooperativa dipende da diversi fornitori di beni e servizi per provvedere alla realizzazione dei servizi socio-assistenziali.

■ Formatori

La formazione dei lavoratori si avvale soprattutto di professionisti esterni, che mettono le loro competenze e la loro professionalità a servizio della cooperativa.

Si riporta qui di seguito uno schema che illustra le principali categorie di stakeholder della cooperativa:





Assistenza domiciliare

Tipologia servizio

L'assistenza domiciliare è un tipo di servizio socio-assistenziale prestato al domicilio di anziani, disabili o persone in situazioni di bisogno, che comprende, a seconda dei casi, diverse prestazioni di cura e assistenza (cura e aiuto della persona; governo della casa; interventi tendenti a favorire la vita di relazione, la mobilità, la socializzazione).

Obiettivi principali

- Dare una risposta concreta ed adeguata a specifici bisogni di salute.
- Consentire la permanenza nel normale ambiente di vita dell'utente.
- Evitare istituzionalizzazioni e ricoveri ospedalieri non giustificati.
- Coinvolgere attivamente la rete familiare e parentale dell'utente.
- Perseguire la sostenibilità assistenziale massimizzando i benefici di salute per gli utenti.

Servizi erogati

- Servizio domiciliare ordinario
- Servizio serale
- Servizio di cure palliative

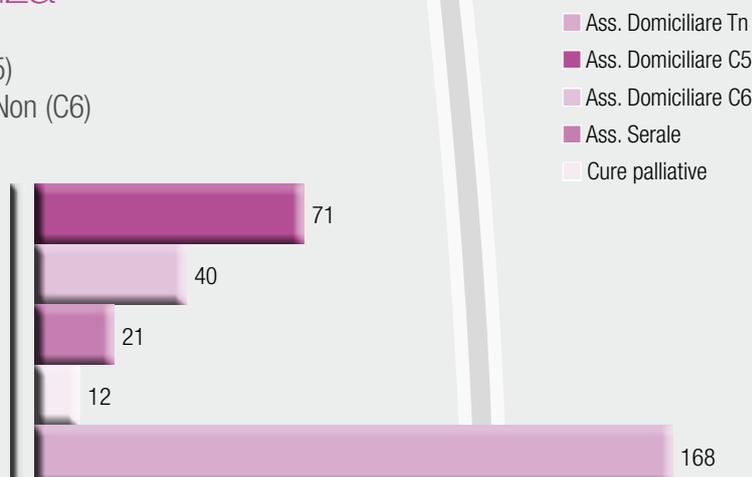
Zone di competenza

- Comune di Trento
- Comprensorio Valle dell'Adige (C5)
- Comunità/Comprensorio Valle di Non (C6)

Utenti

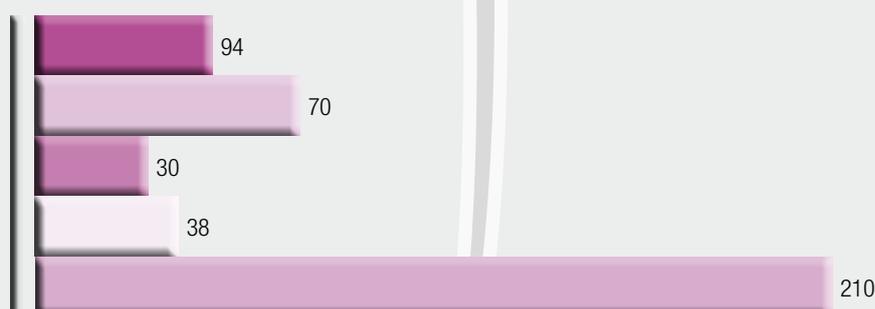
al 31/12/2009

312 utenti di cui:



Utenti 2009

512 utenti di cui:



Organizzazione mondiale della sanità

“l’assistenza domiciliare fornisce a domicilio dell’utente quei servizi e quegli strumenti che contribuiscono al mantenimento del massimo livello di **benessere, salute e funzione**”.

L’assistenza domiciliare è il servizio principale della cooperativa, sia in termini di risorse umane impiegate, sia di utenti in carico.

Questo servizio viene erogato 365 giorni l’anno, direttamente a casa dell’utente; comprende diverse prestazioni di natura socio-assistenziale, a seconda delle specifiche necessità della persona che lo richiede: è caratterizzato, infatti, da varie modalità di cura e assistenza dedicate alle persone bisognose, anziani, malati, disabili o persone non autosufficienti in modo che vengano completamente e adeguatamente soddisfatte le loro necessità individuali. Per questo si sviluppa su diverse aree:

- Cura e aiuto alla persona.
- Governo della casa e gestione menage quotidiano.
- Attività di sostegno psico-sociale e relazionale.

Gli interventi forniti dalla cooperativa vengono personalizzati secondo piani programmati di assistenza legati alle specifiche esigenze di un utente, definiti con la partecipazione delle figure professionali interessate al singolo caso. La finalità è quella di fornire assistenza qualificata ed integrata, in modo che vengano completamente soddisfatte le necessità di ogni singolo utente.

Il servizio di assistenza domiciliare viene fornito anche la sera. L’obiettivo di questo specifico servizio è quello di “allungare”, per quanto possibile, la durata della giornata di persone non autosufficienti che necessitano di ulteriori momenti di incontro, socializzazione e di aiuto. Fornisce, infatti, uno specifico aiuto relativo alla cura ed igiene personale e al sostegno nella preparazione per la notte. Tale servizio, prerogativa SAD dal luglio 1997, viene erogato tutti i giorni dell’anno, nella fascia oraria dalle 19.00 alle 23.00, domeniche e festivi inclusi.



Organizzazione mondiale della sanità

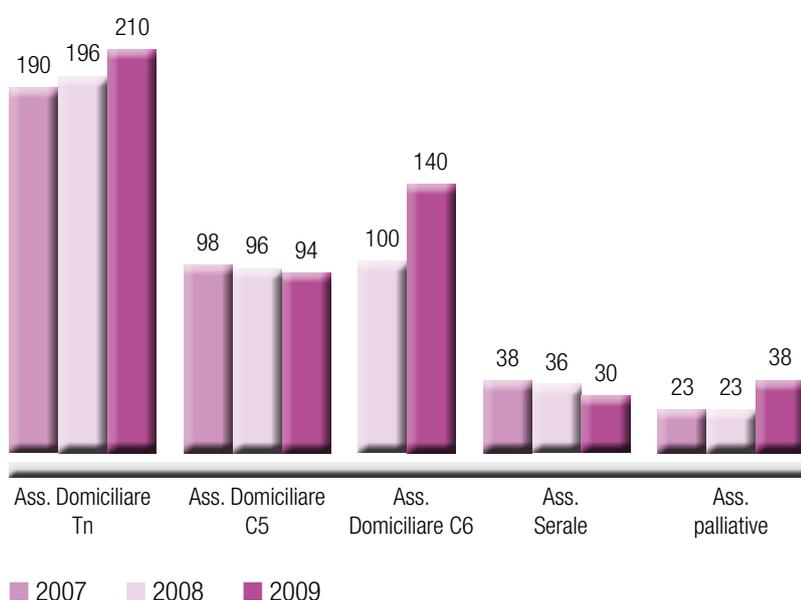
“le cure palliative sono un approccio che **migliora la qualità della vita** dei malati e delle famiglie che si confrontano con i problemi associati a malattie inguaribili, attraverso il **sollievo della sofferenza**”.

All’interno dell’assistenza domiciliare si differenzia un altro servizio, quello di cure palliative. Le cure palliative si occupano in maniera attiva e totale delle persone colpite da una malattia che non risponde più a trattamenti specifici e la cui diretta conseguenza è la morte. Lo scopo di questo servizio è migliorare la qualità della vita dei malati e delle loro famiglie che si trovano ad affrontare le problematiche associate a malattie inguaribili, assicurando ad essi cura, sostegno psicologico e assistenza continua e globale.

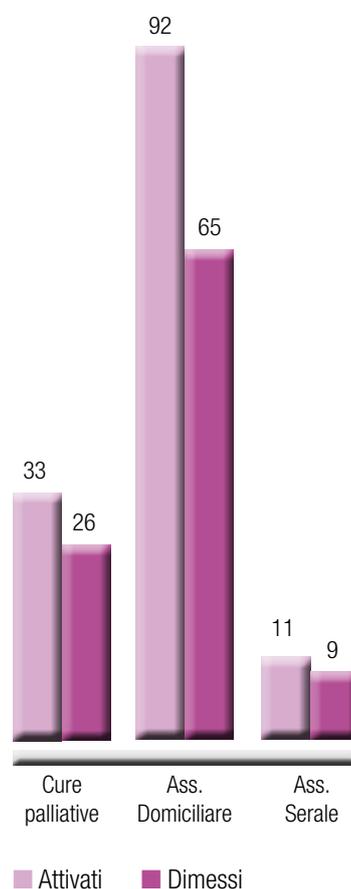


Al 31 dicembre 2009 il numero di utenti in carico è di 312 unità così distribuite: 168 persone hanno usufruito del servizio di assistenza domiciliare ordinaria nel Comune di Trento, 71 nel Comprensorio della Valle dell'Adige e 40 nel Comunità/ Comprensorio Valle di Non; 21 hanno richiesto il servizio serale ed infine 12 il servizio di cure palliative. Il numero di utenti seguiti dalla cooperativa nel corso del 2009 è però nettamente superiore, indice di elevato turnover. Complessivamente 512 utenti hanno utilizzato i servizi di assistenza domiciliare nel corso del 2009; più di un terzo di persone (200 unità) sono quindi transitati nel servizio.

Utenti 2007 - 2008 - 2009



Utenti attivati e utenti dimessi 2009

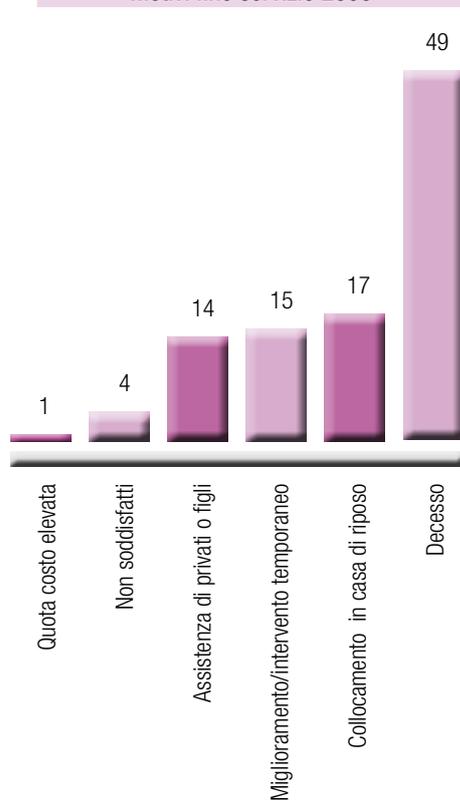
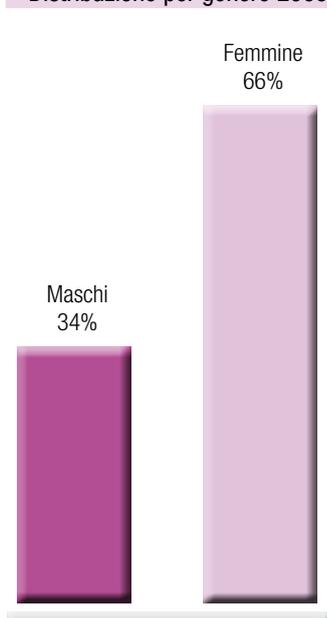


Rispetto a quanto rilevato negli anni precedenti, nel 2009 emerge quindi un incremento di ben 61 unità rispetto al 2008 e di 163 unità rispetto al 2007. Questa crescita è strettamente condizionata dall'espansione del servizio di assistenza domiciliare in Val di Non, prerogativa SAD dal 2008.

Di seguito verranno illustrate complessivamente le caratteristiche degli utenti che hanno utilizzato il servizio di assistenza domiciliare nel Comune di Trento e nel Comprensorio della Valle dell'Adige, perché nella Comunità/ Comprensorio Valle di Non non è ancora possibile una gestione informatica dei dati.

In sintonia con quanto emerso nel 2008, si registra anche quest'anno un aumento degli utenti attivati rispetto a quelli dimessi, con un aumento complessivo del carico lavorativo del 16%.

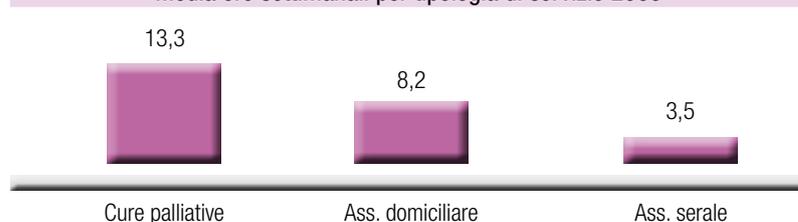
Questo trend positivo non si manifesta nel servizio di cure palliative a causa delle specifiche caratteristiche dell'utenza, che determinano una breve permanenza presso il servizio e quindi un significativo turnover. Come ben visibile nel seguente grafico, la specificità degli utenti che necessitano di cure palliative è, infatti, la breve permanenza presso il servizio, che mediamente è di soli 9 mesi.

Motivi fine servizio 2009

Distribuzione per genere 2009


CATEGORIA	FASCE ANZIANITÀ				TOTALE
	<1	2-5	6-10	>11	
cure palliative	92%	8%			100%
domiciliare	34%	47%	13%	6%	100%
serale	37%	47%	13%	3%	100%

Gli utenti che nel corso del 2009 si sono allontanati dal servizio domiciliare sono stati 100; le ragioni delle dimissioni sono molteplici, legate soprattutto alle condizioni di salute e quindi indipendenti dalla cooperativa, quali il decesso (49 persone), il collocamento in casa di riposo (17 utenti), il miglioramento delle condizioni o intervento temporaneo (15 persone), la scelta di assistenza di privati o figli (14 individui). Questi dati confermano la validità del servizio di assistenza domiciliare quale risorsa a disposizione degli Enti Gestori per assicurare alle persone anziane e ai loro familiari la gestione delle difficoltà presso le proprie abitazioni. Solo 5 persone hanno lasciato il servizio perché non soddisfatte.

Complessivamente l'aumento del numero di utenti seguiti non ha portato ad un incremento delle ore mensili erogate dalla cooperativa: rispetto agli anni precedenti, infatti, ai nuovi inseriti è stato concordato un numero minore di ore. Ciò non si verifica nel servizio di cure palliative, dove la precarietà degli assistiti richiede un significativo pacchetto di ore pro capite. Se le ore medie settimanali fornite ad ogni utente sono 3.5 nel servizio serale e 8.2 nell'assistenza domiciliare ordinaria, è interessante osservare come l'utente con cure palliative necessiti di ben 13.3 ore medie settimanali per sopperire ai bisogni primari.

Media ore settimanali per tipologia di servizio 2009


La presenza femminile è di ben 32 punti percentuali superiore a quella maschile, che si ferma al 34%. Questa particolare distribuzione è ormai caratteristica consolidata negli anni dell'utenza della cooperativa SAD.

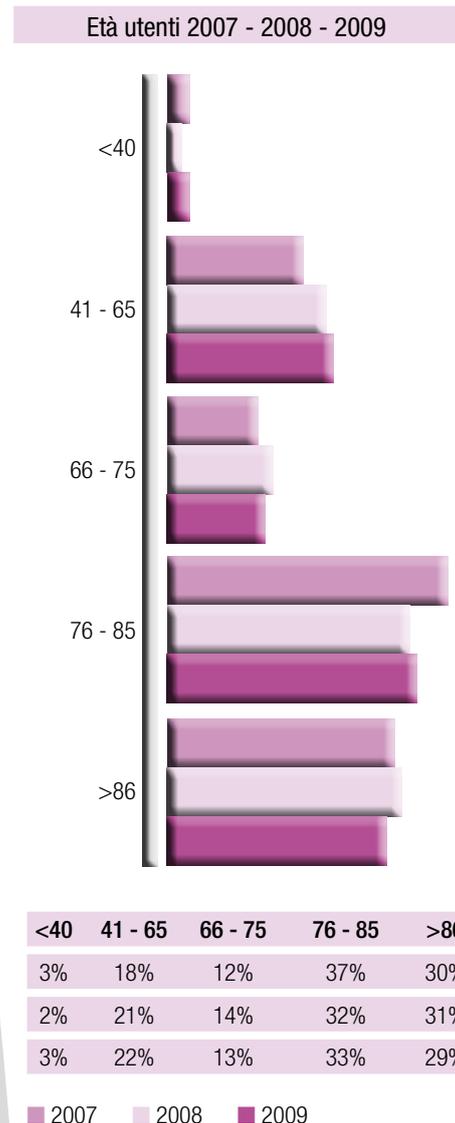
La variabile che condiziona significativamente la distribuzione della compagine femminile e di quella maschile è l'età degli utenti. Come facilmente visibile nella seguente tabella, fino ai 75 anni l'utenza appartiene in ugual misura al genere femminile e a quello maschile (87 donne e 53 uomini). Con l'aumentare dell'età questa omogeneità si arresta: aumenta, infatti, considerevolmente la presenza femminile nelle fasce d'età più anziana a scapito della presenza degli uomini. Tale disparità è molto accentuata tra coloro che hanno più di 86 anni.



Vista l'eterogeneità del gruppo rispetto alla variabile età (gli utenti presentano un'età compresa tra i 41 e i 101 anni) l'utenza è stata divisa in cinque fasce d'età. Come ben visibile nella seguente tabella, la fetta più consistente è costituita da coloro che hanno più di 76 anni: 124 utenti si collocano nell'intervallo 76 – 85 anni e 108 persone hanno più di 86 anni. Pochissimi sono invece coloro che hanno meno di 40 anni (11 individui). Questa distribuzione per fasce d'età è conforme a quanto emerso negli anni precedenti.

FASCE D'ETÀ	GENERE	CATEGORIA			Totale
		cure palliative	domiciliare	serale	
<40	F		5	1	6
	M		4	1	5
<40 Totale			9	2	11
41 - 65	F	10	39	3	52
	M	2	24	2	28
41 - 65 Totale		12	63	5	80
66 - 75	F	5	18	6	29
	M	2	15	3	20
66 - 75 Totale		7	33	9	49
76 - 85	F	9	72	5	86
	M	3	32	3	38
76 - 85 Totale		12	104	8	124
>86	F	5	65	1	71
	M	2	30	5	37
>86 Totale		7	95	6	108
Totale complessivo		38	304	30	372

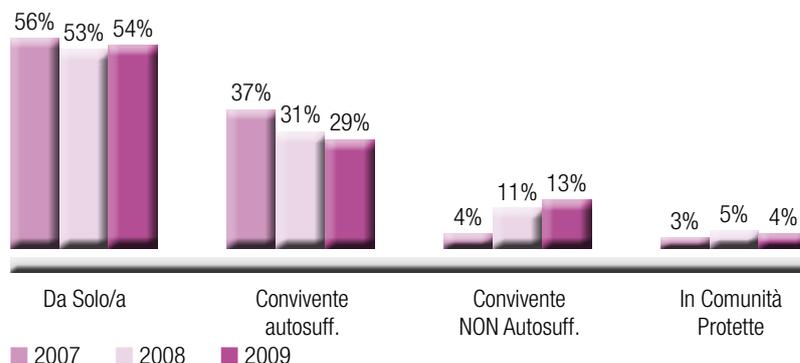
Esistono diverse tipologie familiari. Gli utenti SAD sono stati classificati in quattro categorie: da solo, convivente autosufficiente, convivente non autosufficiente e comunità protette. Questo dato è molto significativo, perché permette di evidenziare le situazioni di solitudine o al contrario di appoggio/aiuto che vivono le persone in carico. Per gli utenti, soprattutto per quelli anziani, le reti familiari e amicali appaiono decisamente rilevanti non solo per quel che riguarda il fronteggiare le concrete esigenze quotidiane, ma per il ruolo che esse rivestono all'interno delle relazioni personali, in termini di tenuta al senso d'identità e di appartenenza. Ragionando in termini percentuali, al 31/12/2009 più della metà degli utenti vive da solo e quindi non può appoggiarsi al sostegno e all'aiuto immediato di familiari e amici (54%). La complessità della situazione è aggravata da coloro che convivono con persone non autosufficienti, che pur non rappresentando una fetta molto ampia dell'utenza (circa il 13%), necessitano di cure e attenzioni particolari. Circa un terzo degli utenti vive invece con persone autosufficienti (29%); pochi sono infine coloro che vivono in alloggi protetti (circa il 4%).





Nel 2009 si registra un aumento di coloro che vivono da soli o con un convivente non autosufficiente (complessivamente + 3 punti percentuali), a scapito di coloro che vivono con un convivente autosufficiente.

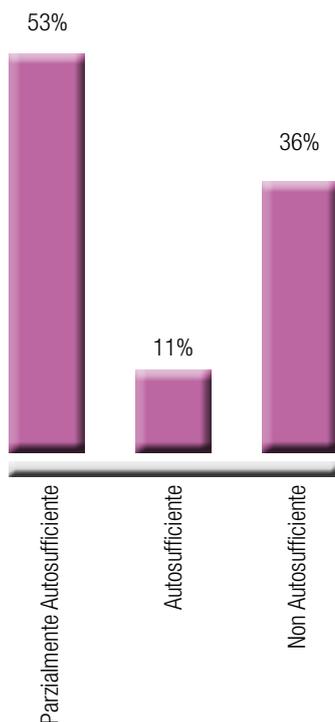
Stato familiare 2007 - 2008 - 2009



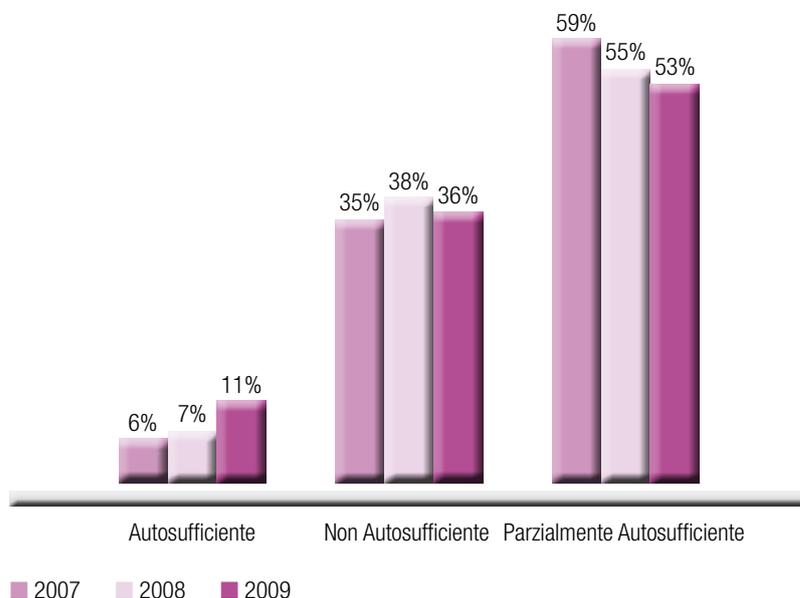
Questo fenomeno di solitudine e difficoltà spesso si accompagna ad un grado di sufficienza debole da parte dell'utente. Come ben visibile nel seguente grafico, la maggior parte degli utenti è parzialmente autosufficiente (53%), seguiti da coloro che non lo sono per niente (36%). Solo l'11% degli utenti è in grado di provvedere autonomamente a sé stessa.

Interessante è osservare la distribuzione percentuale negli ultimi tre anni, che rileva un trend tendenzialmente costante nel tempo e un'utenza particolarmente problematica ed impegnativa. Circa il 96% delle persone seguite, infatti, non è completamente autonomo nel provvedere ai bisogni primari. Nel corso del 2009 è però importante sottolineare un piccolo aumento di coloro che sono autosufficienti (4 punti percentuali rispetto al 2008) rispetto a coloro che non lo sono o che lo sono parzialmente.

Grado di sufficienza 2009



Grado di sufficienza 2007 - 2008 - 2009





Consegna pasti a domicilio

Tipologia servizio

Il servizio di consegna pasti, effettuato sia nei giorni feriali che festivi, prevede la consegna di un pasto caldo a domicilio di persone anziane parzialmente autosufficienti o disabili che, vivendo sole e prive di sostegni familiari, non sono in grado di prepararsi i pasti autonomamente. La volontà è quella di dare risposte assistenziali di tipo sociale al fine di salvaguardare l'indipendenza di persone non in grado di provvedere da sole alle proprie necessità alimentari.

Obiettivi principali

- Prevenire e lenire specifiche situazioni di bisogno.
- Favorire e consentire la permanenza delle persone nel proprio ambiente di vita.
- Garantire un'adeguata alimentazione agli anziani o adulti in difficoltà, soli o con presenza di nucleo familiare non in grado di provvedere.

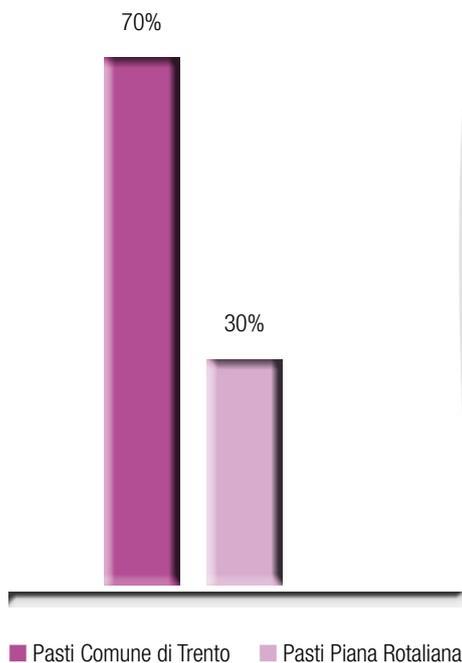
Zone di competenza

- Comune di Trento
- Piana Rotaliana (Mezzolombardo, Lavis)

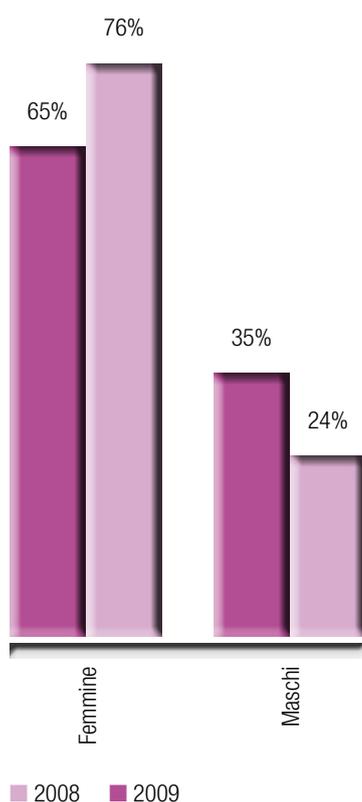
Pasti medi giornalieri consegnati 2009



Distribuzione utenti Tn / utenti C5 - 2009



Distribuzione per genere 2008 - 2009



Consegna pasti a domicilio

Il servizio consegna pasti caldi a domicilio ha lo scopo di garantire al cittadino in difficoltà autonomia di vita nella propria abitazione e nel proprio ambiente familiare, sostenendolo nelle proprie necessità alimentari.

Questo servizio effettuato tutti i giorni dell'anno prevede il recapito di un pasto completo di primo, secondo, contorno, frutta e pane, presso l'abitazione del richiedente. Il pasto viene consegnato giornalmente, utilizzando appositi contenitori individuali, secondo le norme in materia di igiene alimentare.

Il servizio è rivolto a tutti quegli utenti che ne fanno richiesta attraverso la segnalazione ai servizi sociali territoriali di riferimento. Gli utenti residenti nel Comune di Trento fanno domanda direttamente al Comune; gli utenti dei Comuni della Piana Rotaliana richiedono il servizio al Comprensorio della Valle dell'Adige, presso le sedi di riferimento di Mezzolombardo e di Lavis.

Gli utenti che nel corso del 2009 hanno usufruito del servizio pasti a domicilio sono così distribuiti: il 70% è residente nel Comune di Trento e il 30% vive nella Piana Rotaliana.

In sintonia con le caratteristiche dell'utenza emerse nelle analisi precedenti, la componente femminile che richiede il servizio pasti prevale nettamente su quella maschile (il 65% contro il 35%). Confrontando la distribuzione per genere rilevata nel 2009 con quella emersa nel 2008, si evidenzia un significativo incremento della compagine maschile (+ 9 punti percentuali), a scapito di quella femminile.

Nel Comune di Trento giornalmente vengono effettuati contemporaneamente quattro percorsi, con quattro automezzi. Da settembre 2009 è stato aggiunto un nuovo giro, che si occupa della consegna pasti al centro Alzheimer della Casa Civica e alla Casa Protetta di via Mulini. Nella Piana Rotaliana vengono, invece, realizzati due giri, uno a Lavis e l'altro a Mezzolombardo.

È interessante evidenziare la significativa espansione di questo specifico servizio negli anni, in entrambe le zone di competenza. Questo incremento del numero medio dei pasti giornalieri consegnati è, per la cooperativa, elemento che contribuisce alla legittimazione sociale del suo operato. Nel seguente grafico è possibile confrontare il numero medio dei pasti erogati giornalmente nel Comune di Trento e nella Piana Rotaliana.

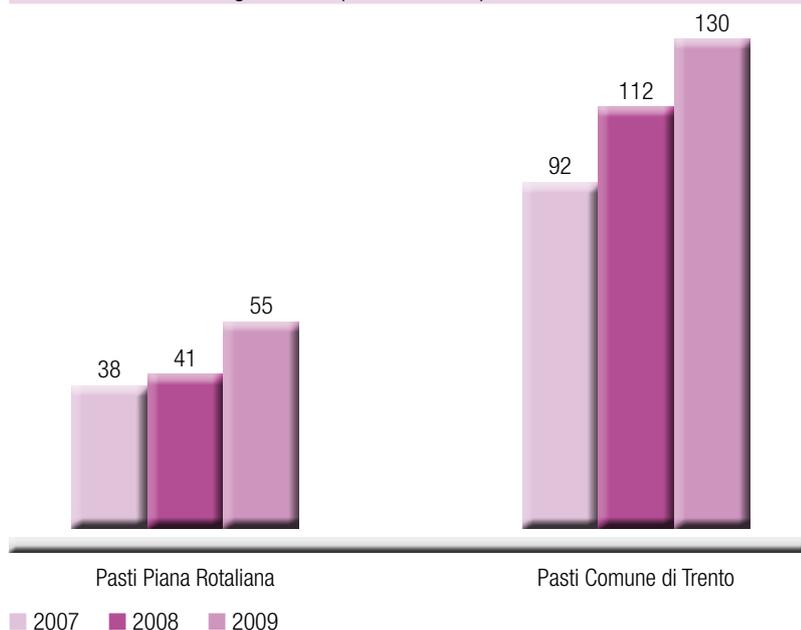
Per poter realizzare questo confronto sono stati considerati solo i pasti erogati dal lunedì al sabato, perché questo servizio è garantito la domenica solo nel Comune di Trento. Nel 2009 sono stati distribuiti mediamente 130 pasti nel Comune di Trento e 55 pasti nella Piana Rotaliana.



Rispetto a quanto rilevato nel 2008, nel Comune di Trento si registra un incremento di 18 pasti e nella Piana Rotaliana di 14 pasti, con un accrescimento complessivo del servizio del 10%. Rispetto al 2007 questa espansione è ancora più significativa: 38 pasti nel Comune di Trento e 17 nella Piana Rotaliana.

Per quanto riguarda la consegna pasti nei giorni di festa, servizio fornito nel Comune di Trento, si registra una richiesta media di 25 pasti ogni domenica.

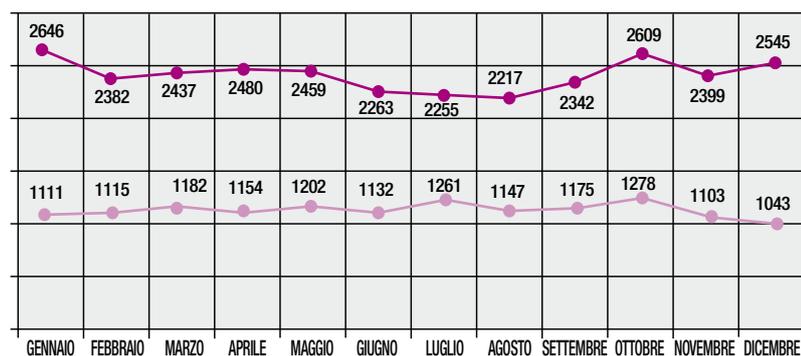
Pasti medi giornalieri (lunedì-sabato) 2007 - 2008 - 2009



Nel corso del 2009 il numero dei pasti mensili consegnati non è stato costante. Per quanto riguarda il Comune di Trento, è interessante evidenziare un trend piuttosto alterno nell'anno, caratterizzato da un piccolo calo nei mesi estivi legato soprattutto alle partenze estive.

Nella Piana Rotaliana è interessante sottolineare il costante incremento nel corso dell'anno del numero dei pasti consegnati rispetto ai mesi iniziali. Tale andamento subisce una battuta d'arresto nel mese di giugno, per poi riprendersi gradualmente nei mesi successivi e per riferinarsi nei mesi di novembre e dicembre.

Numero pasti mensili 2009



Centro diurno di Mattarello "Sempreverde"

Tipologia servizio

Il centro diurno di Mattarello è un servizio semiresidenziale che eroga prestazioni assistenziali, di accompagnamento e di animazione a persone anziane residenti nel Comune di Trento che vivono una condizione di difficoltà e/o solitudine. Nel Centro vengono realizzati piani d'intervento individuali in un contesto di gruppo, dove il potenziamento delle capacità relazionali assume una valenza preminente.

Obiettivi principali

- Assicurare l'appagamento dei bisogni primari dell'anziano.
- Dare una risposta concreta ed adeguata ai bisogni di socializzazione, di condivisione e di confronto.
- Sostenere le persone bisognose in alcuni momenti della giornata.
- Evitare le istituzionalizzazioni di coloro che possiedono una parziale sufficienza.
- Aiutare la famiglia nella gestione quotidiana del familiare anziano.
- Mantenere e, dove possibile, migliorare la condizione dell'anziano attraverso progetti individualizzati e attività specifiche.

Servizi erogati

- Trasporto individualizzato
- Pranzo
- Ginnastica dolce
- Bagno assistito
- Igiene e cura della persona
- Lettura dei quotidiani
- Animazione
- Gite e uscite sul territorio

Zone di competenza

- Comune di Trento

Utenti



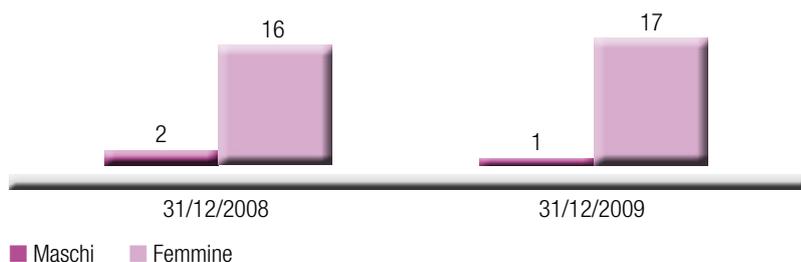


Ospiti 2009

Al 31/12/2009 gli anziani regolarmente iscritti sono 18, lo stesso numero registrato al 31 dicembre dell'anno precedente. Ormai da due anni il Centro ha raggiunto, infatti, la sua massima capienza e spesso non è possibile soddisfare le richieste di altri possibili utenti. Rispetto a quanto evidenziato in altri servizi offerti dalla cooperativa, presso il centro di Mattarello non si registra un elevato turnover degli ospiti. Il Centro ha, infatti, rilevato nel corso del 2009 solo due dimissioni, due inserimenti e due persone inserite e dimesse durante l'anno. Nel 2009 il Centro ha quindi assistito complessivamente 22 persone.

Nel 2009 è ulteriormente diminuita la compagine maschile, che al 31/12/2009 arriva ad una sola presenza. Conseguentemente è aumentata la presenza femminile, che a questa data conta 17 unità.

Distribuzione utenti per genere 31/12/2008 - 31/12/2009



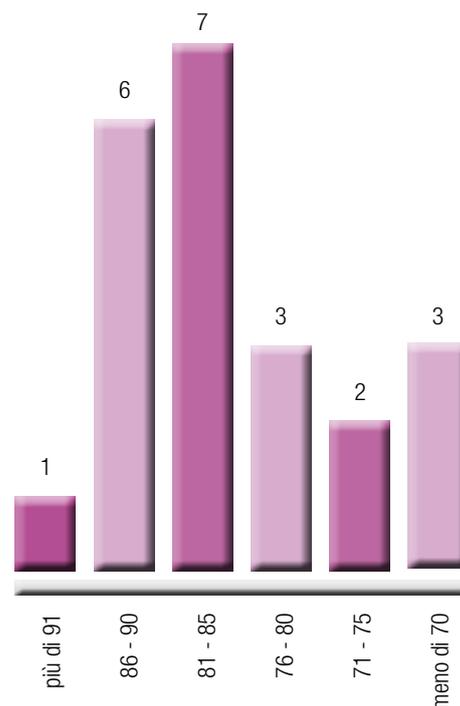
Rispetto al 31/12/2008 è leggermente aumentata l'età media degli ospiti passando dagli 80 anni agli 82 anni di quest'anno. Vista l'eterogeneità del gruppo rispetto alla variabile età (gli ospiti hanno un'età compresa tra i 66 e i 96 anni), le persone sono state divise in sei fasce d'età; come ben visibile nella tabella, la maggior parte degli ospiti ha più di 81 anni (complessivamente 14 persone).

Tutti gli ospiti che nell'anno hanno frequentato il Centro presentano specifiche difficoltà, alcuni in modo molto evidente, altri invece in modo da non pregiudicare la qualità della vita, ma comunque con specifiche necessità di sostegno, compagnia ed aiuto. Questa situazione è convalidata dai dati che emergono nel seguente grafico: il 27% dell'utenza presenta difficoltà basse, il 46% problematiche parziali ed infine ben il 27% possiede disturbi che pregiudicano l'autosufficienza.

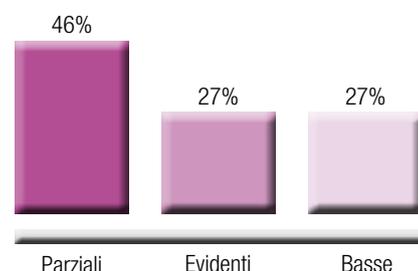
Per quanto riguarda la situazione familiare degli ospiti, nel 2009 si evidenzia un aumento degli anziani che vivono con i familiari (34%), percentuale che nel 2008 si fermava al 28%.

Molto significativa rimane comunque la percentuale di coloro che vivono da soli (66%); rispetto a questo dato è importante sottolineare che quasi tutti coloro che abitano da soli possono comunque contare

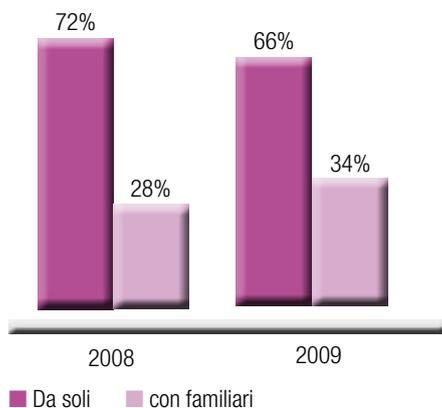
Età degli ospiti per intervalli 2009



Grado di difficoltà ospiti 2009



Condizione abitativa 2008/2009



sull'appoggio di una famiglia attenta ai loro bisogni e sempre pronta ad intervenire in caso di bisogno. È importante sottolineare l'aspetto socio-assistenziale del centro di Mattarello: per i familiari che hanno deciso di tenere in casa il proprio familiare anziano è, infatti, particolarmente significativo l'aiuto e il sostegno che ricevono al Centro nell'assistere e provvedere ai bisogni fondamentali del proprio caro.

La provenienza degli ospiti si distribuisce quasi equamente tra coloro che risiedono a Mattarello (40%) e quelli che provengono dalla città, in particolare dalla zona sud (60%).

Servizi erogati

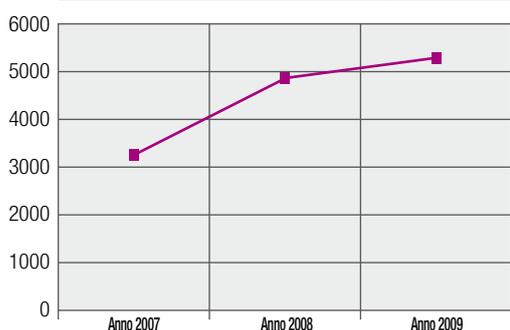
Tra i servizi erogati si differenziano quelli forniti da personale interno (accoglienza, doccia assistita, attività di animazione, aiuto nel pranzo, gestione dei rapporti con i familiari e con l'Ente committente, progettualità e verifica delle attività) e quelli erogati da personale non dipendente dalla cooperativa (trasporto, ginnastica e pasto).

Per quanto riguarda la gestione dei servizi forniti da Enti esterni, il Centro si avvale della collaborazione della cooperativa La Ruota per la gestione del trasporto, dell'associazione UISP per la ginnastica e della cooperativa Risto 3 per il pranzo.

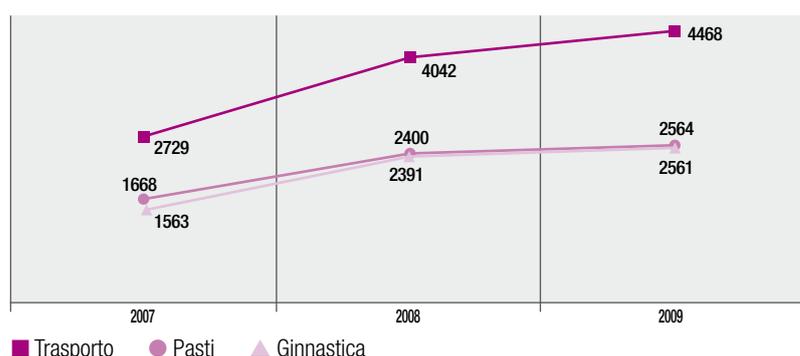
Tutti i servizi forniti agli ospiti del Centro non hanno subito particolari modifiche rispetto allo scorso anno.

È interessante evidenziare l'aumento, rispetto a quanto rilevato nel 2008, del numero complessivo delle prestazioni erogate e degli ospiti che hanno usufruito complessivamente di tali servizi. Nel seguente grafico è evidente il confronto con i due anni precedenti: il trend degli accessi è in continua crescita e il 2009 vede addirittura quasi raddoppiati il numero degli accessi e la partecipazione ad alcune specifiche prestazioni, quali il pasto, il trasporto, la ginnastica e i bagni assistiti. Nel 2009 gli accessi del mattino e del pranzo sono stati di poco inferiori a quelli del pomeriggio; ciò dimostra la preferenza da parte degli ospiti per la frequenza dell'intera giornata e la leggera propensione alle attività del pomeriggio per coloro che frequentano solo parzialmente il Centro.

Confronto accessi 2007/2008/2009
(dato totale dell'anno)



Accessi 2007/2008/2009 trasporto, pasti, ginnastica





L'animazione

L'obiettivo primario che l'equipe di lavoro del Centro si pone è quello di creare una piccola comunità che rappresenti, assieme alle altre eventuali relazioni personali dell'anziano (parenti ed amici), il contesto sociale di vita dell'ospite. Questo obiettivo si riconduce alla volontà di migliorare lo stato di benessere delle persone assistite. Partendo quindi dalla consapevolezza delle diverse esigenze degli iscritti, l'equipe di lavoro del Centro lavora con grande flessibilità e con significativi momenti di programmazione e di verifica, per cercare continuamente di proporre attività di animazione diversificate ed adatte alle diverse esigenze rilevate.

Ogni settimana l'equipe effettua una riunione, dove vengono approfondite le criticità emerse e gli eventuali scostamenti tra obiettivi e risultati. All'interno delle singole riunioni assume estrema rilevanza l'effettuazione delle osservazioni e dei progetti individualizzati riguardanti ogni singolo ospite, sviluppati appunto in modo condiviso e partecipato. Questi incontri sono molto significativi, perché stimolano la partecipazione attiva di tutti alla soluzione dei problemi e la gestione partecipata e consapevole delle scelte. La valutazione progettuale di riservare a questo momento uno spazio al di fuori dell'orario di presenza degli ospiti favorisce l'emergere e lo sviluppo di temi di approfondimento ed evita l'ansia o la distrazione tipiche dei momenti di scambio in presenza dell'utenza.

Periodicamente vengono inoltre effettuati degli incontri di verifica con l'assistente sociale, l'anziano e la sua famiglia. Nel 2009 questi momenti si sono verificati circa due volte per ogni ospite.

LE ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE

L'equipe del centro diurno Sempreverde di Mattarello nel corso del 2009 ha promosso una serie di attività, progetti e interventi di animazione (di tipo ludico, manuale, ricreativo, culturale e sociale), attraverso i quali offrire ai propri utenti svariate opportunità di svago, di crescita personale, di sviluppo e/ o di mantenimento delle proprie capacità.

Si sono, dunque, realizzate le seguenti tipologie di attività:

- **Attività di carattere ludico:** giochi, volti ad un ripristino delle capacità cognitive e che si pongono come obiettivo il mantenimento delle capacità residue nell'utilizzo della memoria, dell'attenzione e della concentrazione.
- **Attività di carattere manuale (laboratori):** realizzazione di un "prodotto" manuale; tale attività sono volte a sviluppare le capacità manuali e creative degli ospiti.
- **Attività di carattere culturale:** letture di vario genere per stimolare la mente e la memoria, per aiutare a mantenersi attivi attraverso il pensare, il ricordare, il porre interrogativi, l'interagire con gli altri.

La giornata "tipo" al Centro si svolge nel seguente modo (escluse le giornate "speciali", come ad esempio le gite):

Ore 08.30-17.30
Orario di apertura del Centro
Ore 08.30-09.00
Trasporto individualizzato da casa al Centro (per chi ne fa richiesta)
Ore 09.00-09.30
Arrivo al Centro: accoglienza
Ore 09.30-10.00
Colazione
Ore 10.00-11.00
1 ora di Ginnastica dolce con un insegnante specializzata
Ore 11.00-11.30
Lettura del giornale
Ore 11.30-12.00
Scelta menù del giorno successivo
Ore 12.00-13.00
Pranzo
Ore 13.00-13.15
Caffè e 4 chiacchiere
Ore 13.15-14.45
Riposo
Ore 14.45-15.15
Alzata e merenda
Ore 15.15-17.00
Attività di animazione (varia ogni giorno)
Ore 17.00-17.10
Preparazione per il rientro a casa
Ore 17.10-17.40
Trasporto individualizzato dal Centro a casa (per chi ne fa richiesta)

- Tutte le mattine sono previste docce assistite, in relazione al numero di richieste (l'utente frequentante può richiedere una doccia settimanale.)
- Durante l'anno sono previste 4 gite "fuori porta", ovvero della durata dell'intera giornata, in una località tipica regionale, con compresi servizi di trasporto e pranzo al ristorante.
- Il lunedì mattina preparazione dei blister settimanali da parte dell'infermiera del territorio ed interventi durante la settimana su prescrizione medica.

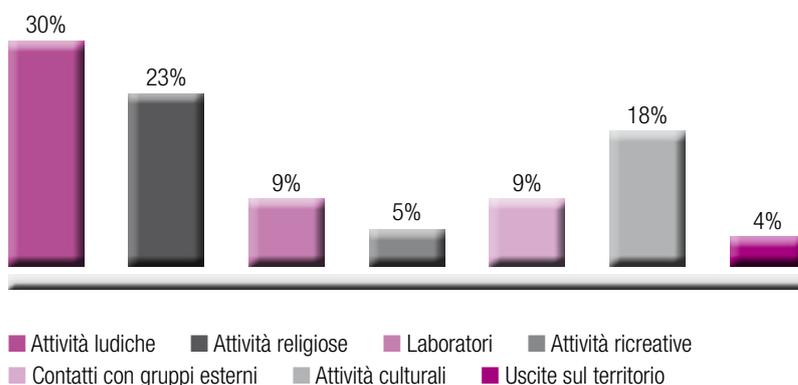


Fare animazione significa:

- Creare, facilitare, promuovere relazioni;
- Sviluppare e/o mantenere capacità residue (di tipo sociale, relazionale, manuale, ecc.);
- Promuovere lo svago, il divertimento, il piacere;
- Mantenere un buon livello di qualità della vita;
- Promuovere, mantenere, aumentare la stima di sé;
- Limitare il senso di solitudine e di frustrazione.

- **Attività di carattere religioso:** iniziative religiose per offrire, a chi ne senta il bisogno, la possibilità di esercitare la propria spiritualità in modo libero e sereno.
- **Attività di carattere ricreativo:** Questa categoria di attività comprende proposte diversificate quali:
 - gite, uscite e passeggiate;
 - incontri con le realtà esterne (scuole, circolo anziani di Mattarello, ecc.);
 - feste ed eventi (es. feste di compleanno, feste legate a ricorrenze, ecc.);
 - canti e balli;
 - visione di film.

Distribuzione attività di animazione nel 2009





Centro servizi di Ruffrè “La Quercia”

Tipologia servizio

Il centro servizi di Ruffrè è una struttura semiresidenziale che offre servizi e iniziative sociali a favore di persone anziane autosufficienti residenti nell’Alta Val di Non, che gestiscono liberamente il loro accesso al servizio. Nella struttura che ospita il Centro, sono ubicati al primo piano 6 “alloggi protetti”, che accolgono persone autosufficienti che manifestano particolari bisogni socio-assistenziali.

Obiettivi principali

- Dare una risposta concreta ed adeguata a specifici bisogni primari.
- Offrire momenti di socializzazione e di aggregazione.
- Prevenire situazioni di isolamento e di solitudine.
- Aiutare gli anziani ad integrarsi nel proprio contesto territoriale, potenziando legami ed attività sul territorio.
- Mantenere e, dove possibile, migliorare la condizione dell’anziano attraverso progetti individualizzati.
- Sostenere la cura personale delle persone in difficoltà.

Servizi erogati

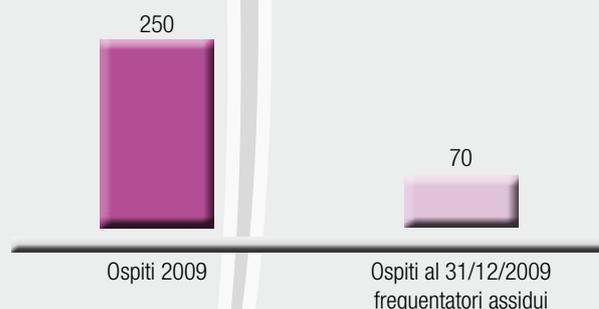
- Trasporto individualizzato
- Bus navetta nelle giornate di lunedì e mercoledì
- Pranzo
- Corsi di ginnastica dolce
- Estetista (lunedì)
- Bagno assistito (martedì)
- Parrucchiera (mercoledì)
- Igiene e cura della persona
- Animazione pomeridiana
- Gite sul territorio
- Feste



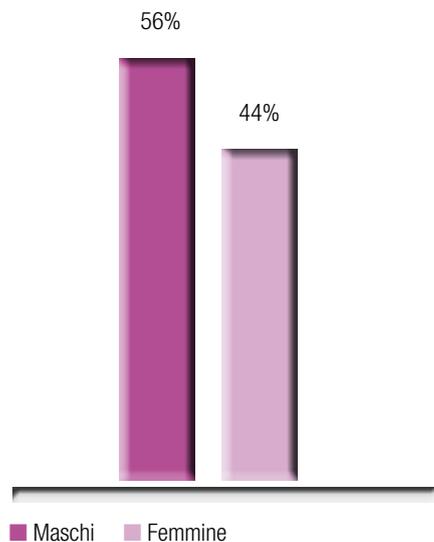
Zone di competenza

- Comunità/Comprensorio Valle di Non (principalmente Alta Valle di Non)

Utenti



Distribuzione utenti per genere 2009



Ospiti 2009

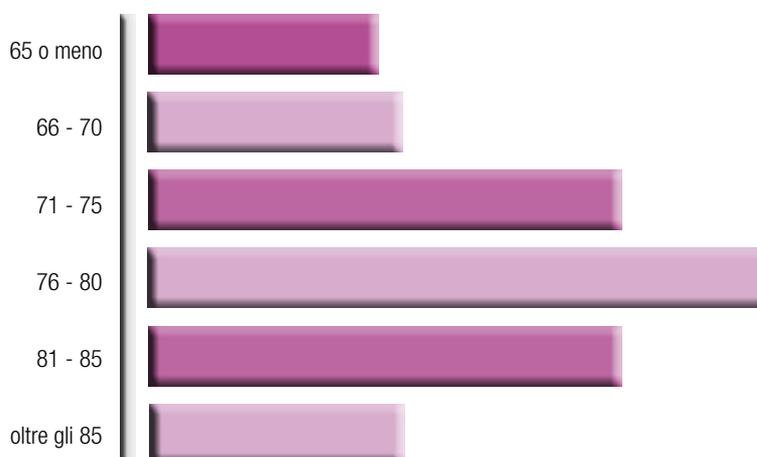
Le persone che nel corso del 2009 hanno frequentato almeno una volta il centro servizi di Ruffrè sono state oltre 250, delle quali una settantina ha partecipato alle attività con una certa regolarità. Rimangono il lunedì e il mercoledì i giorni di maggior frequenza, grazie al servizio di trasporto attivo per tutti gli abitanti dell'Alta Val di Non. Gli altri giorni della settimana il Centro è frequentato quasi esclusivamente dagli abitanti di Ruffrè, che arrivano autonomamente alla struttura. Il venerdì è il giorno dedicato al mondo della scuola, nello specifico nell'anno scolastico 2008/2009 con la scuola elementare di Ruffrè e da settembre (anno scolastico 2009/2010), a causa della chiusura della stessa, con la scuola elementare di Sarnonico.

Il Centro, essendo una struttura aperta e non vincolante, non richiede l'iscrizione a coloro che lo frequentano saltuariamente; per questo motivo è possibile tracciare solo il profilo di coloro che vanno regolarmente.

Per quanto riguarda la distribuzione per genere, si evidenzia una fortissima presenza di persone appartenenti al genere maschile (44%). La forte presenza di maschi al Centro, peculiarità non presente negli altri servizi erogati dalla cooperativa, è determinata dall'età media dei partecipanti che è decisamente inferiore all'età media evidenziata negli altri servizi.

L'età degli anziani abituali varia dai "giovani" sessantacinquenni agli ultra novantenni; l'età media è però vicina ai 76 anni, con un picco di coloro che si collocano nella fascia d'età tra i 76 e gli 80 anni. Vista l'eterogeneità della variabile età, anche per gli ospiti del Centro di Ruffrè è stato necessario, infatti, dividerla in sei fasce. Nel seguente grafico è possibile osservare la distribuzione dell'età al 31/12/2009.

Età degli ospiti per intervalli 2009





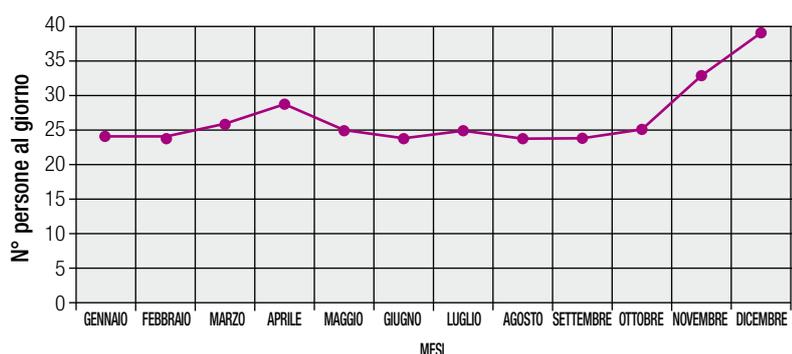
Nonostante l'età, la maggior parte degli ospiti ha un'autosufficienza completa e gestisce autonomamente i propri bisogni e le proprie necessità. Una piccola fetta di persone, invece, necessita di cure assistenziali e di controllo, in particolare gli utenti che usufruiscono dei servizi del bagno assistito e del pasto.

La seguente tabella evidenzia i dati relativi alla frequenza delle persone al Centro. È interessante evidenziare la forte partecipazione da parte della popolazione dell'Alta val di Non nei mesi invernali, in particolare dicembre, ricco di eventi ed iniziative. Al contrario, nei mesi estivi, il Centro è meno utilizzato, anche se è interessante rilevare una presenza fissa di almeno di 24 persone al giorno. La diminuzione della frequenza nei mesi caldi ha comunque permesso al Centro di raggiungere nel 2009 la massima media annuale di accessi negli anni della gestione SAD.

Dal 2005 al 2009 si è, infatti, passati da una media annuale di 20 accessi giornalieri a 27 nel 2009. Quest'ultima media è il frutto di quasi 7000 accessi avvenuti durante l'anno di riferimento.

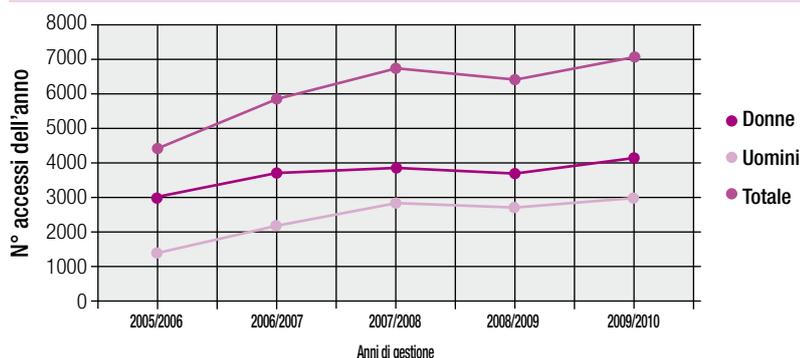


Media giornaliera degli accessi 2009



Questo incremento è determinato da più fattori: innanzitutto dalla maggiore conoscenza del Centro da parte del territorio, grazie alle iniziative proposte dallo stesso e dal passa parola dei partecipanti, dall'incremento della partecipazione da parte degli utenti già consolidati, che probabilmente hanno trovato nel Centro risposte a bisogni importanti, ed infine dal potenziamento delle attività e dei servizi offerti.

Accessi al Centro Servizi dal 2005 al 2009



Accessi alla Sala polifunzionale 2009

Attività ricreative-aggregative					
	Accessi Sala Polifunzionale			Presenza massima giornaliera	Pres. media mensile (ogni giorno)
	Femmine	Maschi	TOT.	TOT.	TOT.
GENNAIO	323	219	542	125	26
FEBBRAIO	313	208	521	64	26
MARZO	330	230	560	67	27
APRILE	371	231	602	82	29
MAGGIO	262	245	507	55	25
GIUGNO	250	203	453	41	24
LUGLIO	314	258	572	76	25
AGOSTO	271	226	497	66	24
SETTEMBRE	305	242	547	50	25
OTTOBRE	328	230	558	57	25
NOVEMBRE	433	269	702	73	33
DICEMBRE	495	311	812	162	39

Gestione				Giorno con più affluenza	Media al giorno
2009	3995	2872	6867	162	27,5
2008	3688	2740	6428	79	26,5
2007	3871	2858	6727	138	27
2006	3683	2154	5837	95	24,5
2005	2998	1369	4366	82	20,3

**Servizi erogati**

Molte attività proposte nel 2009 sono state effettuate direttamente dal personale impiegato presso la cooperativa, in particolare quelle di assistenza e di animazione. Per motivi organizzativi, alcune sono invece fornite da personale esterno che, grazie alla loro competenza e continuità, garantiscono servizi fondamentali per la quotidianità delle persone anziane che cercano nel Centro appoggio e aiuto. I servizi affidati a fornitori esterni sono il trasporto, l'attività motoria, il pasto ed i servizi di parrucchiera e di estetista.

Le numerose prestazioni organizzate al centro servizi di Ruffrè si possono raggruppare in due grandi gruppi: le attività ricreative-aggregative e i servizi di cura alla persona.



■ 1. Servizi di cura alla persona

RISTORAZIONE

Dal 2005 è attivo presso il Centro il servizio mensa per il pasto di mezzogiorno; questo servizio è offerto dall'Ente pubblico agli anziani residenti in Alta Val di Non per favorire l'integrazione e la socializzazione di coloro che vivono soli e per permettere alla famiglia, con la quale vivono alcuni anziani, aiuto nella gestione del parente e quindi sollievo dal carico assistenziale. La possibilità di usufruire del pasto presso il Centro viene attivata dal Servizio Sociale sulla base delle valutazioni fatte dall'assistente sociale di riferimento. Durante l'anno 2009 hanno pranzato al Centro dodici persone, sette delle quali sono inquilini degli alloggi protetti. Il dato che emerge è un aumento considerevole di questo servizio sia per l'aumento degli inquilini degli alloggi che influenza direttamente questo dato, sia per un aumento della conoscenza del Centro e di questo specifico servizio.



BAGNO ASSISTITO

Il bagno assistito è un servizio che intende soddisfare un bisogno primario degli individui e che è particolarmente importante per coloro che non sono in grado di lavarsi in autonomia o non dispongono di una casa idonea ("vasca pericolosa", mancanza di acqua calda/riscaldamento ecc.). Anche questo servizio è in aumento come è possibile visualizzare nel seguente grafico.

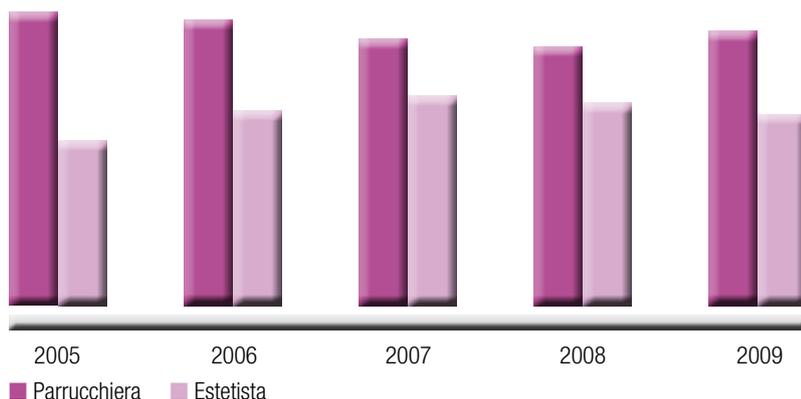
ATTIVITÀ MOTORIA

Nel corso dell'anno di riferimento sono stati organizzati ed successivamente effettuati due corsi di ginnastica (uno in primavera e l'altro in autunno), ognuno dei quali composto da quattro gruppi da otto componenti ciascuno, per un totale di 10 ore di lezione a gruppo.

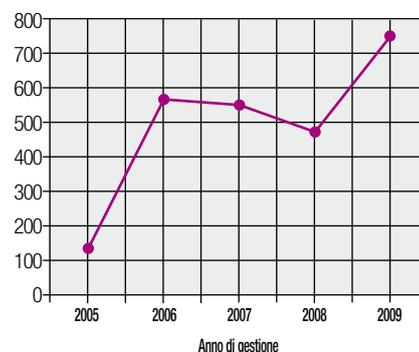
PARRUCCHIERA ED ESTETISTA

Il mercoledì pomeriggio è il momento riservato alla parrucchiera, servizio molto utilizzato ed apprezzato dagli anziani. Il lunedì pomeriggio è invece il momento predisposto per il servizio di estetista. Questa prestazione ha visto un notevole aumento nel corso della gestione SAD.

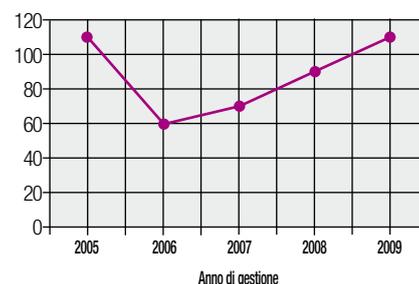
Accessi parrucchiera ed estetista dal 2005 al 2009



Numero di pasti negli ultimi 5 anni



Numero bagni assistiti negli ultimi 5 anni





■ 2. Attività ricreative-aggregative

Consapevoli dell'importanza di potenziare momenti ricreativi e aggregativi all'interno del gruppo delle persone che frequentano il Centro, nel 2009 è stato dedicato molto spazio alla programmazione di diverse attività di animazione. L'animazione è, infatti, organizzata attraverso una pianificazione mensile e quotidiana che, valutando opportunamente il livello di gradimento da parte degli ospiti, tende a configurarsi come una base di proposte su cui s'innescano le libere iniziative di questi ultimi.

INIZIATIVE DI SENSIBILIZZAZIONE DEL CONTESTO SOCIALE E TERRITORIALE

(CONCORSO PER L'ATTRIBUZIONE DEL NOME AL CENTRO SERVIZI)

Dal 6 giugno 2009 il centro di Ruffrè si chiama "La Quercia" e porta un significativo logo dove la pianta, simbolo di saggezza, si confonde con l'iniziale dell'intestazione.

La scelta del nome è scaturita a seguito di un concorso indetto da SAD, in collaborazione con il Comune di Ruffrè e il Comprensorio della Valle di Non. Nel corso del 2009 è stato, infatti, indetto un concorso per l'individuazione del logo e del nome del Centro, iniziativa aperta alla popolazione della Valle di Non e, in particolare, agli alunni dell'Istituto comprensivo di Fondo. Due sono i ragazzi che si sono aggiudicati la vittoria. Il nome è stato scelto da un bambino di Cavareno, mentre il disegno del logo è stato creato da una ragazza di Ronzone. La giuria così formata, il dirigente scolastico, il sindaco e un assessore di Ruffrè, il parroco, il capo gruppo degli alpini locali e l'assessore alle politiche sociali del Comprensorio hanno, infatti, valutato le 400 proposte pervenute ed hanno assegnato i premi ai due ragazzi vincitori, motivando così la vittoria: "La Quercia è simbolo di rifugio, di storia antica e di radici profonde e ben salde, è l'immagine migliore per sintetizzare il patrimonio di memoria e cultura che gli anziani rappresentano per la comunità".

IL SERVIZIO ALLOGGI PROTETTI

Nella struttura che ospita il Centro sono ubicati al primo piano 6 appartamenti perfettamente arredati, due da tre posti e quattro da 2 posti. Gli inquilini che utilizzano questi appartamenti sono persone autosufficienti che però, per un breve periodo, necessitano di un aiuto e di un appoggio esterno. L'assegnazione dell'alloggio avviene in seguito a richiesta ai Servizi sociali del Comprensorio Val di Non.

Nel 2009 ci sono stati 5 inserimenti presso gli alloggi protetti, a fronte di altrettante dimissioni, due dei quali in entrata ed uscita all'interno dello stesso anno. Le dimissioni sono dovute ad una sistemazione più idonea, alla conclusione di un progetto specifico e ad un decesso. I cinque inserimenti riguardano persone anziane aventi, principalmente, problemi legati alla loro abitazione.

Al 31/12/2009 sono presenti 5 individui, due donne e tre uomini.



|| rendiconto

Il valore aggiunto

Fondamentale in qualsiasi attività è la creazione di valore. In termini economici il valore aggiunto misura la ricchezza prodotta attraverso l'attività aziendale, ossia la differenza tra il valore dei beni e di servizi che la cooperativa acquista dall'esterno (costi) ed il valore dei beni e servizi prodotti (ricavi). Il valore aggiunto permette quindi di evidenziare la "ricchezza" creata dalla cooperativa attraverso la sua attività e come questa viene distribuita ai diversi stakeholder di riferimento. Il calcolo consiste in una riclassificazione dei dati presenti nel conto economico del bilancio d'esercizio, così da mettere in evidenza la produzione e la successiva distribuzione del valore a tutti gli interlocutori.

Dall'analisi dei dati economici vengono quindi identificati due parametri: il valore aggiunto prodotto e il valore aggiunto distribuito.

Nella prima tabella è possibile osservare lo schema del valore aggiunto prodotto, ossia la misura di quanto prodotto dalla cooperativa nell'esercizio, al netto dei fattori che ne hanno permesso la realizzazione.

Nella seconda tabella è invece presentato il valore aggiunto distribuito, ossia la sommatoria delle remunerazioni del personale e dei consulenti, nonché i costi per i servizi.

Il valore aggiunto prodotto	2008	2009
a. redditi		
ricavi delle vendite e delle prestazioni	€ 2.572.600,24	€ 2.906.485,36
altri ricavi		
proventi	€ 86.652,43	€ 52.810,79
	€ 2.659.252,67	€ 2.959.296,15
b. costi interni di produzione		
materiali di consumo	€ 15.106,54	€ 11.897,29
costi per servizi		
1. UTENZE VARIE	€ 26.612,02	€ 24.344,22
2. SPESE VARIE IMMOBILI	€ 4.004,73	€ 4.295,53
3. SPESE VARIE AUTOMEZZI	€ 27.394,25	€ 30.828,07
4. SPESE VARIE DI GESTIONE	€ 135.207,10	€ 123.715,63
costi per godimento beni di terzi	€ 20.192,41	€ 20.591,22
oneri diversi di gestione	€ 4.269,40	€ 1.208,86
valore aggiunto caratteristico lordo	€ 2.426.466,22	€ 2.742.415,33
c. componenti accessori e straordinari		
elementi finanziari variabili	€ 11.344,62	- € 4.626,35
elementi finanziari straordinari	- € 634,00	€ 17.851,13
valore aggiunto globale lordo	€ 2.437.176,84	€ 2.755.640,11
ammortamenti della gestione	€ 52.587,46	€ 56.120,11
valore aggiunto globale netto	€ 2.384.589,38	€ 2.699.520,00

Il valore aggiunto distribuito	2008	2009
remunerazione del personale		
dipendente	€ 1.970.780,75	€ 2.229.827,02
collaborazioni	€ 72.882,30	€ 60.928,94
consulenze		
varie	€ 4.351,35	€ 11.845,21
Progetto Work & Family	€ 1.040,00	€ -
Bilancio Sociale e Carta dei Servizi	€ 6.800,00	€ 8.550,00
gestione ati	€ 1.568,26	€ -
certificazione ISO	€ 2.126,74	€ 1.868,93
servizio civile	€ 400,00	€ -
amministratori e collegio sindacale	€ 15.760,21	€ 17.163,19
sicurezza/visite med.	€ 6.226,56	€ 3.031,81
ricerca e sviluppo	€ 14.852,40	€ 17.265,67
formazione	€ 3.721,90	€ 5.967,20
remunerazione della Pubblica Amministrazione		
imposte e tasse	€ -	€ -
servizi		
per trasporti	€ 34.481,56	€ 34.843,83
confezionamento pasti	€ 14.307,77	€ 15.749,22
liberalità esterne	€ 30,00	€ 3.100,00
	€ 2.149.329,80	€ 2.410.141,02
Utile d'esercizio		
di cui:		
a Ristorno	€ 114.766,08	€ 145.000,00
aumento quota sociale	€ -	€ -
Riserva statutaria	€ 116.878,70	€ 140.047,61
Fondo Mutualistico 3%	€ 3.614,80	€ 4.331,37
	€ 2.384.589,38	€ 2.699.520,00



Lavori in corso

Carta dei comportamenti

Definizione

La carta dei comportamenti è uno strumento che definisce l'agire organizzativo di ogni lavoratore della cooperativa; il comportamento è, infatti, l'applicazione concreta dei valori di riferimento (trasparenza, correttezza, rispetto e fiducia, responsabilità) che caratterizzano l'identità e guidano le scelte di chi lavora in cooperativa.

Finalità del progetto

Facilitare l'implementazione, da parte dei soci e dei dipendenti, di comportamenti affini alle linee di indirizzo valoriale espresse dalla cooperativa nella propria mission (declinare i valori nella pratica quotidiana).

Metodologia



Azioni intraprese

1) Gruppo 1

- Ripresa piano di lavoro e analisi delle attività di lavoro per profilo professionale
- Analisi delle attività della cooperativa suddivise per processi e profili

Gruppo 2

- Controllo analisi delle attività

2) Gruppo 1

- Analisi dei valori SAD:
 - trasparenza
 - correttezza
 - rispetto e fiducia
 - responsabilità

Gruppo 2

- Controllo della matrice attività-valori

3) Gruppo 1

- Stesura della carta dei comportamenti

Gruppo 2

- Controllo della carta dei comportamenti



Installazione dei decoder

Obiettivi

- Aiutare le persone anziane o in difficoltà a sopperire alle difficoltà legate all'utilizzo degli strumenti tecnologici.
- Sostenere gli over 75 anni nel passaggio alla televisione digitale.
- Installare il decoder alle persone che richiedono il servizio.



Descrizione del progetto

La Provincia autonoma di Trento, in collaborazione con ConSolida e Consorzio Lavoro Ambiente, ha messo a disposizione degli over 75 anni un servizio di assistenza personalizzata e a domicilio per il collegamento del decoder, a seguito del passaggio dalla televisione analogica a quella digitale. L'iniziativa, unica in Italia, è stata attiva a fine dicembre 2008 ed ha sostenuto lo switch-over di febbraio e di ottobre 2009.

SAD, in quanto cooperativa che si occupa di anziani, è stata scelta come partner nell'organizzazione ed realizzazione di questo nuovo servizio. SAD ha, infatti, preso parte a questo progetto riservando alcuni operatori che, a seguito di un'impegnativa preparazione, hanno fornito assistenza ed aiuto direttamente nelle case delle persone anziane che avevano precedentemente richiesto il servizio al numero verde istituito per questo servizio.

Risultati

Uno studio del Dipartimento di Sociologia dell'Università degli studi di Trento - che ha monitorato il passaggio alla televisione digitale in Trentino - ha confermato la bontà del lavoro realizzato. Dallo studio è, infatti, risultato che il 90% degli over 75 anni che hanno richiesto il servizio si ritiene autonomo nell'uso della televisione; molto alta è inoltre la soddisfazione generale nei confronti del servizio.

In particolare, la cooperativa SAD da aprile a dicembre 2010 ha complessivamente fornito assistenza a 2296 persone.



Informatizzazione dei processi

La cooperativa intende migliorare i propri servizi anche attraverso l'ottimizzazione di tutti i processi di gestione e organizzazione aziendale. In un sistema coerente ciò che è enunciato trova una forte corrispondenza con quanto è concretamente attivato dal punto di vista strumentale: l'utilizzo delle più moderne e ricercate tecnologie informatiche è il sostegno che permette di realizzare gli obiettivi per soddisfare le esigenze dei propri clienti e di tutte le parti interessate.

SAD ha quindi iniziato, nel 2009, un percorso che la porterà, alla fine del prossimo anno, ad informatizzare sia i processi del sistema gestione qualità sia l'intero assetto organizzativo.

Finalità del progetto

Eliminare il cartaceo al fine di semplificare, informatizzare e lasciare traccia di tutte le attività amministrative e gestionali svolte all'interno della cooperativa.

Metodologia

- Analisi di tutte le procedure del sistema della qualità e delle procedure operative.
- Riorganizzazione della loro conduzione tramite l'utilizzo di workflow, ossia la gestione dei processi del lavoro mediante software specifici, elaborati dalla Saidea informatica, azienda professionista nel campo delle comunicazioni.

Vantaggi dell'informatizzazione dei processi

- Avere una linea guida (inserita nel computer) che indicherà la strada da percorrere per la finalità da raggiungere e, al tempo stesso, obbligherà a seguire la procedura passo-passo senza abbandonare lo schema o saltare passaggi obbligatori previsti dal gestore della procedura stessa.
- Avere la tracciabilità di tutte le procedure (sapere ad esempio dove è bloccata una situazione).
Archiviazione di tutta la documentazione ricevuta o prodotta, interna o esterna, che sarà visibile in maniera informatica e rintracciabile in modo semplice ed accessibile, pur garantendo la sicurezza delle informazioni e della privacy a seconda delle autorizzazioni concesse.





Servizio Civile

Definizione

Il Servizio Civile Nazionale, istituito con la legge 6 marzo 2001 n°64, che dal 1° gennaio 2005 si svolge su base esclusivamente volontaria, è un modo di difendere la patria, una difesa che non deve essere riferita al territorio dello Stato e alla tutela dei suoi confini esterni, quanto alla condivisione di valori comuni e fondanti l'ordinamento democratico.



Caratteristiche del servizio civile volontario

- Possono partecipare tutti i cittadini italiani (ragazze e ragazzi) che hanno compiuto i 18 e non superato i 28 anni alla data di presentazione della domanda.
- La durata del servizio è pari a 12 mesi.
- L'impegno orario può variare, a seconda dei progetti, dalle 30 alle 36 ore settimanali oppure essere articolato con un monte ore annuo non inferiore alle 1400 ore complessive.
- Nell'arco dei dodici mesi di attuazione del progetto il volontario usufruisce di un massimo di 20 giorni di permesso, 15 giorni di malattia rimborsati e ulteriori 15 giorni senza rimborso.
- I volontari in Servizio Civile godono degli stessi benefici (aspettativa dal lavoro, previdenziali...) cui avevano diritto gli Obiettori di Coscienza.
- I volontari in Servizio Civile ricevono un trattamento economico pari a 433,00 euro mensili.

Progetti attivati

Nei progetti presentati da SAD ed approvati nel 2009, sono descritti:

- Obiettivi e contenuti dell'attività proposta
- Descrizione delle specifiche attività
- Numero dei volontari impiegati e loro condizione (Vitto e Alloggio, Solo Vitto, Senza Vitto e Alloggio)
- Tempi e modalità di svolgimento del servizio (orari.)

Progetti settembre 2009/ settembre 2010

1. **“Guardiamoci dentro”** per due volontarie presso il centro diurno “Sempreverde” di Mattarello.
2. **“Anch’io nel cerchio cerchiamoci”** per due volontarie presso il centro servizi “la Quercia” di Ruffrè.



Uno sguardo d'insieme



Comunicazione interna ed esterna

■ Sad informa e sito internet

Già da alcuni anni SAD ha intrapreso concrete azioni volte a favorire e potenziare la comunicazione interna ed esterna, ossia il passaggio d'informazioni con i diversi portatori d'interesse che a vario titolo entrano in relazione con la cooperativa. Consapevole che la varietà dei servizi offerti, sia in termini geografici sia di attività, certo non favorisce la comunicazione e la partecipazione attiva degli stakeholder, SAD ha individuato due diversi strumenti di comunicazione, che, grazie alla loro configurazione, permettono di raggiungere tutti i portatori d'interesse:

- Redazione della newsletter **"Sad informa"**, informativa periodica distribuita in formato cartaceo, che fornisce informazioni precise e in tempo reale sulla cooperativa, il suo andamento, le sue attività, le iniziative intraprese e le informazioni di carattere generale. L'impaginazione adottata rispecchia la volontà di dare risalto alle principali notizie che riguardano la cooperativa, mediante l'ausilio di box e foto. La stampa e la distribuzione di questa pubblicazione è realizzata in collaborazione con l'associazione Prodigio, un'organizzazione di volontariato impegnata nel campo dell'handicap e del disagio sociale.
- Per i più "informatizzati", alla pagina **www.cooperativasad.it** è possibile visualizzare il sito internet della cooperativa. Semplicità di navigazione, chiarezza e una grafica accattivante sono i principi ispiratori alla base del sito internet di SAD, sempre più immediato e diretto da consultare da parte dei cittadini alla ricerca d'informazioni.

■ La Carta dei Servizi

Nel 2009 la cooperativa si è impegnata nella stesura della Carta dei Servizi 2009 - 2010 con validità biennale. In essa sono esplicitati i seguenti contenuti:

- Notizie generali sulla storia, la struttura la missione e i valori della cooperativa.
- Descrizione e informazioni sui servizi che SAD eroga nelle diverse aree d'intervento.
- Definizione degli indicatori di qualità per ogni area d'intervento.
- Misure per la tutela e la partecipazione degli utenti.

La Carta dei Servizi è sia uno strumento che permette di conoscere i servizi erogati dalla cooperativa, sia un impegno che la stessa si assume verso i propri Clienti e Committenti in quanto esplicita quali siano gli strumenti e le modalità di verifica di quanto dichiarato nel documento. Rappresenta quindi un patto che SAD. stringe con i propri destinatari: mostra cioè il suo impegno concreto a fornire loro certi livelli di servizi, a esplicitare, mantenere e migliorare i propri standard di qualità e al contempo è un importante veicolo di comunicazione esterna ed interna. L'obiettivo principale è, infatti, quello di aiutare il cittadino a richiedere ed ottenere risposte adeguate per la soddisfazione dei suoi bisogni contingenti.

La Carta dei Servizi 2009 – 2010 è visualizzabile sul sito internet o si può richiedere direttamente alla sede della cooperativa.





Volontariato

La cooperativa è costantemente orientata alla promozione e al riconoscimento dei volontari che quotidianamente sostengono e promuovono i servizi erogati. Per SAD i volontari rappresentano, infatti, un importante patrimonio di energie, talenti, risorse, professionalità, idee ed entusiasmo. Ma non solo, SAD è anche consapevole del loro contributo per formare una società coesa, basata su vincoli di fiducia, solidarietà e responsabilità.

Gli ambiti di operatività dei volontari in SAD spaziano dalla partecipazione alle iniziative promosse dal centro diurno di Mattarello e dal centro servizi di Ruffrè, dall'assistere le persone in difficoltà, dall'assecondare le loro necessità, dall'accompagnamento presso le strutture ospedaliere della città.

Un progetto particolarmente interessante sostenuto da SAD è il progetto P.I.A., "Progetto Persone Insieme per gli Anziani", che risponde concretamente al bisogno di accompagnamento alle visite/cure mediche da parte degli anziani residenti nel Comune di Trento; questo servizio ha lo scopo di alleggerire le incombenze dei familiari, ma soprattutto alleviare il senso di solitudine e di ansia degli anziani sottoposti ad accertamenti o terapie.

La cooperativa organizza periodicamente significative iniziative e momenti d'incontro con la comunità, per promuovere la partecipazione attiva dei volontari:



AZIONI

RISULTATI

RIUNIONI DI PIANIFICAZIONE

• I quattro incontri al Polo Sociale hanno permesso di pianificare le attività di animazione e di effettuare delle verifiche in corso sull'efficacia delle azioni intraprese. La partecipazione delle organizzazioni e dei volontari consente di cementare le relazioni con i referenti del Polo Sociale e con la responsabile della cooperativa SAD Daniela Bottura.

- Pianificazione e verifica delle attività
- Scambi di prassi
- Consolidamento della rete

FESTA di PRIMAVERA

• La cooperativa SAD ha aderito con un proprio gazebo informativo alla Festa presso Maso Ginocchio, collaborando con la Circostrizione (Presidenza e Commissione Politiche Sociali) e con l'equipe del Polo Sociale. Tramite l'apporto di 4 operatori professionali e 4 volontari del Centro Diurno di Mattarello è stata organizzata l'animazione per gli anziani e i bambini presenti.

- Scambi di prassi
- Animazione per il territorio
- Creazione e/o consolidamento della rete



FESTA "TRA POESIA e MEMORIA"

• Durante questa manifestazione poeti più o meno improvvisati hanno animato il pomeriggio recitando versi che in qualche modo richiamassero alla memoria il quartiere com'era una volta. La cooperativa SAD ha contribuito all'organizzazione della festa con 4 operatori e 4 volontari offrendo una merenda durante il pomeriggio.

- Scambi di prassi
- Animazione per il territorio
- Creazione e/o consolidamento della rete

FESTA di NATALE

Il tradizionale e atteso appuntamento è stato organizzato presso la Circostrizione San Giuseppe. Oltre a 4 volontari e 6 operatori, per la cooperativa SAD hanno contribuito alla preparazione e realizzazione dell'evento anche 2 giovani del Servizio Civile Volontario.

- Scambi di prassi
- Animazione per il territorio
- Creazione e/o consolidamento della rete

GIORNATE del "CENTRO APERTO"

Durante questi 11 pomeriggi organizzati presso il Centro Diurno "Sempreverde" di Mattarello, l'equipe del servizio, supportata sempre dalla presenza di un operatore in più, da quella di un volontario e di due ragazzi impegnati nel Servizio Civile Volontario, ha "aperto" la struttura al territorio accogliendo persone anziane della zona e utenti del servizio di assistenza domiciliare animando la giornata con tombole, canti e offrendo a tutti i presenti la merenda.

- Scambi di prassi
- Animazione del territorio
- Consolidamento della rete

CORSO di SCACCHI

Ogni martedì e venerdì a partire dal 10 febbraio e fino al 30 marzo, in collaborazione con il circolo "Pomini", è stato realizzato un corso di scacchi per gli anziani. Anche per questa attività la cooperativa SAD ha integrato l'equipe del Centro Diurno con un operatore in più.

- Scambi di prassi
- Animazione del territorio
- Consolidamento della rete



FESTA "AIUTIAMOCI a CRESCERE"

Tutta la comunità di Mattarello, assieme alla scuola elementare e alle varie realtà organizzate del luogo, viene invitata a partecipare alla festa nella piazza del paese dove la cooperativa SAD ha organizzato una scacchiera vivente e ha offerto il rinfresco per tutta la comunità. La cooperativa ha messo a disposizione il lavoro di 2 operatori del servizio domiciliare oltre al coordinamento di 8 volontari.

- Scambi di prassi
- Animazione del territorio
- Creazione e consolidamento della rete



La parola agli stakeholder

Una caratteristica fondamentale del processo di rendicontazione sociale è l'instaurazione di un dialogo bidirezionale:

- verso gli stakeholder, per 'raccontare' loro quello che si è fatto e come lo si è fatto
- dagli stakeholder, per 'ascoltare' il loro punto di vista, al fine di ottenere indicazioni utili per ridefinire le strategie e gli obiettivi.

In questa sezione la cooperativa ha voluto dare quindi spazio alla voce degli stessi interlocutori, che quotidianamente condividono con essa molte esperienze di vita.



“Le persone anziane con cui sono venuto a contatto hanno dimostrato affetto nei miei confronti, mi hanno commosso raccontandomi episodi della loro vita, rattristato con le loro sofferenze, ma anche stupito quando, pure sui volti più assenti, una piccola attenzione faceva nascere un dolcissimo sorriso. Alla fine è stata una bella esperienza, mi ha fatto crescere. Mi ha lasciato dentro la voglia di cambiare un po', di avere uno stile di vita più attento alle persone, più sobrio e orientato a quello che è veramente essenziale”.

Un volontario

“Quando mia figlia mi ha proposto di venire al Centro ero contrariata, mi aspettavo qualcosa di diverso, poi siamo venute insieme a vedere e mi è piaciuto; ora sono contenta di venire, qui sto bene, qui ci trattano bene, forse anche troppo!”.

Un'anziana

“Anche quest'anno ho continuato a frequentare il centro di Mattarello, perché mi fa molto piacere aiutare e fare compagnia alle persone anziane, che hanno ancora voglia di parlare e di raccontarsi.”

Volontaria centro diurno Mattarello

“Il servizio civile è un'esperienza di grande livello umano e culturale, di servizio alla comunità, ma anche di formazione professionale che può, tra l'altro, rappresentare un primissimo avvicinamento ad una situazione lavorativa per chi sta ancora studiando, e un trampolino di lancio per chi ha già un titolo di studio e non vuole perdere tempo”.

Una volontaria del servizio civile





Mattarello

Tosca ha trovato da voi un tesoro prezioso.

Trovarlo significa incontrare persone che camminano al nostro fianco, dedicando il loro tempo per stare insieme, giocare come dei bambini, condividere difficoltà e sorrisi, debolezze e linosofni.

Voi l'avete accompagnato in un viaggio ricco di nuove emozioni, sempre attenti e disponibili.

Un grazie di cuore dalle figlie

Ringrazio vivamente
degli auguri per il
mio compleanno e per
tutto quello che la SAD
fa per noi

Un riconoscente
abbraccio per tutti, alla Direzione
e ai vostri gioielli ed
alle mie amiche che mi conoscono
personalmente. Il vostro
dolce sorriso è un cambriato di
cuore!

Trento

Nell'apprare il vostro impegno per la
comunità e nel riconoscere le preziose
abilità dello stesso, vi ringrazio per i
benefici che ne derivano agli abitanti
della mia Arcoscrizione e colgo l'occasione
per augurarvi un Buon Natale e un
Felice Nuovo Anno



Obiettivi della qualità 2010

Nel corso del 2009 sono stati raggiunti tutti gli obiettivi del sistema gestione qualità dichiarati nello scorso bilancio sociale. L'obiettivo "Elaborazione della carta dei comportamenti in sintonia con i principi della cooperativa", è stato invece raggiunto solo parzialmente, perché la complessità dell'argomento non ha permesso di concludere il lavoro in un anno. Lo stesso sarà quindi presente anche negli obiettivi da raggiungere nel 2010.

Di seguito gli obiettivi del sistema gestionale della qualità 2010

Obiettivi assistenza domiciliare

- 1 Unificare i regolamenti interni specifici di ogni servizio (pasti, servizio serale, servizio domiciliare) in un unico documento.
- 2 Revisione ed informatizzazione dei processi dello SGQ.
- 3 Migliorare l'ambiente di lavoro attraverso la cura degli aspetti legati alla sicurezza personale e dei luoghi di lavoro (assistenza domiciliare).
- 4 Elaborazione della carta dei comportamenti in sintonia con i principi della cooperativa.
- 5 Informatizzazione di tutti i processi della cooperativa.

Obiettivi Centri diurni

- 1 Miglioramento della gestione organizzativa.
- 2 Rivisitazione e miglioramento dello strumento PI (Piano Individualizzato).
- 3 Responsabilizzare e coinvolgere gli ospiti in un'attività di lungo periodo.
- 4 Miglioramento della comunicazione interna.



S.A.D.

Società Cooperativa Sociale

Via Bonelli, 2 - Trento
Tel. 0461 239596 - Fax 0461 234445
info@cooperativasad.it
www.cooperativasad.it

Centro diurno Sempreverde

Mattarello - Via don Trentini, 6
Tel. 0461 945890
centro.mattarello@cooperativasad.it

Centro servizi La Quercia

Ruffrè - Località Maso Poar, 10
Tel. 0463 870168
centro.ruffre@cooperativasad.it

Coordinamento: Alessia Gottardi

Realizzazione: Litografica Editrice Saturnia - Trento