



BILANCIO SOCIALE 2011

Indice

1. PREMESSA	4
1.1 Presentazione	4
1.2 Metodologia	5
1.3 Modalità di comunicazione	5
2. IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE	6
2.1 Informazioni generali.....	6
2.2 Mission e valori e principi.....	6
2.3 Attività svolte.....	8
2.4 Composizione base sociale.....	8
2.5 Territorio di riferimento	9
2.6 Storia	9
2.7 Gruppo Cooperativo Paritetico "Gruppo Polis"	10
2.8 Il fund raising	10
3. GOVERNO E STRATEGIE.....	11
3.1 Organi Istituzionali	11
3.2 Partecipazione	11
3.3 La struttura organizzativa	12
3.4 Il modello di Governance	14
3.5 Strategie obiettivi e programmazione.....	14
3.6 Politiche per la qualità	17
4. PORTATORI DI INTERESSE.....	18
4.1 Soci.....	18
4.2 Lavoratori.....	19
4.3 Utenti.....	20
4.4 Volontari e tirocinanti	21
4.5 Gruppo Polis	21
4.6 Territorio	21
4.7 Rete.....	22
5. RELAZIONE SOCIALE.....	22
6. DIMENSIONE ECONOMICA	30
6.1 Valore della produzione	30
6.2 Produzione e distribuzione ricchezza patrimoniale	30
7. LE PROSPETTIVE FUTURE	31

1. PREMESSA

1.1 Presentazione

“Le cooperative ricordano alla comunità internazionale che è possibile conciliare la produttività economica con la responsabilità sociale”.

Ban Ki-moon, Segretario Generale delle Nazioni Unite

Nel 2012, anno internazionale delle cooperative, la redazione del bilancio sociale è ancor più significativa, perché permette alla cooperativa sociale Gruppo R di rendere conto al territorio di quella conciliazione sopracitata che è possibile attuare tra produttività economica e responsabilità sociale. È del resto una specificità della cooperazione sociale quella di agire secondo un fine mutualistico allargato, che non si limita ai soli soci ma si rivolge al territorio di appartenenza.

Il 2011, che viene raccontato in questo documento, è stato inoltre l'anno del decennale della cooperativa. In questa occasione, affiancare al bilancio di esercizio uno strumento di rendicontazione aiuta ancor meglio a compiere una valutazione pluridimensionale (non solo economica, ma anche sociale) del valore creato dalla cooperativa, coerentemente con finalità e obiettivi posti da Gruppo R.

Il bilancio sociale tiene conto della complessità dello scenario all'interno del quale si muove la cooperativa e aiuta l'organizzazione a raggiungere e realizzare, dialogando con i diversi stakeholder, la propria missione e gli obiettivi posti.

È uno strumento che si propone di rispondere alle esigenze informative e conoscitive non rappresentabili dai soli valori economici, attraverso cui intendiamo evidenziare le seguenti valenze:

- Relazione (rendicontazione delle attività svolte);
- Comunicazione (degli obiettivi, delle strategie, dei dati);
- Informazione (della dimensione non solo economica dell'attività).

Valenze a partire da cui derivano i seguenti obiettivi:

- Fidelizzare i portatori di interesse;
- Favorire la comunicazione;
- Informare il territorio.

Emergono quindi dal documento alcune importanti indicazioni, presentate in modo comparato di anno in anno, utili alla cooperativa per farsi conoscere sempre più dai propri interlocutori.

Desidero infine sottolineare che la redazione di questa annualità del bilancio sociale si rifà, come per l'anno precedente, ad uno schema proposto a livello nazionale da Confcooperative Federsolidarietà, con l'obiettivo di raccogliere in modo omogeneo i dati di tutte le cooperative sociali. L'abbiamo quindi fatto nostro, unendolo all'esperienza più che decennale di rendicontazione sociale che abbiamo sviluppato come Gruppo Polis.

Auspico che lo sforzo compiuto per la realizzazione di questo bilancio sociale possa essere compreso ed apprezzato, auguro a tutti buona lettura.

La Presidente

Emanuela Tacchetto



1.2 Metodologia

La scelta di redigere il bilancio sociale per l'esercizio 2011 si pone in continuità con quanto deliberato dal Consiglio dei Presidenti del Gruppo Polis (Delibera dell'8 aprile 2011). È pertanto una scelta che interessa tutte e cinque le cooperative del Gruppo e che prevede l'adozione dello schema e della piattaforma on-line predisposta da Confcooperative-Federsolidarietà.

A tale impostazione è stato unito il know-how e l'esperienza del Gruppo Polis in materia di rendicontazione sociale per arrivare a produrre uno strumento -conforme alle indicazioni della nostra Associazione di categoria- omogeneo per tutte e cinque le cooperative del Gruppo.

Il documento prodotto assume valore non solo per i portatori d'interesse di Gruppo R, per i quali è la principale fonte di aggiornamento e informazione, ma contribuisce a mantenere il legame tra la cooperativa e il contesto di riferimento, compresa la rete di appartenenza rappresentata innanzitutto da Gruppo Polis e Confcooperative-Federsolidarietà.

La redazione del documento è stata curata dalla Direzione e realizzata in collaborazione con la Segreteria Generale del Gruppo Polis.

1.3 Modalità di comunicazione

Il presente bilancio sociale viene diffuso attraverso i seguenti canali:

- Assemblea dei soci dell'11 maggio 2012
- Pubblicazione sul sito www.gruppopolis.it
- Pubblicazione su server accessibile agli utenti del sistema informatico Gruppo Polis

2. IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

2.1 Informazioni generali

Secondo quanto riportato nello statuto, l'oggetto sociale della cooperativa è il seguente:

"La Cooperativa persegue gli scopi sociali attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi ai sensi dell'articolo 1, primo comma, punto a) L. 381 del 8 novembre 1991 orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, alla risposta ai bisogni di persone adulte in condizioni di emarginazione e/o a persone senza fissa dimora, con particolare riguardo alle persone economicamente disagiate e alle persone coinvolte nelle nuove forme di povertà."

Denominazione	Gruppo R Società Cooperativa Sociale	
Indirizzo sede legale	Padova, via Due Palazzi 16 – Cap. 35136	
Forma giuridica e modello di riferimento	Società cooperativa sociale, modello S.p.a.	
Tipologia	Cooperativa sociale di Tipo A (L. 381/91)	
Data di costituzione	19.11.2001	
Codice Fiscale	03681420281	
Partita Iva	03681420281	
N° iscrizione Albo Nazionale società cooperative	A103297	
N° iscrizione Albo Regionale cooperative sociali	A/PD0088	
Telefono	049.8900506 (sede legale)	
Fax	049.8909148 (sede legale)	
Email	gruppo.r@gruppopolis.it	
Sito internet	www.gruppopolis.it	
Qualifica impresa sociale (L.118/05 e d.lgs. 155/06)	No	
Appartenenza a reti associative		Anno di adesione
	Confcooperative	2002
Adesione a consorzi di cooperative	Consorzio Veneto Insieme	
Altre partecipazioni e quote	Consorzio Solidarfidi	1.000
	Consorzio Veneto Insieme	530,73
	Cgm Finance	1.000
	PNL	15.000
	Crediveneto	36,14
	ConfCoop	25,82
	Totale	17.592,69
Codice Ateco	88.10.00	

2.2 Mission, valori e principi

La cooperativa sociale Gruppo R, ai sensi della legge n. 381/91, si propone come finalità istituzionale quella di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi".

La mission è "rispondere ai bisogni di persone adulte in condizioni di emarginazione e/o a persone senza dimora, con particolare riguardo alle persone economicamente disagiate e alle persone coinvolte nelle nuove forme di povertà".

La vision è "perseguire un reale re-inserimento e una migliore qualità della vita della persona disagiata, quindi progetti e percorsi individuali, considerando la complessità dei bisogni e le aspettative personali di ciascuno e garantendo continuità ai servizi avviati. A questo scopo Gruppo R individua nella costruzione di relazioni e sinergie con altri soggetti un'opportunità per condividere le risorse in vista dell'unico obiettivo."

La cooperativa, nel perseguimento della mission, orienta il proprio operato con costante riferimento alla carta dei Valori e della partecipazione democratica del Gruppo Polis, condivisa e approvata da tutti i soci delle cooperative del Gruppo Polis nella giornata di studio del 31 marzo 2007 e attualmente in fase di revisione: l'approvazione della nuova Carta dei Valori è prevista proprio in occasione dell'assemblea ordinaria dei soci del 2012. I valori indicati si pongono naturalmente come duraturi e sono i seguenti:

La centralità della persona

Punto di riferimento cui si collegano i valori e lo spirito che animano l'attività imprenditoriale stessa. Significa riconoscere ognuno come portatore di diritti e doveri, affermare con forza che la dignità umana è la base sulla quale costruire un'effettiva integrazione sociale. Viene così declinata:

- **Storicità:** ogni persona ha diritto al rispetto della propria storia.
- **Educabilità:** ogni persona ha diritto a ricevere un'educazione adeguata, intesa anche come riabilitazione, riscoperta e sviluppo delle proprie potenzialità;
- **Relazionalità:** la persona non è un'isola, ma si forma nella relazione con sé e con gli altri.
- **Responsabilità:** la persona è chiamata a rispondere di sé e delle proprie scelte secondo le proprie capacità.

Alla centralità della persona si collegano i seguenti valori:

Solidarietà

La determinazione ferma e perseverante ad impegnarsi per il bene comune. I soci sono consapevoli della necessità di assumere in modo costante iniziative concrete, rivolte a tutto il territorio e attente in particolare alle fasce più deboli della popolazione.

Legalità

L'affermazione teorica delle norme, cioè di quel sistema di definizioni che garantisce a ciascuno il rispetto dei diritti e dei doveri propri e di tutti gli altri. I soci sono fedeli al quadro normativo nei suoi vari livelli, dalle norme dello Stato ai regolamenti interni della cooperativa.

Giustizia

La capacità di affermare la legalità, garantendo concretamente e correttamente l'applicazione delle norme. Ogni socio è conscio che le decisioni e le scelte operative della cooperativa sono effettuate nell'interesse generale dell'organizzazione e della comunità tutta.

Equità

Il rispetto di un'equa distribuzione delle risorse fra tutti i portatori di interesse all'interno della cooperativa. Le risorse non sono solo quelle economiche, ma anche quelle legate alle gestione del tempo e della conoscenza.

Democraticità

La scelta di governare la cooperativa secondo i criteri democratici di maggioranza e minoranza e del dialogo.

Responsabilità

La presa di coscienza individuale e di gruppo delle proprie scelte e del proprio ruolo all'interno della cooperativa e del Gruppo Polis intero. I soci sono corresponsabili fra loro nella gestione della cooperativa e sono attenti alla realtà in cui operano, intesa sia come organizzazione imprenditoriale che come contesto sociale, operando per il cambiamento e l'innovazione.

Mutualità

L'aiuto scambievole e vicendevole che assicura parità di diritti e doveri fra i componenti dell'organizzazione e della comunità tutta.

Tali valori vengono collocati in armonia con quanto espresso dai principi della cooperazione, formulazione universale recepita da Confcooperative, che indica i seguenti 7 principi:

- 1° Principio: Adesione libera e volontaria.
- 2° Principio: Controllo democratico da parte dei Soci.
- 3° Principio: Partecipazione economica dei Soci.
- 4° Principio: Autonomia e indipendenza.
- 5° Principio: Educazione, formazione e informazione.
- 6° Principio: Cooperazione tra cooperative.
- 7° Principio: Impegno verso la collettività.

2.3 Attività svolte

Le attività svolte riguardano sette ambiti, rivolti a persone che si trovano in condizione di disagio sociale, per lo più dovuti a situazioni di emarginazione o perchè vittime di atti di violenza. Di seguito sono riportati in modo schematico i servizi, e quindi gli ambiti di attività nei quali è attiva la cooperativa.

Servizio	Sede	Utenti	Descrizione del servizio	Tipologia
Centro diurno "Gruppo R"	Vigodarzere (Pd)	35	Centro diurno occupazionale	Diurno
Centro diurno di prima accoglienza "La Bussola"	Padova	80	Centro diurno per persone senza dimora e per attività di inclusione sociale	Diurno
Gruppi appartamento	Selvazzano Dentro Vigodarzere (Pd)	10	Accoglienza di persone senza dimora	Residenziale
Comunità "Articolo 13"	Padova	15	Accoglienza di persone vittime di tratta	Residenziale
Accoglienza donne	Padova	3	Accoglienza donne vittime di violenza e tratta	Residenziale
Accoglienza rifugiate	Padova	2	Accoglienza donne rifugiate o richiedenti asilo	Residenziale
Progetti di sostegno all'occupazione	Padova	20	Progetto Pubblica Utilità in ambito di arredo pubblico	Accompagnamento al lavoro

2.4 Composizione base sociale

Il numero complessivo dei soci non ha visto variazioni significative tra il 2008 e il 2009. Nel corso del 2010 invece ci sono stati alcuni recessi compensati da nuove ammissioni, che portano nel complesso all'aumento del numero dei soci. Nel 2011 si è registrato l'incremento di due unità della base sociale grazie all'ingresso di un socio volontario e di una nuova lavoratrice inserita come socia in formazione, categoria già utilizzata nel corso del passato esercizio.

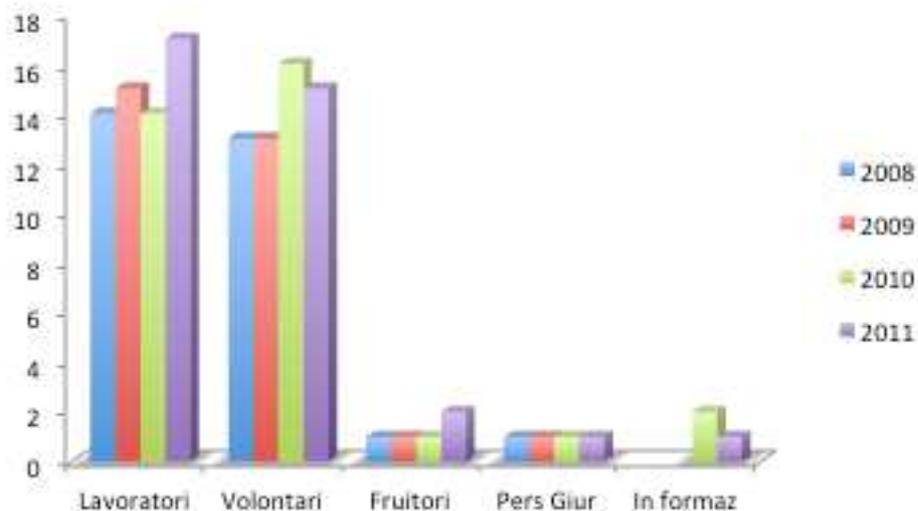
Base sociale (anno 2011)

Tipologia soci	Numero	%
Lavoratori	17	47%
Volontari	15	42%
Fruitori	2	5%
Soci in formazione	1	3%
Persone giuridiche	1	3%

Variazioni della base sociale (anni 2010-2011)

	Soci al 31.12.2010	Soci ammessi nel 2011	Recesso soci 2011	Decadenza soci 2011	Soci al 31.12.2011
Numero	34	2	0	0	36

Base sociale (2008-2011)



2.5 Territorio di riferimento

Gruppo R opera con i propri servizi alla persona nel territorio padovano e in particolare nei Comuni di Padova, Vigodarzere e Legnaro nelle aree dell'ULSS 15 e ULSS 16. Collabora per le lavorazioni conto terzi con aziende del territorio del Veneto.

2.6 Storia

Nel 1994 presso la canonica dell'Ospedale dei Colli a Padova veniva avviata dall'Associazione Fraternità e Servizio un'attività occupazionale rivolta a persone in condizioni di grave emarginazione sociale, con la presenza attiva del volontariato. L'attività ha dato da subito buoni risultati in termini sociali e nel tempo si è trasformata in servizio strutturato e professionale trovando il sostegno e la collaborazione dei Servizi sociali del Comune di Padova, con il quale viene stipulata nel 1997 una prima convenzione. Sempre nello stesso anno viene aperto il primo gruppo appartamento finalizzato all'offerta di un alloggio in un clima familiare di persone senza dimora.

Nel 2001, raccogliendo l'esperienza dell'associazione di volontariato, ma anche delle più anziane cooperative del Gruppo Polis (Polis Nova, Il Portico e PNL), si costituiva la cooperativa sociale "Gruppo R", che nello stesso anno pone a Vigodarzere, a nord di Padova, la propria sede operativa (un centro diurno occupazionale e il secondo gruppo appartamento).

Il triennio 2002-2005 ha visto crescere la cooperativa in dimensioni economiche e sociali, parallelamente ad un significativo incremento dell'utenza. L'attenzione alle povertà e alle nuove forme di disagio sociale è stata costante: in particolare grande impegno è stato dedicato alla progettazione e alla programmazione di un nuovo centro diurno di prima accoglienza per persone in condizione di disagio e marginalità sociale, avviato nel 2005 e molto significativo come tassello della rete di servizi presenti nella città di Padova.

Nel 2008 Gruppo R ha preso in carico i servizi di accoglienza di donne vittime di violenza già gestiti da dall'Associazione Fraternità e Servizio, la realtà che ha ispirato e promosso la nascita della cooperativa.

Nel 2010 sono state avviate iniziative finalizzate a favorire l'inserimento lavorativo: progetti di pubblica utilità in collaborazione con il Comune di Padova e altre cooperative sociali, e un'attività sperimentale di tinteggiatura e piccole manutenzioni.

Il 2011 ha visto l'apertura di due nuovi servizi di accoglienza, rivolti rispettivamente a donne in difficoltà e a rifugiate. Servizi che è stato possibile avviare anche grazie a contributi ottenuti: il primo è in parte

finanziato dai fondi provenienti dal 5 x mille destinati al Gruppo Polis, il secondo è sostenuto dall'8 per mille di provenienza statale, grazie ad un progetto specificamente presentato. Per tali servizi si rende necessaria un'intensa attività finalizzata al reperimento di risorse per il loro sostegno.

I servizi svolti rispondono ai bisogni di inserimento sociale e lavorativo di persone che per diversi motivi si trovano in condizione di emarginazione e con il problema lavorativo. Con questo obiettivo di missione Gruppo R prosegue la sua attività, divenuta nel corso del 2011 di esperienza decennale. La ricorrenza è stata celebrata il 13 dicembre 2011, con una serata organizzata con la consueta semplicità che ha visto la presenza di soci, utenti, lavoratori e amici che hanno condiviso il racconto di questi primi dieci anni di *Storie*.

2.7 Gruppo Cooperativo Paritetico "Gruppo Polis"

Gruppo R aderisce al gruppo cooperativo paritetico "Gruppo Polis", costituitosi ai sensi dell'art. 2547 del Codice Civile nel 2008, ma avviato informalmente già a partire dai primi anni 2000. La principale finalità di questa unione di cooperative è la possibilità di proporre, in modo coordinato e sinergico, un percorso integrato e individualizzato alle persone in stato di bisogno. L'obiettivo che si intende raggiungere rispetto al servizio erogato è la creazione di una filiera riabilitativa ed educativa completa ed orientata alla complessità della persona. Gruppo Polis opera infatti secondo una logica integrata con la persona e il territorio, nei vari ambiti: educativo, riabilitativo, residenziale e di inserimento lavorativo.

L'essere "gruppo" consente alle cinque cooperative di ottimizzare le risorse disponibili creando sinergie, e di aumentare il potere contrattuale nei confronti dei diversi interlocutori pubblici e privati. Il Gruppo fornisce opportunità di integrazione, coordinamento, sviluppo delle rispettive attività e la possibilità di costituire maggiore massa critica, nell'intento di porsi all'attenzione della società non come semplici soggetti gestori di servizi ma come attori qualificati per la definizione delle politiche sociali.

Sempre più, negli ultimi anni, il territorio del Comune di Padova ha visto la presenza di Gruppo Polis: gli eventi pubblici legati alle attività di fund raising direttamente promossi dalla cooperativa Gruppo R sono stati infatti importanti occasioni di coinvolgimento della cittadinanza a tutti i livelli. Ad esempio, un appuntamento diventato ormai annuale è la **cena di beneficenza** organizzata a sostegno dei servizi rivolti alle donne vittime di violenza. Nel 2011, la risonanza di questo evento è stata di sicuro rilievo: il numero dei partecipanti è stato di circa 500 persone, raddoppiato rispetto all'anno precedente, in una location di grande prestigio: l'evento, svolto in collaborazione con l'associazione Ristorantori Padovani, si è tenuto il 27 settembre presso il Palazzo della Ragione, concesso al Gruppo Polis dal Comune di Padova.



2.8 Il fund raising

Nel corso del 2011 Gruppo Polis, per impulso di Gruppo R, ha proseguito le attività di fund raising proposte al territorio e indirizzate a cittadini, aziende e istituzioni con l'obiettivo di sostenere i servizi del Gruppo che maggiormente risentono della scarsità di risorse. Le attività, in particolare gli eventi pubblici, sono state finalizzate al sostegno delle attività rivolte alle persone senza dimora e alle donne vittime di violenza.

Oltre alla cena di beneficenza già citata, è stato realizzato uno spettacolo con il comico **Giobbe Covatta** presso il Cinema Teatro MPX di Padova; lo spettacolo "Oggi le Comiche" con i comici di Zelig, due rappresentazioni dello spettacolo "PierinA e il Lupo" con Vittorio Matteucci, Chiara Luppi e il corpo di ballo di Padova Danza, e infine una serata di improvvisazione teatrale con la Compagnia Teatrale Imprò presso il Teatro ai Colli a Padova.

Nel corso del 2011 è stato possibile vedere alcuni risultati, non solo economici ma anche in ordine alla visibilità e al consenso, del lavoro iniziato durante l'anno precedente e che sempre più sta coinvolgendo i



cittadini del Comune di Padova e dei Comuni limitrofi nelle iniziative di Gruppo Polis.

Collegato al fund raising vi è anche l'esperienza di raccolta del 5 per mille, il dispositivo, ancora precario, introdotto dal legislatore italiano per offrire una possibilità di finanziamento, a costo zero per i contribuenti, alle organizzazioni senza scopo di lucro. La raccolta è attiva fin dal primo anno di introduzione, il 2006, e nel corso degli anni si sono registrati i seguenti risultati:

- Anno 2006: 495 preferenze e 16.328 euro, destinati al sostegno della Bussola, del progetto Tempo libero, del laboratorio Progetto L e delle vacanze estive organizzate per gli utenti dei servizi
- Anno 2007: 464 preferenze e 15.777 euro, destinati al sostegno della Bussola, del progetto Tempo libero, del laboratorio Progetto L.
- Anno 2008: 555 preferenze e 19.961 euro, destinati al sostegno del progetto di riqualificazione dell'area di via Due Palazzi
- Anno 2009: 508 preferenze e 17.054 euro, destinati al sostegno del progetto di riqualificazione dell'area di via Due Palazzi
- Anni 2010: 513 preferenze e 13.915 euro, destinati all'accoglienza di persone senza dimora presso il centro diurno La Bussola, all'accoglienza protetta e al sostegno di donne vittime di violenza, all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.
- Anno 2011: dati non ancora disponibili.

3. GOVERNO E STRATEGIE

3.1 Organi istituzionali

Coerentemente con i principi della cooperazione, la cooperativa è un'organizzazione democratica, controllata dai soci e amministrata da persone scelte dagli stessi soci. I soci hanno uguale diritto di voto, secondo il criterio "un socio, un voto". L'assemblea dei soci 2011 ha deliberato a favore dell'aumento dei membri del C.d.A., da 5 a 6 con l'ingresso del socio lavoratore Stefano Zaramella. Il nuovo consiglio di amministrazione che ha il mandato fino alla chiusura dell'esercizio 2013, ha nominato Presidente e Amministratore Delegato nella persona di Emanuela Tacchetto già amministratrice della cooperativa. Ad oggi quindi è così composto:

Nome e cognome	Carica
Emanuela Tacchetto	Presidente e Amministratore Delegato
Don Giuseppe Maniero	Vice Presidente
Alice Zorzan	Amministratore
Alessandra Conte	Amministratore
Fabio Gallo	Amministratore
Stefano Zaramella	Amministratore

La cooperativa ha nominato un revisore contabile nella persona della dott.ssa Mariangela Andreatta il cui mandato terminerà con l'approvazione del bilancio dell'anno d'esercizio 2012.

3.2 Partecipazione

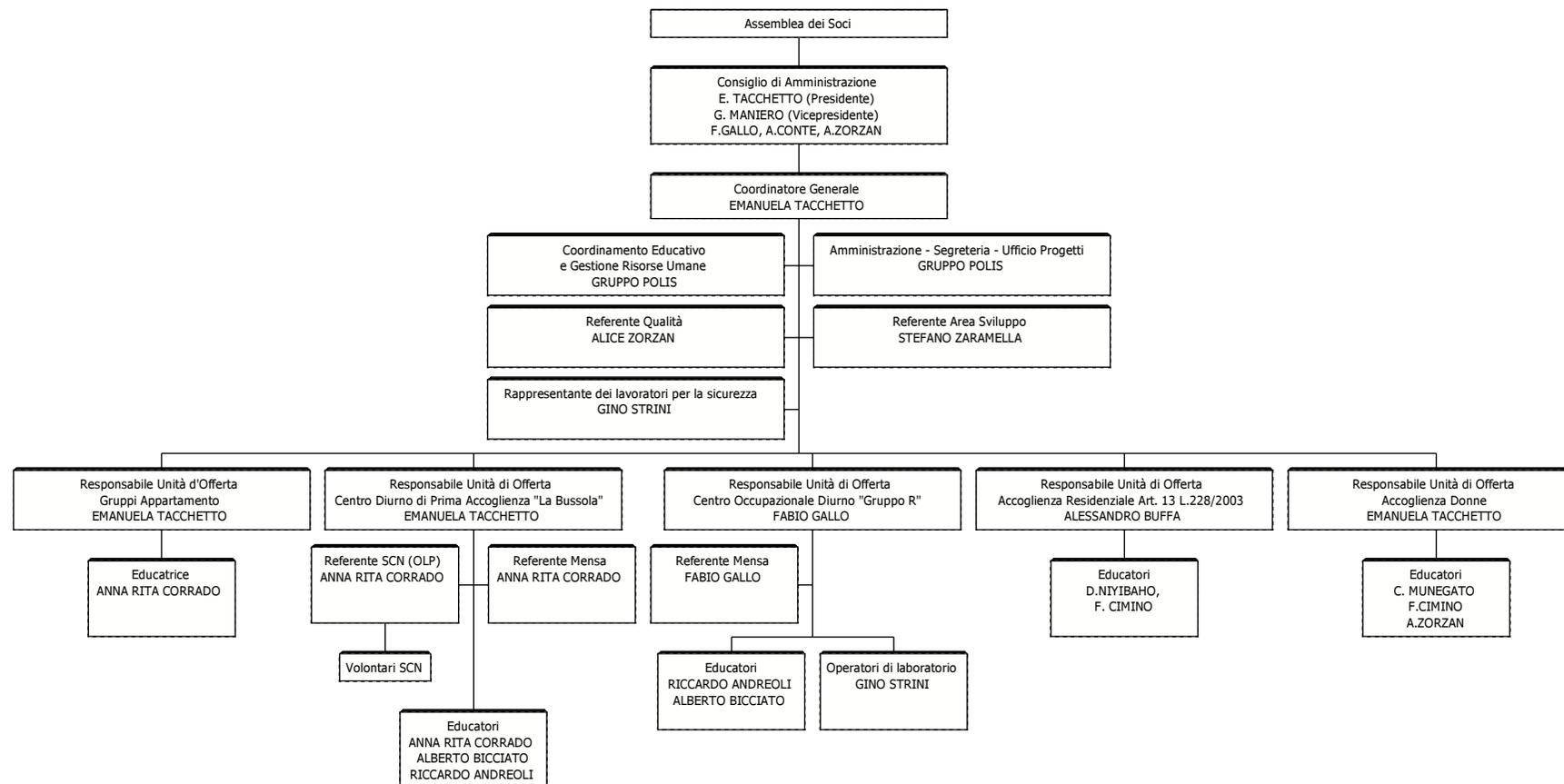
Riportiamo alcune indicazioni relative alla partecipazione alla vita societaria. Il Consiglio di Amministrazione nell'anno 2011 si è riunito sei volte, e la partecipazione è stata mediamente del 90%. Le argomentazioni trattate hanno riguardato aggiornamenti di carattere economico-finanziario, variazioni della base sociale (ammissioni a socio, cambiamento di categoria sociale d'appartenenza), la convocazione dell'assemblea dei soci, l'istituzione della flessibilità, la nomina di presidente, vicepresidente e amministratore delegato, aggiornamenti sulle attività della cooperativa, programmazioni e avvio di nuovi progetti, organizzazione del decennale della cooperativa.

Per quanto riguarda l'assemblea, i dati relativi alla partecipazione degli ultimi tre anni sono i seguenti:

Anno	Data	% partecip.	% deleghe	Ordine del giorno
2008	16.05.2008	69%	14%	1°: approvazione del Bilancio chiuso al 31/12/2008, e dei relativi allegati; 2°: approvazione bilancio e delibere conseguenti; 3°: rinnovo cariche sociali; 4°: varie ed eventuali.
2009	06.05.2009	71%	16%	1° approvazione del Bilancio chiuso al 31/12/2008, della Nota Integrativa, della Relazione sulla Gestione e della Relazione del Revisore Contabile e deliberazioni conseguenti; 2°: presentazione Relazione Sociale; 3°: approvazione modifiche al Regolamento Interno sul prestito da soci; 4°: varie ed eventuali.
2010	07.05.2010	59%	14%	1°: approvazione del Bilancio chiuso al 31/12/2009, della Nota Integrativa e della Relazione del Revisore Contabile e deliberazioni conseguenti; 2°: presentazione Relazione Sociale; 3°: nomina del Revisore Contabile; 4°: varie ed eventuali.
2011	06.05.2011	41%	25%	1°: approvazione del Bilancio chiuso al 31/12/2010, della Nota Integrativa e della Relazione del Revisore Contabile e deliberazioni conseguenti; 2°: presentazione Relazione Sociale; 3°: rinnovo cariche sociali; 4°: varie ed eventuali.

3.3 La struttura organizzativa

La struttura organizzativa (rappresentata a partire dalla sua componente istituzionale) della cooperativa al 31 dicembre 2011 è indicata nell'organigramma che segue. Le sinergie attuate grazie all'appartenenza al Gruppo Polis rendono possibile la gestione centralizzata dei servizi amministrativi, della segreteria, del coordinamento educativo. Per rispondere all'obiettivo di aumentare la responsabilità e la partecipazione sono stati individuati e incaricati dei "Responsabili di unità di offerta" con compiti di coordinamento operativo dei diversi servizi.



3.4 Il modello di Governance

Le cooperative del Gruppo Polis condividono uno stesso modello di governance, rappresentabile con un diagramma "a clessidra", che esprime la correlazione tra il piano istituzionale (rappresentato dall'Assemblea dei Soci, dal Consiglio di Amministrazione e dal Presidente) e quello organizzativo che vede al suo vertice l'organo di direzione (Coordinatore Generale), con alcuni organi in staff e i Responsabili di Unità d'offerta collegati in linea che coordinano le stesse unità di offerta. Quella istituzionale e quella organizzativa sono dimensioni distinte e complementari, caratterizzate rispettivamente dal principio democratico e dal principio gerarchico (livello organizzativo).

La costituzione in gruppo paritetico ha introdotto due organismi di governo: il Consiglio dei Presidenti e il Coordinatore Generale del Gruppo Polis. Sono figure previste dal contratto costitutivo del Gruppo, che svolgono le funzioni di indirizzo strategico e politico e di coordinamento delle attività amministrative, commerciali, di comunicazione così come indicate nel contratto stesso.

Di particolare rilievo, a questo proposito, è il percorso di consulenza svolto del Gruppo Polis nel corso del 2011 con il prof. Mario Mazzoleni dell'Università di Brescia. Il fine era quello di riflettere sul modello organizzativo più idoneo per affrontare le sfide dei prossimi anni, e che quindi richiederanno opportune strategie e azioni da mettere in atto. Il percorso ha condotto alla proposta della costituzione di un nuovo organismo denominato Direzione Strategica, che avrà il compito di determinare le linee strategiche a medio-lungo termine e sarà nominato dal Consiglio dei Presidenti. Per svolgere le sue attività si prevede di attribuire delle deleghe di rappresentanza ai suoi componenti con compiti di determinazione di politiche di sviluppo su aree ritenute strategiche per la crescita del Gruppo.



3.5 Strategie, obiettivi e programmazione

Gruppo Polis, e ogni cooperativa aderente, si sono dotati di un piano strategico quinquennale per il periodo 2008-2012, da cui deriva la programmazione annuale. Gruppo R ha approvato il proprio piano nel corso del 2008, dapprima in Consiglio di Amministrazione (delibera del 29 gennaio 2008) e successivamente in assemblea. Di seguito le aree, gli ambiti di lavoro e i relativi obiettivi.

Area Risorse Umane / Ambito di lavoro "Gestione del personale"

- uniformare alle altre cooperative del Gruppo Polis: a) La procedura di selezione e valutazione del personale, b) il trattamento economico del personale, c) i profili delle figure intermedie (quadri): referenti, coordinatori, responsabili;
- organizzare le figure di riferimento competenti all'interno dei coordinamenti del Gruppo Polis per le aree importanti;
- promuovere una organizzazione del personale che veda maggiormente riconosciuta autonomia e responsabilità ai livelli intermedi;
- particolare attenzione alla costruzione e crescita omogenea del gruppo lavoratori integrato tra attuali e prossimi ingressi per ampliamento servizi (PL)

Area Risorse Umane / Ambito di lavoro "Formazione" (dirigenti, quadri, operatori)

- formazione quadri (referenti, coordinatori, responsabili)
- formazione gruppo educatori/operatori integrato per una comune condivisione di strategie, metodologie e strumenti (salvo specificità dei servizi) in modo da permettere eventuali scambi o sostituzioni interne alla cooperativa

Area Core Business / Ambito di lavoro "Qualità del servizio"

- professionalizzare le specifiche aree (educativa, promozione e sviluppo, raccolta fondi, per una maggiore specializzazione e riconoscimento scientifico del servizio per superare la generalizzazione delle competenze;
- presenza nell'area specifica di disagio, non solo come gestori di servizi, ma anche come riferimenti riconosciuti per conoscenza (studio, ricerca, confronto con altre realtà), competenza e capacità di elaborazione di idee, strategie, progetti;
- rivisitazione servizio gruppi appartamento sulla base degli aspetti deboli rilevati e per il potenziamento di quelli forti. Dalla strategia del servizio all'identificazione del tipo di struttura adeguato;
- valutazione efficacia e ri-orientamento del servizio di centro diurno;
- verifica e riproposta al Comune di Padova dei servizi in convenzione in scadenza nel corso del 2009: centro occupazionale e gruppi appartamento;
- ampliamento dei servizi della cooperativa, rispetto all'area grave emarginazione adulta;
- ampliare gli spazi occupazionali per maggiori opportunità di inserimento e come maggiore leva nel rapporto con il Comune di Padova.

Area Core Business / Ambito di lavoro "Strutture"

- nuova sede per il centro occupazionale;
- eventuale nuova struttura per il gruppo appartamento (in base all'esito della ri-progettazione)

Area Consenso / Ambito di lavoro "Territorio"

- Portare Gruppo R ad essere conosciuto nel territorio (città di Padova e comuni limitrofi), all'interno della strategia comunicativa del Gruppo Polis attraverso:
 - informazione dei diversi servizi, vecchi e nuovi della cooperativa e della strategia: oltre la bassa soglia;
 - presenza costante per l'informazione, sensibilizzazione;
 - ricerca costante di volontari (compresi volontari per il servizio civile) in collaborazione con l'Associazione Gruppo R e Fraternità e Servizio,
 - Formazione volontari

Area Consenso / Ambito di lavoro "Istituzioni"

- costruzione del consenso sulla base dell'innovazione dei servizi, della professionalità e specializzazione del personale, delle capacità imprenditoriali e gestionali della cooperativa. (Strategia comunicativa del Gruppo Polis);
- costruzione partnership per il finanziamento del centro La Bussola e di nuovi servizi

Area: Consenso / Ambito di lavoro "Soci"

- percorso di allargamento e crescita qualitativa della base sociale;
- crescita del consenso della base sociale come appartenenza al Gruppo Polis

Per quanto riguarda la programmazione, di seguito sono riportati gli obiettivi posti dal Consiglio di Amministrazione per il 2011, con una descrizione dei relativi esiti.

Area risorse umane: gestione del personale.

- Revisione e nuova modalità di gestione strategica del personale definendo la modalità di valutazione del personale, i criteri di premio e sanzione, i mansionari, il modello di gestione dei flussi informativi interni.

Il percorso previsto ha avuto una modifica dei tempi di realizzo in quanto, nel confronto con gli esperti e i formatori, è emersa la necessità di chiarire preliminarmente la struttura organizzativa del Gruppo. Tale lavoro sta procedendo e le prime azioni, come la valutazione degli operatori, sono già state messe in atto. Altre azioni sono in corso.

- Istituzione di una nuova figura di operatore per l'inserimento lavorativo (Ois), per l'avvio di una nuova attività finalizzata a questo scopo.

La figura è stata sperimentata in un progetto di attività di tinteggiatura, che per ora è stato sospeso in attesa di una nuova riformulazione. Emerge che questa figura deve essere prima di tutto tecnica, cioè competente rispetto al tipo di attività atta all'inserimento lavorativo, e quindi supportata con informazioni e formazioni di carattere socio-educativo. Pertanto la figura sarà individuata in base alle attività che si potranno realizzare.

Crescita di responsabilizzazione operatori centro diurno La Bussola

Le valutazioni hanno portato a decidere la necessità di nominare un operatore referente, ruolo, azione che sarà realizzata nei primi mesi del 2012.

Garantire la continuità lavorativa dei lavoratori impegnati in servizi a progetto

È stata avviata la riflessione, sia all'interno del Consiglio di amministrazione, ma anche con il gruppo lavoratori. Questa riflessione continuerà nel 2012 all'interno di un percorso formativo, quindi come risorsa per il gruppo. Per quanto riguarda le azioni concrete, queste potranno trovare spazio, nel limite della fattibilità, nelle sinergie attivate nella gestione delle risorse umane all'interno del GP.

Area core business: qualità del servizio.

Avvio nuovo progetto di accoglienza di donne rifugiate politiche

L'avvio del servizio ha avuto uno slittamento a causa dell'indisponibilità immediata della struttura di accoglienza. Il servizio è stato quindi avviato ad ottobre 2011 ed i primi ingressi sono avvenuti verso la fine di dicembre.

Riorganizzazione utilizzo strutture dei gruppi appartamento

Si è risolto a maggio un problema legato alla permanenza di un utente in appartamento senza titolo. Il nuovo regolamento Comunale non permette il cambio di destinazione d'uso dell'appartamento di Vigodarzere, pertanto si è deciso di non cambiare l'attuale assetto dei gruppi appartamento. Per le donne è stato individuato un nuovo appartamento a Padova. Rimarrà da decidere come utilizzare l'appartamento di Vigodarzere attualmente vuoto.

Ripresa del servizio di accoglienza donne in condizioni di disagio: vittime di violenza e art. 18.

Dopo le verifiche programmate, il servizio è ripreso in particolare con la collaborazione di Caritas Diocesana, il servizio da ottobre è attivo con una presenza iniziale 3 donne inserite.

Sostenibilità economica per il finanziamento del centro La Bussola e dell'accoglienza di donne in difficoltà (art. 13 -18 – vittime di violenza – rif. politiche)

Per il centro diurno La Bussola è stato ottenuto un finanziamento dalla Fondazione Cariparo. Il servizio è quindi coperto per circa 80%; la copertura del restante 20% è stata possibile mediante le seguenti donazioni: 5 per mille, Lega Calcio Nazionale di Serie B attraverso Caritas nazionale, Camera di Commercio di Padova.

Per le donne in difficoltà è stato approvato un progetto con un finanziamento parziale del servizio, è stata avviata una collaborazione con il comune di Verona per un'accoglienza. Per il progetto rifugiate politiche il servizio trova la piena copertura dal finanziamento approvato sui fondi 8x1000 dello Stato.

Verifica dei risultati dell'area promozione e sviluppo-raccolta fondi

Il risultato economico è legato alla presentazione di progetti su bandi o su richiesta diretta a enti finanziatori. Gli eventi non producono importanti risultati economici, ma visibilità e contatti. Di ciò si terrà conto nella programmazione del 2012.

Promuovere una nuova attività per l'inserimento lavorativo

Il progetto ha avuto una prima sperimentazione ma è stato sospeso in attesa di ridefinizione sia per gli aspetti organizzativi, tra cui le competenze lavorative necessarie, sia per l'attività commerciale, infatti la proposta presentata al Comune non ha avuto esito positivo

Rinnovo convenzione gruppi appartamento

La convenzione è stata rinnovata con scadenza 30 giugno 2012.

Area core business: strutture.

Ricerca di una nuova sede per il centro occupazionale.

La questione risulta essere di difficile soluzione, sia per questioni economiche che per l'esigenza di requisiti specifici della struttura. Si continua nella valutazione delle possibili soluzioni.

Ricerca di un appartamento per l'accoglienza di donne rifugiate politiche

La soluzione si è realizzata nel mese di luglio con la disponibilità di due appartamenti adiacenti da parte della parrocchia di Altichiero in Padova.

Area consenso: territorio.

Coinvolgimento del territorio sui servizi per accoglienza donne e persone senza dimora:

Si è avviata una buona collaborazione con la parrocchia di Altichiero con l'avvio del progetto rifugiate politiche, per il servizio di accoglienza donne vittime di tratta la cosa sta avvenendo in modo spontaneo all'interno dei contatti utili. Per Vigodarzere sarà prima necessario definire il progetto per l'appartamento ora non utilizzato, per la zona Arcella è da definire nel corso del 2012.

Area consenso: soci.

Festeggiare il decennale della cooperativa

Sono stati realizzati due momenti per il decennale: una serata di festa con i lavoratori, soci, volontari di Gruppo R e i lavoratori di Gruppo Polis e uno con gli ospiti di Gruppo R e alcune figure istituzionali del territorio. Si ritiene che l'esito sia stato positivo per la partecipazione interna e istituzionale avuta, meno positivo per la mancata partecipazione dei soci delle altre cooperative del Gruppo Polis.

3.6 Politiche per la Qualità

Nell'ambito del lavoro già avviato in seno al nuovo organismo di pianificazione strategica del Gruppo Polis (la Direzione Strategica), sono state approvate alcune linee di indirizzo politico riguardo alla qualità dei servizi, dei prodotti e delle attività delle cooperative del Gruppo. Le politiche sono così sintetizzabili:

- A. Garantire e migliorare costantemente la qualità dei propri servizi/prodotti e quindi la soddisfazione del cliente attraverso tutte le forme le modalità consentite dalle risorse disponibili.
- B. Ricercare costantemente le migliori prassi e metodologie per proporre servizi e soluzioni organizzative innovative per il mercato di riferimento.
- C. Promuovere la costante crescita professionale, delle competenze e la presa di coscienza delle responsabilità da parte di tutti i soggetti, attraverso azioni permanenti di informazione, formazione ed addestramento;
- D. Programmare obiettivi di breve/medio periodo con il coinvolgimento delle figure intermedie e dei lavoratori assicurando le modalità di monitoraggio e di verifica secondo criteri e tempistiche certe e con la partecipazione attiva delle figure intermedie
- E. Elaborare indicatori generali e specifici per misurare le performance dei servizi/prodotti al fine di promuovere l'analisi delle criticità e delle eccellenze, programmare azioni di miglioramento, elaborare modalità comunicative interne ed esterne per coinvolgere gli stakeholders.
- F. Progettare, descrivere e realizzare ogni processo aziendale con attenzione alla formalizzazione e condivisione con tutte e figure presenti in organigramma.
- G. Coinvolgere e responsabilizzare tutte le funzioni aziendali affinché vengano seguite le metodologie e le procedure esplicative dei processi e dell'organizzazione del lavoro/servizio.

- H. Promuovere costantemente la semplificazione e l'omogeneizzazione della modulistica per lo svolgimento del lavoro/servizio, per le registrazioni e programmazioni, per la comunicazione interna ed esterna, nella costante ricerca dell'efficienza e dell'efficacia.
- I. Favorire l'utilizzo di strumenti informatici evoluti per la redazione, conservazione e distribuzione della documentazione interna ed esterna.
- J. Assicurare la rintracciabilità, la codifica, l'aggiornamento e la disponibilità di tutta la modulistica standardizzata ed in uso alle cooperative del Gruppo, con identificazione univoca delle edizioni in uso e di quelle superate.
- K. Garantire l'accessibilità alla documentazione e modulistica ad ogni funzione aziendale nella sua sede di lavoro e secondo la sua mansione specifica, garantendo altresì la salvaguardia dei dati con opportuni livelli di protezione, secondo quanto specificato nel Documento di Programmazione della Sicurezza (DPS).

4. PORTATORI DI INTERESSE

I "portatori di interesse", i cosiddetti stakeholder, rappresentano gli interlocutori con cui la cooperativa si relaziona nello svolgimento della propria attività. Ciascun gruppo di stakeholder mette in essere una relazione di scambio con la cooperativa, funzionale al perseguimento degli obiettivi mutualistici interni e allargati. È possibile tracciare una mappatura che rappresenta per quantità e qualità le relazioni che la cooperativa nel suo complesso mantiene. In certi casi si tratta di relazioni dovute alla natura stessa di cooperativa sociale. In altri sono relazioni mantenute in modo specifico e peculiare.

La mappatura che segue rende evidente la natura specifica della cooperazione sociale, che risiede nel concetto di "mutualità interna ed esterna", espressa dalla legge di riferimento n. 381/91: "le cooperative sociali hanno lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini". Tale dettato determina la necessaria presenza di alcuni portatori di interesse, come il territorio e le istituzioni, senza i quali non sarebbe possibile raggiungere gli obiettivi prefissati.



4.1 Soci

Al 31.12.2011 la cooperativa conta 36 soci, così distribuiti: 17 soci lavoratori, 2 soci fruitori, 15 soci volontari sostenitori della cooperativa, 1 socio persona giuridica, 1 socio in formazione.

Per quanto riguarda le azioni svolte con i soci, dopo i positivi riscontri avuti da parte dei soci stessi nel corso del 2010 per le attività di carattere culturale e conviviale, anche nel 2011 non sono mancate le occasioni di ritrovo, di formazione e di condivisione per la base sociale della Cooperativa. Questi gli eventi realizzati:

- *4 aprile*: Fare impresa sociale oggi: visione imprenditoriale, obiettivi, organizzazione"

Incontro sul modello democratico e partecipativo proprio della cooperazione sociale e sulla concreta possibilità di apportare benessere al territorio di riferimento. Invitato, in qualità di relatore, Mario Mazzoleni professore di economia dell'Università di Brescia, esperto nell'ambito della cooperazione e del non-profit.

- **24 maggio:** Incontro culturale con lo psicopedagogo Mario Paolini, co-autore dello spettacolo "Ausmerzen", interpretato dal fratello Marco Paolini.
L'incontro, dal titolo "Vite indegne di essere vissute: da Ausmerzen ai giorni nostri", è stato un'occasione per ricordare lo sterminio ordinato dal regime nazista nei confronti delle persone con disabilità considerate "indegne di vivere" e per interrogarsi sugli olocausti ai quali assistiamo ancora oggi in ambito di disabilità, salute mentale ed emarginazione sociale.
- **18 settembre:** "Socinfesta", appuntamento annuale in stile festa rivolto ai soci del Gruppo Polis e loro familiari.
Ampiamente apprezzato l'anno precedente, è stato riproposto nel 2011 ed ha visto l'aumento della partecipazione da parte di soci, lavoratori e familiari.
- **22 novembre:** primo di una serie di incontri sull'attuale situazione politico-economica del nostro paese e sul futuro della cooperazione.
Intitolato "Gruppo Polis oggi e domani: come evolve il nostro mercato di riferimento" e condotto da due relatori interni, Roberto Baldo e Fabrizio Panozzo, è stato utile per aggiornare i soci sui cambiamenti in atti per effetto del federalismo fiscale, sulle prospettive attuali dei nostri servizi e infine sulle politiche da attuare a livello di Gruppo Paritetico.
- **13 dicembre:** serata di festeggiamento per il decennale della Cooperativa
La serata ha visto la narrazione dei dieci anni di attività e si è svolta in modo informale presso la sede di via Due Palazzi, con la presenza di soci, lavoratori, utenti e amici della cooperativa.

4.2 Lavoratori

Al 31.12.2011 i lavoratori erano 20, compresi i professionisti, così distribuiti: 3 membri del coordinamento educativo, 1 coordinatore, 7 educatori (di cui uno è socio in formazione), 2 operatori di laboratorio, 1 operatore sociale, 1 addetto mensa (non socio), 1 operatore di sviluppo, 4 tra consulenti e collaboratori.

La distribuzione per genere è equilibrata tra donne e uomini. L'anzianità lavorativa è per il 50% maggiore di 5 anni, per il 35% compresa tra 2 e 5 anni, per il 15% minore di 2 anni. Con riferimento all'età, 6 lavoratori sono compresi tra i 26 e i 35 anni, 9 tra i 36 e i 45 anni, 4 tra i 46 e i 55 anni, un lavoratore ha più di 55 anni.

Il rapporto di lavoro in essere vede 11 persone a tempo indeterminato, 1 a tempo determinato, 1 lavoratore parasubordinato e 7 lavoratori autonomi. Per quanto riguarda il titolo di studio il 75% dei lavoratori è in possesso di laurea specialistica o vecchio ordinamento, il 25% ha il diploma.

L'anzianità lavorativa vede il 15% di lavoratori con 2 o meno anni di presenza, il 35% con un periodo compreso tra i 2 e i 5 anni, il 50% con più di 5 anni di attività.

Le opportunità formative per i lavoratori sono state di due tipologie: interna, ovvero progettata ed erogata in modo strettamente orientato al gruppo di lavoro, ed esterna, ovvero individuata e fruita a partire da specifiche esigenze.

Per quanto riguarda la formazione interna la presenza degli operatori è risultata complessivamente regolare e con buona partecipazione. Rispetto agli obiettivi prefissati si osserva un miglioramento nell'assimilazione della metodologia proposta. Tuttavia, gli esiti della valutazione di fine anno esprimono una certa insoddisfazione del gruppo rispetto alla conduzione degli incontri, in particolare per quelle volte in cui sono stati gestiti più in forma teorica. La maggior parte degli operatori ha segnalato poca vicinanza dei formatori alla loro quotidianità. Il feedback ricevuto pone comunque in evidenza la crescita in essere all'interno del gruppo degli educatori e la necessità da parte dello staff educativo di introdurre modalità conformi a quelle adottate dalle altre realtà del Gruppo Polis. Sono stati mantenuti regolarmente le riunioni di coordinamento educativo dei servizi, con cadenza quindicinale, nonché gli incontri periodici con l'operatore dei gruppi appartamento.

Per quanto riguarda la formazione esterna sono stati attivati quasi tutti i corsi previsti dal piano formativo, e per ogni corso è stata svolta una valutazione sull'efficacia che nella generalità dei corsi è risultata positiva. I corsi esterni cui i lavoratori hanno partecipato sono stati 5 per gli educatori e 3 in altri ambiti gestionali della cooperativa. Diverse sono state anche le occasioni di partecipazione a convegni e seminari brevi.

Nel 2011 sono stati mantenuti regolari incontri di coordinamento educativo della cooperativa tra la responsabile educativa, gli psicologi e il coordinatore generale. Questo sta permettendo di mantenere una visione di insieme rispetto ai servizi attivi e il trasferimento di un metodo condiviso che accomuna tutte le realtà del Gruppo Polis.

Nel corso del 2011 si sono realizzati 4 incontri partecipativi per i lavoratori, per dare maggior impulso al coinvolgimento, alla condivisione e quindi alla conoscenza da parte di tutti delle dinamiche e delle scelte attuate. Per uno di questi incontri ci si è avvalsi di un facilitatore esterno, competente in tema di formazione aziendale.

Sono stati realizzati i corsi per gli adempimenti richiesti dalla normativa sulla sicurezza, (D.Lgs. 81/2008), cui hanno partecipato diversi lavoratori.

Nel corso dell'esercizio concluso sono state realizzate le valutazioni individuali dei lavoratori, allo scopo di misurare la qualità delle prestazioni professionali in relazione agli obiettivi del servizio e nell'ottica di individuare e condividere gli aspetti da migliorare. Per questo motivo la coordinatrice con la collaborazione dello staff educativo ha compiuto la valutazione, utilizzando un apposito schema contenente vari criteri; a seguire le valutazioni sono state condivise con incontri individuali con ogni lavoratore. L'esito è stato positivo per l'approccio sereno e positivo che è stato tenuto da tutti.

4.3 Utenti

L'obiettivo prioritario del lavoro svolto con le persone che usufruiscono dei servizi è migliorare le loro condizioni di vita (salute, casa, lavoro, famiglia, inserimento nella comunità), cercando il coinvolgimento degli stessi nel loro progetto di vita. Queste sono le principali attività svolte nell'anno concluso:

- Si sono tenuti periodicamente gli incontri di "gruppi utenti", per favorire il coinvolgimento degli utenti nei diversi servizi. Sono momenti di informazione, confronto e programmazione delle attività che hanno lo scopo di aumentare la consapevolezza e l'assunzione di responsabilità rispetto al loro inserimento nel servizio. Le modalità adottate in ciascun servizio sono state adeguate al contesto e alle caratteristiche delle persone inserite;
- Sono state realizzate uscite al di fuori delle strutture dei servizi, per dare più importanza ad attività di carattere socializzante e ricreativo e per favorire momenti di aggregazione informali e scambi relazionali;
- È stata sospesa per motivi organizzativi la realizzazione del giornalino Storie, appuntamento annuale che ha l'obiettivo di far conoscere la cooperativa e i suoi servizi al territorio in modo semplice, attraverso il racconto delle esperienze e delle iniziative, con il coinvolgimento degli utenti nella stesura degli articoli. È in programma l'uscita di un numero nei primi mesi del 2012;
- Particolare attenzione è stata dedicata all'osservazione e alla promozione delle competenze lavorative degli utenti dei servizi, per meglio strutturare percorsi individuali di inserimento lavorativo;
- È stato organizzato il pranzo di Natale, evento ormai consolidato, preparato dagli operatori coinvolgendo tutti gli utenti dei vari servizi della Cooperativa. L'adesione è stata buona e la riuscita dell'iniziativa è stata gradita a tutti. Si è svolto presso la sede dell'Associazione Alpini di Padova, con la quale anche in passato ci sono stati altri momenti di incontro e collaborazione. Il pranzo è stato preparato dall'Associazione Ristorantori Padovani, ente con cui Gruppo R ha avviato una stretta collaborazione, in particolare per l'organizzazione della cena di gala.

Anche quest'anno è stato somministrato il questionario agli utenti per la soddisfazione del servizio erogato, sia per il centro occupazionale che per i gruppi appartamento. Si studierà nel 2012 una modalità di rilevazione anche per altri servizi.

Il questionario è stato somministrato all'inizio a gennaio 2012 a 26 utenti su 30 per il centro occupazionale, e a 6 utenti su 7 inseriti nei due gruppi appartamenti, con valutazioni fissate su una

scala da 1 a 5 (da pessimo a ottimo). Il questionario consente di raccogliere informazioni relative alla soddisfazione degli utenti sulle prestazioni erogate dal servizio. La struttura del questionario indaga principalmente 3 aree: struttura, servizio, rapporto utenti/operatori. Questi i risultati:

- *Centro occupazionale*

Complessivamente la media delle tre aree è risultata di 3,75. una media che fa emergere anche per il 2011 una valutazione abbastanza positiva; rispetto al 2010 si osserva però un leggero miglioramento. Gli aspetti critici sono i medesimi dell'anno precedente:

- la pulizia dei bagni (per come vengono usati durante la giornata dalle persone).
- il tipo di attività occupazionale che risulta poco "redditizia."
- la qualità del cibo, che è legata al cambiamento dei primi piatti (i quali non vengono più dal catering ma dalla Bussola -tramite la raccolta pasti dalle scuole- e le pietanze proposte sono quindi più ripetitive e meno ricercate).
- La distanza del centro occupazionale, che in realtà è rimasta invariata, ma sono cambiati i mezzi di trasporto. Infatti con l'utilizzo obbligatorio del tram per un tratto di strada, alcuni utenti devono cambiare 3 mezzi prima di raggiungere il Centro.

- *Gruppi appartamento*

Complessivamente la media delle tre aree è risultata 4.17

Rispetto all'anno precedente le risposte al questionario non si discostano dai valori precedentemente rilevati. Nessun utente ha espresso valori negativi, tutti hanno punteggi che si avvicinano all'ottimo o comunque all'abbastanza soddisfacente.

Si conferma l'utilità dello strumento poiché permette all'utente di scambiare le proprie impressioni e sottoporre i propri quesiti all'operatore, mentre consente all'operatore di fare un "bilancio" complessivo dell'utente rispetto all'anno trascorso.

4.4 Volontari e Tirocinanti

Nel corso del 2011 sono stati presenti una decina di volontari, con frequenza molto varia tra loro, principalmente impegnati nella comunità di accoglienza "Art. 13" e in modo più contenuto al centro diurno La Bussola.

Inoltre negli ultimi mesi dell'anno si è iniziato ad incontrare un gruppo di volontari della parrocchia di Altichiero in vista di una collaborazione per l'accoglienza di donne rifugiate politiche.

Nel mese di gennaio 2011 è terminato al centro diurno La Bussola il servizio civile nazionale di una volontaria, che è stata sostituita nello stesso periodo da una nuova volontaria.

Queste figure hanno un'importanza strategica nei servizi, in quanto da una parte offrono sostegno operativo, dall'altra creano opportunità di relazione per gli ospiti, strumento indispensabile e propedeutico al reinserimento sociale di persone in condizioni di marginalità.

4.5 Gruppo Polis

I servizi gestiti da Gruppo R rappresentano ancora un territorio di frontiera, nel quale il Gruppo si misura con l'obiettivo di intervenire efficacemente nell'ambito dell'emarginazione sociale adulta. L'adesione di Gruppo R al Gruppo Polis assume quindi valore anche perché consente di fare massa critica per affrontare le difficoltà conseguenti al taglio delle risorse destinate al sostegno dei servizi.

Proprio per fronteggiare i possibili scenari di difficoltà, nel corso dell'esercizio appena concluso, Gruppo Polis ha investito numerose risorse nella formazione dei suoi dirigenti. Una scelta di carattere strategico per lo sviluppo integrato dei servizi e delle attività imprenditoriali di interesse del Gruppo.

4.6 Territorio

Nel 2011 la cooperativa, con il coordinamento del Gruppo Polis, ha continuato ad investire nell'azione di raccolta fondi, attivandosi nel territorio per sviluppare e implementare contatti con soggetti pubblici e privati allo scopo di creare partnership a diversi livelli a sostegno dello sviluppo dei servizi della cooperativa. Le attività dell'area hanno visto nel 2011 la realizzazione di alcuni eventi di visibilità

importanti al fine di sensibilizzare soggetti potenziali donatori al tema del contrasto del fenomeno della violenza sulle donne e al sostegno dei servizi per le persone senza dimora. Questi gli eventi realizzati:

- una cena di beneficenza realizzata al Palazzo della Ragione nel mese di settembre, con il patrocinio del Comune e della Provincia di Padova;
- uno spettacolo con i comici dell'Area Zelig, realizzato a Campodarsego presso l'Altaforum di Banca Padovana di Credito Cooperativo
- uno spettacolo, ripetuto in due occasioni, con la compagnia "Padova Danza";
- alcuni spettacoli organizzati da altre realtà dove il ricavato, o parte di esso, è stato devoluto ai nostri servizi;
- la partecipazione ad alcune trasmissioni radiofoniche o televisive per far conoscere eventi o servizi da sostenere tramite donazioni;
- il pranzo di Natale organizzato presso La Bussola dall'associazione Ristorantori, che ha visto la presenza di rappresentanti delle Istituzioni locali.

4.7 Rete

Nel 2011 è continuata la presenza attiva all'interno di alcuni organismi, attraverso la presenza di un referente della cooperativa, competente per servizio e per ruolo:

- Agorà, coordinamento di Padova di alcuni enti del privato sociale che operano a favore delle persone senza dimora.
- FIO.psd (Federazione italiana degli organismi che operano per le persone senza dimora) che esercita un ruolo di rappresentanza e coordinamento degli enti aderenti con le politiche sociali.
- Consorzio Veneto Insieme (consorzio territoriale di cooperative sociali): la cooperativa ha collaborato per il mantenimento della certificazione della qualità e per il servizio civile.
- Coordinamento con Caritas Diocesana per la costruzione di una rete di soggetti del territorio che lavorano a favore delle donne in difficoltà.
- Coordinamento con le Comunità di Pratica tra soggetti che nel territorio Veneto operano a favore di persone rifugiate politiche o richiedenti asilo.
- Coordinamento enti che contrastano la tratta, sia a livello cittadino (convocato dal Comune di Padova) che a livello territoriale più ampio (convocato dal Comune di Venezia).
- Consiglio territoriale Immigrazione presso la Prefettura.
- Tavolo Immigrazione Sanità, presso Ulss 16

5. RELAZIONE SOCIALE

Panorama generale

Il 2011 ha visto i seguenti aspetti rilevanti:

- l'avvio di due nuovi servizi: uno per l'accoglienza donne in difficoltà (vittime di violenza, vittime di tratta, con disagio sociale) e uno per l'accoglienza donne rifugiate politiche e richiedenti asilo;
- il rallentamento dell'attività di lavorazione conto terzi e l'aumento delle criticità e difficoltà da parte dei clienti;
- la prosecuzione del progetto di pubblica utilità con il Comune di Padova, iniziato a novembre 2010 e proseguito per tutto il 2011;
- un lavoro intenso e di crescente qualificazione nell'area raccolta fondi;
- la sperimentazione di un percorso di coinvolgimento e partecipazione dei lavoratori;
- l'avvio di nuove modalità di governance del Gruppo Polis.

Di seguito vi è indicato quanto svolto da ciascun servizio nel corso dell'anno.

Centro occupazionale Gruppo R

Mission del servizio

Il servizio ha consolidato la propria natura di luogo di ultima istanza per persone adulte in condizioni prevalenti di disagio sociale, con residue capacità lavorative, non inseribili nel mercato del lavoro e in altri contesti protetti. Questo non ha impedito di tenere aperto uno sguardo sulle potenzialità degli utenti, per verificare e supportare la promozione e il recupero di capacità lavorative di alcune persone, in vista di un inserimento esterno.

L'obiettivo del Centro occupazionale è pertanto quello di offrire un luogo positivo e propositivo a persone che necessitano di un supporto volto ad impedire l'aggravamento e, quando possibile, a migliorare le condizioni di vita.

Altro obiettivo è il sostegno al reddito, motivo per il quale il Comune di Padova ha individuato questo servizio come opportunità per sostituire il sussidio a scopo assistenziale con l'erogazione del servizio, che induce la persona ad un approccio più responsabile nei confronti della propria condizione. Infatti le attività del Centro occupazionale sono importanti per il sostegno al reddito delle persone inserite, grazie all'erogazione di contributi.

Collaborazione con la committenza e convenzione

Sulle basi della mission del servizio è continuata la collaborazione con il Comune di Padova, sia nelle figure degli assistenti sociali che in quelle dei dirigenti del Settore Servizi Sociali.

La convenzione prevede 25 posti, di cui 5 posti part-time fruibili da un massimo di 10 persone inserite. La nuova convenzione, avviata nel 2010, ha come scadenza la fine 2012.

Movimenti degli utenti

I movimenti degli utenti nel 2011 sono stati:

- 6 dimissioni (5 tempo pieno e 1 part-time);
- 6 inserimenti part-time
- 2 inserimenti a part-time sono passati a tempo pieno.

Nel dettaglio i motivi delle dimissioni:

- 2 persone sono state dimesse per aggravamento delle condizioni sanitarie che non permettevano la regolare frequenza del Centro Occupazionale;
- 1 persona è in attesa della sentenza definitiva riguardante la casa di sua proprietà;
- 1 persona ha raggiunto l'età pensionabile;
- 1 persona non ha aderito al progetto;
- 1 persona per termine progetto

Attività

Le persone sono state seguite sia dal punto di vista occupazionale che per questioni inerenti la propria condizione di vita: in particolare sono stati frequenti gli accompagnamenti per esigenze legate alla salute, alla casa e al lavoro. Alcune persone sono state supportate nella gestione del denaro, nell'espletamento di pratiche amministrative finalizzate alla richiesta della pensione, alla partecipazione al bando di alloggio popolare e alla richiesta di aggravamento dell'invalidità.

Nel corso dell'anno sono stati erogati contributi e servizi (gettone presenza, abbonamento autobus) e pranzo) a sostegno economico delle persone inserite. Tali erogazioni corrispondono circa al 31% dell'importo delle rette. Si è provveduto inoltre a consegnare alle persone un certo numero di prodotti provenienti dal Banco Alimentare.

Per quanto riguarda le attività occupazionali si mantengono costanti i rapporti con le seguenti ditte: Dab Pump, Fair Car, e Emuca. Nel 2011, è stata avviata anche la collaborazione con la Koral, azienda produttrice di colori e tempere. Per quanto riguarda la Mizar, cliente storico, è continuata la collaborazione, pur con un calo significativo del fatturato e qualche difficoltà.

Continua la sinergia all'interno del Gruppo Polis per quanto riguarda il reperimento e lo sviluppo delle attività del conto lavorazione e di altre attività finalizzate all'inserimento occupazionale e lavorativo, attraverso la ricerca di nuovi clienti, di nuove opportunità e l'ottimizzazione dell'organizzazione e dell'utilizzo delle risorse di ciascuna cooperativa.

Nel 2011 il volume di fatturato del lavoro conto terzi è diminuito rispetto al 2010, e rispetto alla previsione di inizio anno, di circa il 5%. Nei primi mesi del 2012 la situazione sembra non modificare questa tendenza, attestandosi al fatturato dei primi mesi del 2011. Le entrate delle attività produttive

hanno permesso l'erogazione di ulteriori contributi agli utenti per un importo pari al 47% del fatturato del conto lavorazione.

Anche nel 2011 sono state programmate e realizzate attività extra occupazionali di carattere socializzante, al fine di incrementare l'interazione e la conoscenza reciproca (tra utenti vs utenti e utenti vs operatori) e sostenere un clima di gruppo sereno e collaborativo. Sono state organizzate uscite di gruppo e sono continuati gli incontri di gruppo mensili. In queste occasioni la frequenza si è dimostrata alta e ciò conferma che il coinvolgimento degli utenti è un aspetto positivo che rende ognuno maggiormente consapevole e partecipe delle scelte, degli interventi e dei cambiamenti del centro occupazionale.

Copertura economica

Per quanto riguarda la parte economica, il costo complessivo del servizio è coperto per circa il 67% dalla convenzione e per il rimanente 33% dalle entrate dell'attività produttiva.

Gruppi Appartamento

Mission del servizio

L'accoglienza nei Gruppi appartamento si inserisce nel percorso di autonomia abitativa che va dalla strada, all'asilo notturno, fino al gruppo appartamento, ultima tappa prima dell'alloggio definitivo, qualora realizzabile. Non sempre infatti ciò è possibile, per le condizioni personali dell'ospite. I principali motivi di difficoltà in questo ambito riguardano: problemi sanitari, a volte legati a forme di dipendenza, l'età, il reddito e l'assegnazione di alloggi popolari che hanno tempi molto lunghi di attesa.

Oltre a rispondere alle esigenze abitative di chi è senza casa, il servizio funge da supporto ai percorsi individuali, avviati sia nei due centri diurni della cooperativa che in altre strutture del territorio.

Collaborazione con la committenza e convenzione

Le accoglienze nei due Gruppi appartamento sono regolate da una convenzione con il Comune di Padova in vigore fino al 30 giugno 2012. Un motivo di continua riflessione interna e con il Comune committente, è rappresentato dai requisiti richiesti, che non sempre coincidono con le condizioni reali delle persone, in particolare riguardo al reddito, alle condizioni sanitarie, alla capacità di autogestione, all'accesso ad un'abitazione stabile.

Nel 2011 si è evidenziato ulteriormente un problema già presente gli anni scorsi, che riguarda la gestione delle problematiche sanitarie di alcuni ospiti che non possono provvedere autonomamente a quanto necessario. Il tipo di servizio (gestione autonoma) delle persone non risulta essere idoneo a garantire lo stato di salute e a prevenire situazioni critiche. Anche questo argomento è in corso di trattazione con il Comune di Padova, in vista del rinnovo convenzione.

Sempre in vista del rinnovo convenzione, ci si sta confrontando con il Comune sugli interventi necessari per prevenire e affrontare nel miglior modo e in tempi brevi comportamenti non collaborativi da parte degli ospiti che creano disagio e inefficienze nel servizio. Anche a fine 2011 difatti, un utente, a seguito della comunicazione di conclusione percorso in appartamento per non adesione al progetto e al programma concordati con i Servizi coinvolti, ha rifiutato un'accoglienza alternativa messa a disposizione dal Comune rifiutandosi di lasciare l'appartamento. Come per il precedente caso si è stati costretti ad intervenire per vie legali.

Movimenti utenti

Nel 2011 sono avvenuti 3 inserimenti e 2 dimissioni, dovute ad assegnazione di un alloggio Erp e al termine progetto, al quale la persona non ha aderito secondo gli accordi.

Attività

È proseguita nel 2011 la modalità di seguire con maggior attenzione gli ospiti, sia nella fase dell'inserimento che successivamente. La gradualità dell'inserimento, la modalità del contratto di inserimento sociale e le verifiche periodiche risultano essere una modalità utile che chiarisce fin dall'inizio gli accordi, responsabilizzando l'utente e ponendo in modo chiaro il percorso e le finalità dell'inserimento (la seconda accoglienza è un luogo di passaggio e non un punto di arrivo).

Oltre al "contratto di inserimento sociale" sottoscritto dall'utente, dall'assistente sociale e dalla Responsabile Educativa della Cooperativa al momento dell'ingresso in struttura, dal 2011 si sta utilizzando anche il PEI (progetto educativo individuale), concordato con il Comune stesso.

Alcune persone sono state seguite anche per aspetti personali riguardanti la salute, il lavoro, lo svolgimento di pratiche amministrative. Sono interventi necessari da un lato per un percorso di recupero e autonomia della persona in vista di un inserimento abitativo autonomo, dall'altro per permettere una permanenza dignitosa e idonea all'interno dell'appartamento con gli altri ospiti.

Gli ospiti concordano con i referenti dell'inserimento la quota di partecipazione alle spese, da versare al Comune di Padova. Il criterio di determinazione della quota, fissato dal Comune stesso, è proporzionale alle capacità economiche della persona. La partecipazione alla spesa ha inoltre un valore educativo, ed è pensata per aiutare l'utente ad uscire dalla logica dell'assistenzialismo, nell'ottica di un'autonomia personale da perseguire.

Copertura economica

Per questo servizio, i costi sono interamente coperti dalla convenzione con il Comune di Padova.

Centro diurno di prima accoglienza "La Bussola"

Mission del servizio.

Il servizio, avviato nel 2005 e realizzato nella struttura dei Padri Rogazionisti in zona Arcella a Padova, ha assunto una fisionomia chiara di prima accoglienza per persone senza dimora o gravemente emarginate. Prevede l'erogazione di servizi volti a soddisfare bisogni primari, ma decisamente orientato, secondo le possibilità di ciascuna persona presa in carico, ad un reinserimento sociale e lavorativo, in ogni caso ad un miglioramento della qualità della vita di ciascuno.

Collaborazione con la committenza e altri servizi del territorio.

Il soggetto maggiormente interessato, e quindi con il quale si collabora costantemente, è il Comune di Padova, in particolare l'UPP dei Servizi Sociali (Ufficio progetti e prevenzione) e i CST (Centri Servizi Territoriali). Nel territorio padovano si concentrano numerose situazioni di disagio ed emarginazione, sia di persone afferenti al territorio che fuori territorio.

In questo servizio, è importante e necessaria la collaborazione con gli altri servizi, pubblici e privati (principalmente Caritas diocesana), che operano a favore delle persone senza dimora per progettare percorsi individuali e nuove strategie di contrasto all'emarginazione.

Movimenti degli utenti

Nel 2011 le persone che hanno frequentato il centro La Bussola sono state 87 (di cui 70 uomini e 17 donne; 76 italiani e 11 stranieri), con una media giornaliera di 27 persone.

La maggior parte degli utenti è conosciuta dai Servizi Sociali, dai Servizi dell'ULSS (CSM, SerT, Alcologia), dalla Caritas e da altre realtà del sociale del territorio.

La segnalazione delle persone è avvenuta prevalentemente tramite l'UPP dei Servizi Sociali del Comune di Padova, le Assistenti Sociali dei vari CST del Comune di Padova, il SerT, la Caritas (con un numero inferiore di utenti), l'avvicinamento autonomo e il passaparola delle persone già inserite.

Nell'arco dell'anno 2011 si segnalano i seguenti dati:

- n° pasti erogati: 7.408
- n° persone transitate nel pomeriggio (senza usufruire del pasto): 505
- n° presenze totali: 7.913
- n° accessi al servizio docce: 414
- n° accessi al servizio lavanderia: 282

Le attività

È continuato il progetto di raccolta pasti non distribuiti nelle mense delle scuole, in collaborazione con il Comune di Padova, Settore Servizi Scolastici. È proseguito lo stesso progetto presso la mensa delle Scuole dei Padri Rogazionisti, e negli ultimi giorni di dicembre 2011 è stato avviato anche con l'Istituto di Riposo Anziani. I pasti ritirati vengono somministrati successivamente nella mensa della Bussola.

Questo progetto ha portato, oltre ad un sicuro risparmio sui costi della mensa, all'attivazione di un circuito virtuoso di utilizzo di cibo che altrimenti verrebbe eliminato. Vi hanno beneficiato il centro La Bussola, in parte il centro occupazionale di Gruppo R, e le Cucine Economiche Popolari di Padova.

Nell'arco dell'anno è stato raccolto cibo per circa 7.408 pasti per gli ospiti della Bussola. Questo servizio ha coinvolto 7 utenti per il prelievo nelle scuole del cibo non distribuito, 1 addetto alla divisione e conservazione del cibo.

Nel 2011 sono state seguite 28 persone in progetti di reinserimento sociale o miglioramento delle condizioni di vita, nello specifico:

- è partita una nuova attività di formazione e supporto all'utilizzo del computer e internet, seguita dalla volontaria in SCN. A questa attività hanno preso parte 4 persone per un corso base e 9 persone per stesura curriculum e ricerca di lavoro tramite internet.
- 15 persone sono state seguite per un'attività di orientamento lavoro e ricerca opportunità lavorativa, attraverso l'iscrizione e l'accompagnamento a corsi di formazione, progetti di stage e inserimento lavorativo. 1 persona è stata segnalata ad una azienda e seguita nella fase di inserimento;
- sono continuate le attività occupazionali interne promosse dal centro, finalizzate alla valutazione delle competenze lavorative (anche grazie all'utilizzo dello strumento della scheda valutativa) e al sostegno economico. Sono state coinvolte 17 persone, di cui 5 donne, per un totale di sostegni economici erogati di 5.143 euro, più 4.580 euro in voucher, più 1.500 euro in borse lavoro.

Nello specifico sono state coinvolte:

- 15 persone (11 uomini e 4 donne) hanno svolto le attività di semplice assemblaggio nel laboratorio interno al centro;
- 1 persona (uomo) è stata inserita all'interno del centro occupazionale Gruppo R;
- 4 persone (1 uomo e 3 donne) sono state coinvolte in attività di pulizie nelle strutture del Gruppo Polis;
- 4 persone (uomini) sono state coinvolte in attività di sgombero e trasloco;
- 4 persone (3 uomini e 1 donna) sono state coinvolte nell'attività di raccolta pasti;
- 3 persone (uomini) sono state coinvolte in attività di dipintura;
- 3 persone (uomini) sono state coinvolte in attività di volantaggio per promuovere eventi del Gruppo Polis;
- 3 persone (uomini) sono state coinvolte per la cena di beneficenza tenutasi al Palazzo Della Ragione.

Inoltre 4 persone, su richiesta della Diocesi di Padova, sono state coinvolte nell'assemblaggio e distribuzione di candele in occasione dell'evento della Via Crucis cittadina; 3 persone nel corso dell'anno sono state inserite al centro occupazionale di Gruppo R; sono continuate le diverse attività di accompagnamento che hanno coinvolto l'operatore sociale in visite ad ospiti ricoverati in ospedale. Ad accompagnarli, quando richiesto, a visite mediche, a supportarli nella compilazione della domanda per la casa e nella preparazione di altre documentazioni di vario tipo (domanda di accertamento di invalidità civile), con un totale di 12 persone seguite.

Infine sono continuate nel 2011 le riunioni di gruppo, avviate nel 2007 e organizzate ogni 15 giorni. Agli incontri sono sempre state presenti in media 8-10 persone che hanno trattato i temi più svariati legati al funzionamento del centro diurno.

Nel corso dell'esercizio concluso sono state programmate attività di carattere socializzante, come visione di film, giochi socializzanti, un'uscita e una festa serale. Nel mese di novembre è stata avviata l'attività creativa di lavorazione candele, con lo svolgimento di due incontri sui tre fissati. Le persone che vi hanno partecipato sono state 3.

Sono stati inoltre effettuati servizi a persone esterne, rispondendo ad alcune richieste da parte degli assistenti sociali verso famiglie o persone che non frequentano il centro diurno ma che versano in difficoltà. Nello specifico è stata prestata ospitalità per lavatrici e docce a chi ha avuto l'erogazione di gas, acqua e elettricità interrotta.

Copertura economica

Per questo servizio è stata incessante l'attività strutturata di reperimento di fondi, poiché non vi è una modalità stabile di finanziamento. Solo il 40% è stato coperto dal Comune di Padova tramite convenzione, mentre il 15% è provenuto da contributi a tantum e il 45% da un finanziamento ottenuto a seguito della presentazione di un progetto alla fondazione Cariparo, in collaborazione con i Padri Rogazionisti.

Comunità di accoglienza donne vittime di tratta "Art. 13"

Mission del servizio.

La mission per quanto riguarda il servizio "Art.13" (l'articolo della legge 228/2003 che interviene nell'ambito della tratta) è accogliere e preparare all'inserimento sociale persone che escono dal circuito della tratta a scopo di sfruttamento sessuale, lavorativo e accattonaggio. Questa è una prima fase del percorso che è volta ad affrontare problematiche inerenti a sanità, formazione, documenti, cura di sé, relazioni con altri utenti, affinché le persone siano pronte per un passaggio ad una seconda fase del percorso, ex art. 18 (D.Lgs 286/1998), che presuppone una maggiore autonomia in tutti gli aspetti relativi ad una reale integrazione socio-lavorativa.

Collaborazione con la committenza e altri servizi del territorio

Il servizio è realizzato nell'ambito del progetto "Comunità contro la tratta" ex art. 13 L. 228/2003, che ha come capofila il Comune di Venezia. Il Comune ha in carico le azioni di contatto con il territorio, dal quale emergono gli utenti, e di collaborazione con le Forze dell'ordine, parte fondamentale del progetto in quanto verificano le informazioni che arrivano dagli utenti, trasformandole in indagini e combattendo il fenomeno in maniera puntuale. La collaborazione con il Comune di Venezia comprende un intenso scambio di valutazioni sull'utenza al fine di creare un percorso che punti agli obiettivi di autonomia nei vari ambiti. In particolare si segnala un buon lavoro di rete soprattutto con utenti a bassa motivazione, e con le donne di origine cinese, che hanno molta difficoltà ad apprendere i rudimenti della lingua italiana. Per questo servizio è indispensabile anche la collaborazione dei Servizi Sanitari del territorio, con particolare riguardo ai servizi preposti alle problematiche sanitarie di genere.

Da segnalare per l'anno passato gli incontri formativi tenuti ed organizzati dal Comune di Venezia, con l'obiettivo di valutare l'operato della rete degli enti che lavora con l'utenza: il Comune di Venezia e le due comunità che ospitano le persone vittime. È stato un corso molto stimolante che ha generato una spinta innovativa, avviando una serie di incontri (che si svolgeranno nel 2012) atti a creare un percorso uniforme e condiviso per tutti gli utenti entro tutta la filiera dell'art. 13.

Movimenti degli utenti

Nel 2011 gli utenti che hanno risieduto nella comunità art. 13 sono stati 17, con un periodo medio di permanenza di 3 mesi. Si è trattato di 9 donne di varie nazionalità, tra cui spiccano la nazionalità nigeriana, cinese e rumena. Per il target maschile nel 2011 c'è stato un aumento significativo, ospitando 8 utenti maschi: 3 di origine marocchina, 3 di origine bengalese e 1 di origine ghanese.

Le attività

Le attività sono strettamente legate agli ambiti della mission. La parte più consistente riguarda la formazione, avendo constatato che le persone che entrano nel progetto spesso non hanno mai avuto relazioni al di fuori del loro gruppo etnico, e inoltre, per motivi di clandestinità, non sono mai entrati in contatto con le istituzioni italiane. Per questo motivo vengono strutturati percorsi formativi che toccano tutte le tematiche utili ad una persona con un progetto migratorio. Gli argomenti trattati riguardano l'utilizzo dei servizi sanitari e l'accesso agli uffici istituzionali, biblioteche e centri comunali di interesse (come ad esempio Progetto Giovani); l'esecuzione di una corretta spesa collegata ad una educazione igienica ed alimentare, lo studio dell'italiano e l'utilizzo del computer. Ogni parte teorica è seguita dalla pratica nell'utilizzo dei vari dispositivi trattati in formazione.

Parallelamente al percorso individuale vengono strutturati, per quanto riguarda le relazioni tra gli utenti, percorsi di lavoro con tutto il gruppo di utenti, che prende forma in una riunione settimanale dove vengono discussi i problemi derivanti dalla convivenza di diverse culture e dove si cercano insieme le soluzioni alle questioni di volta in volta sollevate.

Trasversalmente, vi sono attività inerenti la casa e il suo utilizzo, come le pulizie e l'uso della cucina. Una volta alla settimana, a rotazione, gli utenti preparano un pasto della loro cultura che condividono con gli altri utenti.

In particolare nel 2011 abbiamo è stato implementato un approccio educativo teso il più possibile verso l'autonomia, cercando di preparare gli utenti, per quanto possibile e valutando caso per caso, a far fronte alle condizioni di vita che si troveranno ad affrontare una volta passati nello step (progetto) successivo. A questo proposito sono state ridotte notevolmente le attività che prima si svolgevano in maniera comunitaria, implementando, attraverso il progetto educativo, l'autonomia per tutto ciò che riguarda la persona e il suo progetto di vita in Italia (come ad esempio la spesa o la gestione dei documenti). Per questo nel 2011 è stata introdotta la figura dell'educatore di riferimento, che prepara e gestisce il progetto educativo, correggendolo e riformulandolo su valutazione del coordinamento.

Copertura economica

Il servizio viene realizzato tramite convenzione con il Comune di Venezia, che partecipa ad un bando annuale del Ministero dell'Interno per i programmi di assistenza alle vittime della tratta. Il finanziamento per questo servizio non è sufficiente per la copertura complessiva dei costi: circa il 13% dei costi è stato coperto con le azioni di raccolta fondi. Aspetto debole per il consolidamento nel tempo di questo servizio è la costante insicurezza sulla continuazione del servizio, data la durata annuale dei progetti e l'approvazione del finanziamento che si colloca verso la fine di ogni anno per l'annualità successiva.

Accoglienza e accompagnamento donne in difficoltà

Mission del servizio

Il servizio si struttura in due gruppi appartamento: uno per donne vittime di violenza, disagio sociale e accoglienze ex art.18 D.Lgs. 286/1998 e uno per Rifugiate Politiche.

La mission è favorire l'integrazione sociale delle donne accolte che si sviluppa nell'ambito lavorativo e in quello abitativo attraverso soluzioni appropriate e sostenibili per la singole persone.

Collaborazione con la committenza e altri servizi del territorio

Il servizio per donne vittime di violenza, disagio sociale e art. 18, è stato avviato all'inizio dell'anno e ha ospitato 4 donne con diverse problematiche. Era ubicato a Vigodarzere, nello spazio situato sopra il centro occupazionale. Non vi era un finanziamento stabile, e queste persone sono state accolte a spese totali della Cooperativa. Da ottobre 2011, questo appartamento è stato trasferito nel Comune di Padova, e un nuovo appartamento per Rifugiate Politiche e Richiedenti Asilo è stato avviato, sempre nel Comune di Padova, nello stesso periodo.

L'interlocutore principale del servizio è la Caritas Diocesana che, all'interno di una rete di servizi, contatta la Cooperativa per avviare un percorso di accoglienza e reinserimento. Una persona è stata inviata dal centro antiviolenza "Centro Veneto Progetto Donna". Altri interlocutori sono i Comuni che possono contattare il servizio per casi di donne in stato di emarginazione sociale, vittime di violenza, o vittime di tratta ex art.18. I comuni che hanno realizzato invii nel 2011 sono stati Verona e Venezia.

Movimenti delle utenti

Nell'appartamento per donne vittime di violenza, disagio sociale e art.18, nel 2011 sono disponibili complessivamente 5 ospiti. A fine 2011 le donne accolte sono 3.

Per quanto riguarda invece le donne Rifugiate Politiche, possono giungere dal Servizio Centrale dello Sprar (Sistema Protezione Richiedenti Asilo e Rifugiati) e dagli enti preposti all'accoglienza presenti sul territorio nazionale. Con l'ente inviante si concorda una prima valutazione della persona da inserire e un piano d'azione per la nuova accoglienza (che definisca obiettivi, modalità di inserimento e di termine del percorso). Il servizio è stato avviato ad ottobre 2011, e a fine anno vi era solo 1 donna accolta. Il servizio ha necessitato infatti di un certo tempo, fisiologico, per creare una rete di contatti, soprattutto fuori dalla città di Padova, in cui far conoscere il servizio. Nei primi due mesi del 2012 le donne accolte sono 5, occupando tutti i posti disponibili e sono arrivate: 2 dal centro Astalli di Roma, 1 dal centro Astalli di Trento, 1 dal Comune di Venezia e 1 dallo sportello Rifugiati di Brescia.

Le attività

Le attività per le donne inserite sono fondamentalmente finalizzate all'inserimento lavorativo e abitativo e si realizzano attraverso percorsi di orientamento, formazione al lavoro, attraverso corsi (es.: badanti) e ricerca del lavoro, attività che dal 2012 è incrementata anche grazie ad uno sportello attivato dalla cooperativa, dove una persona qualificata stila il bilancio di competenze delle donne inviate, le supporta per la stesura del curriculum e di conseguenza attiva una ricerca lavoro mirata.

Continuano i corsi di italiano nel territorio per le donne che hanno bisogno di imparare meglio la lingua, soprattutto ai fini della ricerca lavoro.

Da un punto di vista educativo, all'interno degli appartamenti, le educatrici con lo psicologo conducono una riunione mensile che ha lo scopo di facilitare la convivenza delle ospiti.

Le donne rifugiate o richiedenti sono inserite nelle attività della parrocchia dove è presente la struttura di accoglienza.

Copertura economica

I costi del servizio di accoglienza rifugiate e richiedenti asilo sono stati coperti dal finanziamento proveniente dai fondi 8 x mille a gestione statale, erogato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Per l'accoglienza donne vittime di violenza, disagio sociale e art.18 da un finanziamento concesso da Prosolidar Onlus, da finanziamenti dei Comuni invianti e da fondi derivanti dall'attività di raccolta fondi della cooperativa.

Progetti di Sostegno all'Occupazione

Mission

Nel corso degli ultimi anni si è sviluppata la consapevolezza della necessità di favorire percorsi di inserimento lavorativo per persone inserite o afferibili ai servizi che hanno difficoltà ad integrarsi nel mondo del lavoro, sia per situazione personale che per i limiti che il mercato del lavoro presenta soprattutto in quest'ultimo periodo. Di conseguenza, nel 2011, è proseguita la ricerca e sperimentazione di opportunità occupazionali-lavorative che consentissero da una parte l'osservazione e lo sviluppo delle competenze personali, dall'altra che si traducevano in reali opportunità di lavoro.

Questo percorso si inserisce nella strategia del Gruppo Polis volta a favorire la collaborazione tra le proprie cooperative di tipo A e quelle di tipo B, l'attivazione di collaborazioni con aziende e per lo sviluppo di iniziative di impresa sociale per l'inserimento lavorativo.

Progetti e collaborazioni

Nel corso del 2011 sono stati due i progetti su cui si è lavorato in modo strutturato:

- il progetto di pubblica utilità ex DGRV 427/2010, iniziato a novembre 2010 e terminato a giugno realizzato con il Comune di Padova. Il progetto, valutato positivamente dal Comune, è stato rinnovato per altri 6 mesi. Ha visto complessivamente l'inserimento di una ventina di persone in attività di giardinaggio e arredo urbano. Le persone selezionate sono in carico ai Servizi Sociali in quanto prive di reddito e, in alcuni casi, con problematiche di sostenibilità di un lavoro in contesto "normale". Questo progetto vede la collaborazione tra Gruppo R, Pnl e la cooperativa Primavera di Mirano nel contesto del Consorzio Veneto Insieme. Il progetto terminerà a febbraio 2012.
- È proseguita la sperimentazione dell'attività di tinteggiatura con alcuni utenti del centro diurno La Bussola e del Centro Occupazionale Gruppo R. Ad oggi sono state inserite 5 persone. Questa sperimentazione ha evidenziato aspetti critici legati al mercato di riferimento, alla competitività diffusa, alle caratteristiche delle persone coinvolte, alla sostenibilità economica e in particolare alla figura del responsabile del progetto con competenze tecniche. Queste criticità hanno portato a decidere di sospendere il progetto ed avviare lo studio per una nuova iniziativa.

Copertura Economica

Le entrate dei progetti hanno permesso la copertura dei costi.

Area sviluppo (raccolta fondi)

Nel corso del 2011 è proseguito l'investimento nell'area raccolta fondi, con l'obiettivo di sostenere i servizi della cooperativa che non trovano copertura economica in convenzioni o finanziamenti

strutturali. L'attività dell'area è quella di organizzare eventi che permettano di raccogliere fondi e di creare visibilità nel territorio, presentare progetti tramite bandi o direttamente a soggetti finanziatori, creare contatti con soggetti che possono risultare i per gli obiettivi

Si riporta un breve resoconto delle azioni e dei risultati economici conseguiti di competenza 2011 realizzati con l'attività di quest'area.

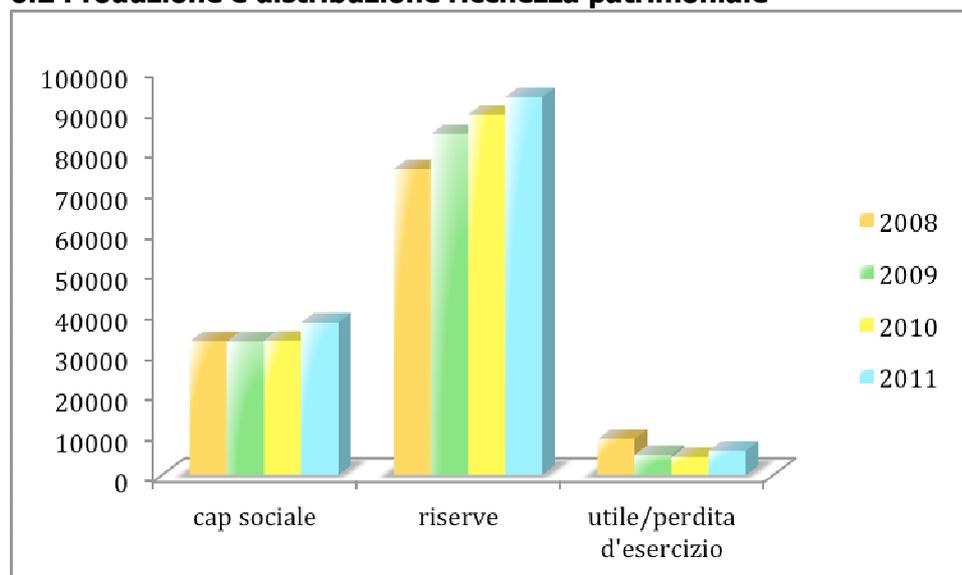
Finalità della raccolta	Eventi realizzati e importo raccolto	Progetti realizzati e importo raccolto	Totale raccolta
Centro diurno La Bussola	Euro 2.995 - Spettacolo Giobbe Covatta - Rassegna teatrale Imprò	Euro 45.000 - Camera di Commercio di Padova - Fondazione Cariparo (con Ass. Gruppo R) - Fondazione Cariparo (con Padri Rogazionisti)	Euro 47.995
Servizi accoglienza donne	Euro 8.800 - Spettacolo Zelig - Evento Non solo sport - Pierina e il Lupo (febbraio) - Pierina e il Lupo (settembre) - Cena di beneficenza	Euro 10.500 - Fondazione Prosolidar Onlus	Euro 19.300
Servizi per donne riufigiate		Euro 13.000 - 8 per mille Presidenza Consiglio Ministri	Euro 13.000
			Euro 80.295

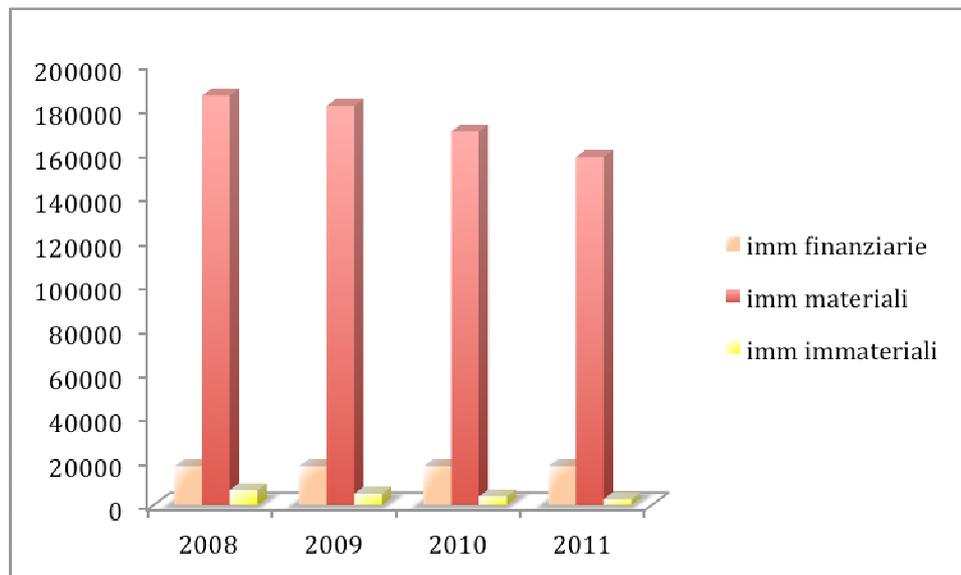
6. DIMENSIONE ECONOMICA

6.1 Valore della produzione

Anno	2008	2009	2010	2011
Valore della produzione	619.741	722.727	769.126	816.650

6.2 Produzione e distribuzione ricchezza patrimoniale





7. LE PROSPETTIVE FUTURE

Per il 2012 il Consiglio di Amministrazione ha posto alcuni obiettivi ritenuti coerenti con la pianificazione strategica e funzionali allo sviluppo della cooperativa stante l'attuale contesto socio-economico. Questi in sintesi gli obiettivi posti:

Area core business: qualità del servizio

- Rinnovo convenzione Gruppi Appartamento in scadenza il 30 giugno 2012;
- Rinnovo convenzione Centro Occupazionale un scadenza il 31 dicembre 2012;
- Avvio di un nuovo progetto di appartamento autonomo a Vigodarzere;
- Rivisitazione del progetto tinteggiatura;
- Avvio di nuovi progetti di attività occupazionali/lavorative presso il c.d. La Bussola,
- Ricerca finanziamenti per La Bussola e Accoglienza Donne in difficoltà;
- Verifica continuità per servizio di accoglienza Rifugiate Politiche in scadenza il 31 Marzo 2013 e valutazione eventuali interventi di chiusura;
- Verifica continuità per servizio art.13 in scadenza il 31 dicembre 2012 e valutazione eventuali interventi di chiusura;
- Sviluppo dei rapporti con il territorio e il volontariato in continuità con il 2011, promuovendo la presenza della cooperativa nei territori dove sono presenti i servizi della cooperativa, in particolare il centro La Bussola e l'accoglienza donne in difficoltà;
- Sviluppo Area Inserimento lavorativo

Area core business: strutture

- Ricerca di una nuova sede per il centro occupazionale;