



## BILANCIO SOCIALE 2012

### Indice

1. PREMESSA.....	3
1.1 Presentazione.....	3
1.2 Metodologia .....	4
1.3 Modalità di comunicazione.....	4
2. IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE .....	5
2.1 Informazioni generali .....	5
2.2 Mission, vision, valori, principi .....	5
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.....	12
3.1 Organi istituzionali .....	12
3.2. Partecipazione.....	12
3.3 La struttura organizzativa .....	13
3.4 Governance.....	15
3.5 Strategie, obiettivi, programmazione .....	16
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 .....	22
4.6 Territorio .....	22
4.7 Rete.....	22
5. RELAZIONE SOCIALE .....	22
6. DIMENSIONE ECONOMICA .....	31
6.1 Valore della produzione .....	31
6.2 Produzione e distribuzione ricchezza patrimoniale .....	31
6.3 Investimenti.....	31
7. LE PROSPETTIVE FUTURE .....	32

## 1. PREMESSA

### 1.1 Presentazione

“Lo sforzo per attuare le ragioni di un modo diverso di fare economia è un “lavoro stabile”, scarsamente ricompensato, ma esaltante. Tutte le battaglie per affermare grandi idee sono esposte alla eterogenesi dei fini – che spesso indirizza il nostro agire lontano dagli esiti che intendevano conseguire – ma rendono tanto felici.”.

*Stefano Zamagni*

In tempo di crisi la cooperazione è un modello che, nel panorama dell'economia italiana, si distingue per capacità di generare benessere mantenendo i livelli occupazionali. Dovendo sintetizzare i tratti distintivi che tale modello promuove troviamo senz'altro il rapporto di fiducia tra soci lavoratori, il radicamento sul territorio, la partecipazione democratica dei lavoratori, la qualità del servizio, la capacità di innovare. La cooperazione è quindi uno strumento che risulta adeguato per ottenere un mutuo bilanciamento tra le tre dimensioni dello sviluppo umano: quella quantitativo-materiale, quella socio-relazionale, quella spirituale. Questa tesi, accogliendo gli spunti di Borzaga (Bertinoro, 2012) può declinarsi nei seguenti assunti:

- la cooperazione aumenta il tasso di imprenditorialità di chi la adotta;
- la cooperazione aumenta la mobilità sociale: amplia, diversifica e pluralizza il mercato;
- la cooperazione riduce le disuguaglianze sociali;
- la cooperazione aumenta il capitale sociale e massimizza la fiducia, coltivandola.

In base a quanto enunciato, possiamo quindi affermare che le sfide che la cooperazione sociale si troverà ad affrontare nei prossimi anni riguardano almeno due aspetti:

- continuare a generare innovazione sociale, trovando modelli che possano generare sviluppo;
- il reperimento di nuove forme di finanziamento e l'incremento del capitale.

Per questo, affiancare al bilancio di esercizio uno strumento di rendicontazione pluridimensionale (non solo economica, ma anche sociale) del valore creato dalla cooperativa è funzionale al raggiungimento degli obiettivi. Il bilancio sociale tiene conto infatti 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, gli obiettivi, le strategie e le attività.

È uno strumento che risponde 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 dal documento alcune importanti indicazioni, presentate in modo comparato di anno in anno, utili alla cooperativa per farsi conoscere sempre più dai propri interlocutori.

Come ogni anno la redazione del bilancio sociale si rifà ad uno schema proposto da Confcooperative Federsolidarietà che ha l'obiettivo di raccogliere in modo omogeneo i dati di tutte le cooperative sociali. L'abbiamo fatto nostro, unendolo all'esperienza più che decennale di rendicontazione di Gruppo Polis. Auspicando che lo sforzo compiuto 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 2012 si pone in continuità con quanto deliberato dal Consiglio dei Presidenti (Delibera dell'8 aprile 2011) e confermato per l'anno in corso dalla Direzione Strategica del Gruppo Polis (Delibera del 22 febbraio 2013). 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 del 23 Aprile 2013
- Pubblicazione su server accessibile agli utenti del sistema informatico di Gruppo Polis

## 2. IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

### 2.1 Informazioni generali

La cooperativa ha scopo mutualistico allargato e rivolto, oltre che ai propri soci, anche al territorio. Il suo fine è, come riportato nell'art. 3 dello statuto "il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso lo svolgimento di attività di impresa finalizzate all'inserimento ed all'integrazione sociale e lavorativa di persone svantaggiate ai sensi degli art. 1 lett. b) e art. 4 della legge 381/91".

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		<b>Anno di adesione</b>
	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
	<b>Totale</b>	<b>17.592,69</b>
Codice Ateco	88.10.00	

### 2.2 Mission, vision, valori, principi

La cooperativa sociale Gruppo R, ai sensi della legge 381/91, si pone 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".

#### Mission

La mission di Gruppo R è di "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".

#### Vision

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."

#### Valori

La cooperativa, nel perseguimento della mission, orienta il proprio operato con costante riferimento alla carta dei Valori e della partecipazione democratica del Gruppo Polis, approvata nel corso delle assemblee dei soci svolte nel 2012, il giorno 11 maggio nel caso di Gruppo R.

I valori di riferimento in essa indicati sono i seguenti:

#### Centralità della persona

- Qualità delle relazioni.  
Rendere attivo questo valore significa, per Gruppo Polis, mettere in condizione ogni persona che a vario titolo ne fa parte, di esprimere idee, bisogni, capacità, senza alcuna discriminazione e secondo il principio della reciprocità.
- Qualità dell'ambiente.  
In accordo tra le diverse tipologie di servizi offerti dal Gruppo Polis, promuovere senso di appartenenza e stile di accoglienza verso chi li frequenta.
- Valorizzazione dei talenti.  
Conoscere la persona per favorirne l'inserimento nell'ambiente più consono alle sue capacità, abilità e potenzialità rispettando la professionalità e le competenze di tutti i soci e lavoratori.

#### Partecipazione

Essere soci della cooperativa significa assumere la responsabilità del suo sviluppo attraverso:

- Conoscenza dello strumento giuridico.  
Offerta della formazione necessaria alla partecipazione consapevole allo sviluppo delle cooperative.
- Conoscenza delle responsabilità che ci si assume partecipando.  
Partecipazione alla vita della cooperativa come condizione irrinunciabile per il suo sviluppo e come adesione alle responsabilità imprenditoriali assunte da ciascun socio con la libera adesione.
- Disporre tutti delle medesime possibilità – Partecipazione democratica  
Il principio "una testa, un voto", espresso attraverso la partecipazione della vita della cooperativa, ne governa lo sviluppo.

#### Responsabilità

- Attenzione all'ambiente (comportamento ecologico e gestione delle risorse ambientali).  
Uso consapevole e responsabile delle risorse ambientali di cui disponiamo coerentemente con le possibilità e le situazioni.
- Gestione delle risorse della cooperativa e del territorio in modo trasparente e onesto.  
Attenzione alla trasparenza ed onestà nell'utilizzo delle risorse a disposizione, in vista dello sviluppo delle cooperative e del territorio in cui esse operano.
- Rispetto delle regole fiscali e civili  
Operare nel rispetto della legalità, osservando tutte le norme civili e fiscali cui la cooperativa è soggetta, garantendo una condotta di mercato rispettosa delle regole della concorrenza.
- Fedeltà ai principi statutari e alle norme della Legge n. 381/91 e della Legge Regionale del Veneto n. 23/06.  
Costruire servizi non fini a se stessi, ma al benessere della comunità, alla promozione umana e all'integrazione sociale delle persone.

#### Innovazione

- Attenzione ai nuovi bisogni emergenti.

Apertura ai nuovi bisogni che la comunità e il mercato esprimono, e disponibilità a verificare la possibilità di offrire risposte organizzate e funzionali.

- Continua tendenza al miglioramento nell'organizzazione. Ricerca di metodologie e tecnologie efficaci ed efficienti per soddisfare i bisogni delle persone.
- Ampliamento delle iniziative imprenditoriali. Valutazione di tutte le possibili iniziative imprenditoriali economicamente sostenibili volte allo sviluppo dei servizi ed attività di Gruppo Polis.

#### Cooperazione

- Stile relazionale improntato alla collaborazione e al sostegno. Promozione di uno stile collaborativo finalizzato al benessere e alla soddisfazione personale di tutti i portatori di interesse.
- Stile relazionale collaborativo nei confronti delle altre cooperative e del contesto esterno. Azione finalizzata alla costruzione di reti di collaborazione, guidata dai principi di trasparenza e correttezza.
- Partecipazione agli organi di rappresentanza con la disponibilità ad assumere cariche. Assunzione di responsabilità all'interno delle organizzazioni di appartenenza finalizzata allo sviluppo e al cambiamento.
- Disponibilità a creare sinergie e profitti con altre strutture e realtà. Apertura alla collaborazione con le realtà del territorio e disponibilità a creare sinergie sul fronte dei servizi e delle attività imprenditoriali.
- Promozione della cultura della cooperazione. Formazione interna e sensibilizzazione esterna alla conoscenza dei principi e dei valori della cooperazione.

#### Durabilità

- Attuare tutti i comportamenti necessari per operare le scelte opportune affinché siano garantiti nel tempo le attività e lo sviluppo della cooperativa. In particolare:
  - definire ed attuare strategie di sviluppo delle Cooperative, dei servizi e delle attività compatibilmente con le evoluzioni del contesto economico e sociale locale e nazionale.
  - Definire e mettere in atto scelte gestionali e organizzative per affrontare gli sviluppi del mercato ed i condizionamenti economici del contesto.
  - definire ruoli e competenze di ciascun socio e lavoratore all'interno dell'organizzazione.

Con riferimento ai comportamenti, sono distinti quelli da incentivare e quelli da scoraggiare.

#### Comportamenti da incentivare:

- Promozione delle competenze specifiche di ciascuno attraverso processi di aggiornamento, formazione professionale e societaria.
- Rispetto delle regole e relativa promozione/educazione: definizione di obiettivi, deleghe e responsabilità esplicite con valutazione e verifica.
- Coerenza al mandato e flessibilità nella modalità di raggiungimento degli obiettivi.
- Condivisione delle scelte strategiche.
- Attenzione alla comunicazione: comunicazione sintetica e informale; valutazione della qualità e della quantità delle informazioni da fornire; ascolto reciproco e trasparenza nelle comunicazioni; confronto continuo e correzione reciproca; attenzione al rispetto della privacy.
- Valutazione delle risorse umane: gratificazione dei comportamenti corretti; correzione dei comportamenti non corretti.
- Attenzione all'ordine ed alla pulizia degli spazi ed all'uso delle risorse strumentali affidate.

#### Comportamenti da scoraggiare:

- Comportamenti non in linea con i valori identificativi del Gruppo Polis.

- Qualsiasi comportamento contrario al rispetto della persona chiunque essa sia (ivi compresi imitazioni, battute irriverenti, "frecciate").
- Il rifiuto del confronto con gli altri.
- La deresponsabilizzazione attraverso la delega.
- La tolleranza eccessiva.
- Le "voci di corridoio", da "qualsiasi corridoio" provengano.
- La produzione di documenti inutili.
- La ridondanza di informazione e attività.

Tali valori vengono si collocano in armonia con quanto espresso dai principi della cooperazione, formulazione universale recepita da Conffcooperative, 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 7 ambiti, rivolti a persone che si trovano in condizione di disagio sociale, per lo più dovuti a situazioni di emarginazione o perché 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 occupazionale "Gruppo R"	Vigodarzere (Pd)	35	Centro diurno occupazionale per l'educazione al lavoro che migliora le condizioni di vita delle persone inserite	Diurno
Centro diurno di prima accoglienza "La Bussola"	Padova	92	Centro diurno per persone senza dimora e per attività di inclusione sociale	Diurno
Gruppi appartamento	Selvazzano Dentro Vigodarzere Padova	11	Accoglienza di persone senza dimora	Residenziale
Comunità "Articolo 13"	Padova (a indirizzo segreto)	13	Accoglienza di persone vittime di tratta	Residenziale
Accoglienza donne	Padova (a indirizzo protetto)	3	Accoglienza donne vittime di violenza e tratta e in condizione di disagio sociale	Residenziale
Accoglienza rifugiate	Padova (a indirizzo protetto)	8	Accoglienza donne rifugiate o richiedenti asilo	Residenziale

#### 2.4 Composizione base sociale

La base sociale nel corso dell'anno ha visto due dimissioni (un socio volontario e un socio lavoratore). Al 31.12.2012 la composizione è pertanto la seguente:

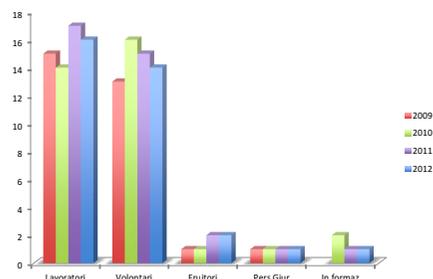
##### Base sociale (anno 2012)

Tipologia soci	Numero	%
Lavoratori	17	48%
Volontari	14	40%
Fruitori	2	6%
Soci in formazione	1	3%
Persone giuridiche	1	3%

#### Variations della base sociale (anni 2011-2012)

	Soci al 31.12.2011	Soci ammessi nel 2012	Recesso soci 2012	Decadenza soci 2012	Soci al 31.12.2012
Numero	36	0	1	1	35

#### Base sociale (2008-2012)



#### 2.5 Territorio di riferimento

Gruppo R opera con i propri servizi nel territorio padovano e in particolare nel Comune di Padova, Vigodarzere e della cintura urbana. Afferisce alle aree di competenza della aziende ULSS 15 e ULSS 16. Collabora per le lavorazioni conto terzi con aziende del territorio del Veneto. La cooperativa è convenzionata per lo svolgimento dei servizi con il Comune di Padova e collabora inoltre con il Comune di Venezia. Ha infine numerose relazioni con istituzioni pubbliche e private locali e nazionali con la finalità di sostenere progetti specifici a sostegno delle persone accolte.

#### 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, con la presenza di soci, utenti, lavoratori e amici che hanno condiviso il racconto di questi primi dieci anni di *Storie*.

Nel corso dell'ultimo anno la cooperativa ha proseguito il proprio impegno nel consolidamento delle attività e nella diversificazione delle fonti di finanziamento. Per impulso diretto di Gruppo R è stata infatti avviata in modo strutturato l'attività di raccolta fondi, che vede ogni anno un programma di eventi, iniziative e proposte per il territorio, le aziende ed enti erogatori finalizzate al reperimento di risorse. Tale prospettiva risulta essere sempre più determinante per il mantenimento di servizi e attività per i quali sono scarsi i trasferimenti da parte dell'ente pubblico.

#### 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, percorsi individualizzati educativi, di riabilitazione e di inserimento lavorativo a persone in stato di bisogno. L'obiettivo che si intende raggiungere è la creazione di una filiera riabilitativa completa, 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 sono stati infatti importanti occasioni di coinvolgimento della cittadinanza a tutti i livelli. Ad esempio, un appuntamento diventato ormai annuale è la cena di gala per beneficenza organizzata a sostegno dei servizi rivolti alle donne vittime di violenza. Nel 2011 e nel 2012, la risonanza di questo evento è stata di sicuro rilievo: il numero dei partecipanti è stato superiore alle 500 persone, in una location di grande prestigio: il Palazzo della Ragione, concesso al Gruppo Polis dal Comune di Padova.



#### 2.8 Il fund raising

Nel corso del 2012 Gruppo Polis ha proseguito le attività di fund raising proposte al territorio e indirizzate a cittadini, aziende e istituzioni con l'obiettivo di sostenere i servizi 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 e hanno visto l'impegno diretto della Cooperativa nella loro realizzazione.

Oltre alla cena di beneficenza già citata, a favore delle donne vittime di violenza sono stati realizzati diversi eventi: lo spettacolo comico dal titolo "Stasera Non Escort" in occasione della festa della donna che si è tenuto all'AltaForum di Campodarsego; il concerto di Cristina Donà il 9 giugno; l'evento comico "Nuzzo Di Biase Live Show" tenutosi a Este; l'evento "Ottovolante Live Show" in collaborazione con la trasmissione omonima di Radio Due realizzato in occasione della Giornata internazionale contro la violenza sulle donne; il concerto natalizio MovieChorus. Con il fine di sostenere i servizi a favore delle persone indigenti è stato realizzato un concerto in collaborazione con l' Orchestra Conservatorio Pollini presso l'omonimo Auditorium.

L'attività di sensibilizzazione, nonché di visibilità e di consenso associata alla raccolta fondi si è concentrata nel Comune di Padova e nei comuni limitrofi, in special modo nell'Alta Padovana grazie anche alla disponibilità del Centro Congressi AltaForum di Campodarsego gestito dalla cooperativa sociale Sinfonia.

Collegato al fund raising vi è la raccolta del 5 per mille, il dispositivo introdotto dal legislatore italiano per offrire una possibilità di finanziamento 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
- Anno 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 e 2012: 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". Il consiglio di amministrazione che ha il mandato fino alla chiusura dell'esercizio 2013, ad oggi 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 (dott.ssa Mariangela Andreazza) il cui mandato terminerà con l'approvazione del bilancio dell'anno d'esercizio 2012.

#### 3.2. Partecipazione

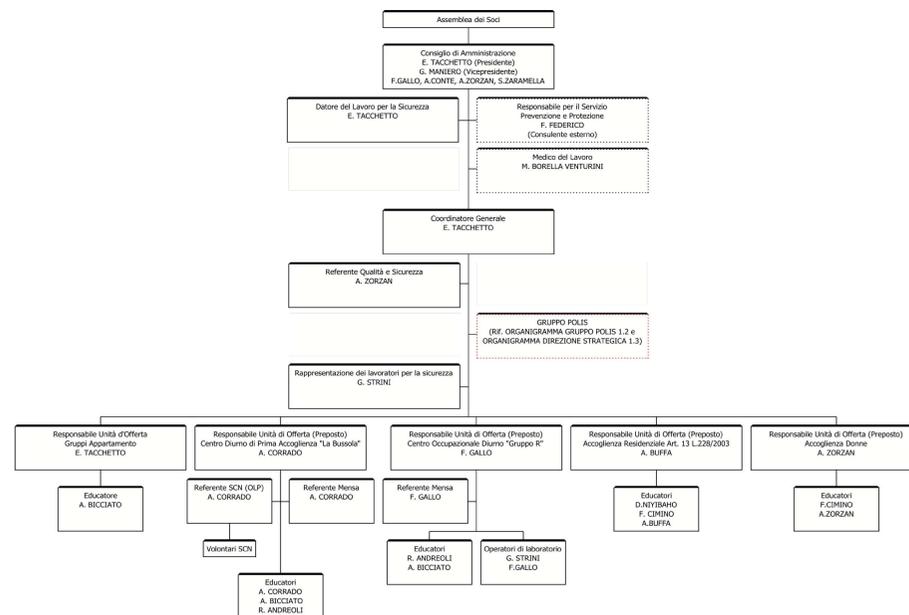
Riportiamo alcune indicazioni relative alla partecipazione alla vita societaria. Il Consiglio di Amministrazione nell'anno 2012 si è riunito quattro volte, e la partecipazione è stata mediamente del 90%. Le argomentazioni trattate hanno riguardato aggiornamenti di carattere economico-finanziario, variazioni della base sociale, l'approvazione del bilancio e la convocazione dell'assemblea, aggiornamenti sulle attività della cooperativa, programmazioni e avvio di nuovi progetti.

Per quanto riguarda l'assemblea, i dati relativi alla partecipazione degli ultimi 5 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 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.
2012	11.05.2012	58%	14%	1°: approvazione del Bilancio chiuso al 31/12/2011, della Nota Integrativa, della Relazione sulla Gestione e della Relazione del Revisore Contabile e deliberazioni conseguenti; 2°: presentazione e approvazione del Bilancio Sociale 2011; 3°: Approvazione della nuova "Carta dei valori, mission e codice etico"

### 3.3 La struttura organizzativa

La struttura organizzativa (rappresentata a partire dalla sua componente istituzionale) della cooperativa al 31 dicembre 2012 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 Governance

Il modello di governance, comune a tutte le cooperative del Gruppo Polis, è 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 una figura direzionale (Amministratore Delegato), con le necessarie funzioni in staff e in linea. Le due dimensioni sono distinte e complementari, caratterizzate rispettivamente dal principio democratico e dal principio gerarchico.



La costituzione del Gruppo Cooperativo Paritetico ha introdotto ulteriori organismi di governance, trasversali alle cooperative e funzionali a rispondere agli obiettivi del Gruppo. Svolgono le funzioni di indirizzo strategico e politico e di coordinamento delle attività amministrative, commerciali, di comunicazione, sono indicati dal contratto costitutivo, e sono i seguenti:

#### Consiglio dei Presidenti (art. 5 del Contratto)

È composto dai presidenti delle Cooperative associate al Gruppo ed ha i seguenti compiti:

- approvazione del Piano Strategico predisposto dalla Direzione Strategica;
- verifica periodica del raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano;
- controllo e valutazione delle attività affidate alla Direzione Strategica;
- verifica dell'attività del Coordinatore Generale del Gruppo.

Compongono attualmente il Consiglio dei Presidenti: Luigino Pittaro (Polis Nova), Fabrizio Panozzo (Il Portico), Emanuela Tacchetto (Gruppo R), Roberto Baldo (PNL), Antonio Cabras (Sinfonia), oltre all'invitato permanente presidente dell'Associazione Fraternità e Servizio don Giuseppe Maniero.

#### Coordinatore Generale del Gruppo

Il Coordinatore Generale del Gruppo presiede il Consiglio dei Presidenti e la Direzione Strategica ed ha il compito di amministratore delegato secondo le direttive deliberate dal Consiglio dei Presidenti e dalla Direzione Strategica. Rappresenta inoltre il gruppo nelle relazioni verso l'esterno. Il mandato ha durata di 5 anni ed è attualmente conferito a Roberto Baldo fino al 2013.

#### Direzione Strategica

Alla Direzione Strategica è affidata l'attività di Pianificazione Strategica con i seguenti compiti:

- definire gli obiettivi strategici di lungo periodo;
- definire le politiche aziendali;
- predisporre, approvare e verificare il Programma annuale di gestione delle singole cooperative e del Gruppo;
- predisporre, approvare e verificare il Piano delle risorse assegnate;
- attribuisce le deleghe di rappresentanza ai componenti della Direzione, definendone i compiti, l'autonomia, i tempi e le modalità di verifica della delega;
- comunica al Coordinamento di Direzione le decisioni adottate;
- controlla e valuta le attività del Coordinamento di Direzione.

La Direzione Strategica è nominata dal Consiglio dei Presidenti ed è attualmente composta da 6 persone a cui sono state assegnate alcune deleghe operative, con obiettivi di determinare le relative politiche di sviluppo. I membri delegati sono i seguenti:

Antonio Cabras: Delega Comunicazione;  
Emanuela Tacchetto: Delega Inserimento Lavorativo e Delega Fund Raising;  
Fabrizio Panozzo: Delega Partecipazione e Delega Cure Primarie;  
Lucia Bordin: Delega Risorse Umane e Formazione;  
Luigino Pittaro: Delega Qualità e Sicurezza;  
Roberto Baldo: Delega Amministrazione e Finanza.

### 3.5 Strategie, obiettivi, programmazione

Il 2012 è stato l'ultimo anno di validità del piano strategico quinquennale 2008-2012. Il piano è stato elaborato da ogni singola cooperativa e dal Gruppo Polis. Da tale documento di riferimento è derivata la programmazione triennale ed annuale. Gruppo R ha approvato il proprio piano strategico nel corso del 2008, dapprima in Consiglio di Amministrazione (delibera del 29 gennaio 2008) e successivamente in assemblea. Gli ambiti di lavoro del Piano, con i relativi obiettivi, sono i seguenti:

AREA:	Area risorse umane
AMBITO DI LAVORO:	Gestione del personale
OBIETTIVI	- Definizione dell'organigramma e del mansionario - Definizione dei costi del personale indiretto

AREA:	Area risorse umane
AMBITO DI LAVORO:	Formazione (dirigenti, quadri, operatori)
OBIETTIVI	- Percorsi formativi obbligatori (sicurezza...) per tutto il personale - Percorsi formativi per gli inserimenti lavorativi finalizzati a massimizzare la produttività - Percorsi formativi per i quadri finalizzati all'aumento delle competenze tecniche e gestionali

AREA:	Area Core Business
AMBITO DI LAVORO:	Qualità del servizio
OBIETTIVI	- Verificare la possibilità di dare continuità ai servizi di accoglienza rifugiate politiche e Art.13, in scadenza il 31 marzo 2013 e il 31 dicembre 2012. - Rinnovo delle convenzioni in scadenza nel corso del 2012 - Progetto di attività occupazionali e lavorative per il Centro Diurno La Bussola - Ripresa del progetto tinteggiature da effettuarsi con lavoratori svantaggiati - Proposta di investimento in una nuova risorsa che affianchi la Presidente nell'attività di Sviluppo dell'area inserimento lavorativo

AREA:	Area Core Business
AMBITO DI LAVORO:	Strutture
OBIETTIVI	- Utilizzo dell'appartamento situato presso la sede di Vigodarzere per un progetto finalizzato all'accoglienza di privati cittadini con difficoltà abitativa ma per i quali vi è la possibilità di intraprendere un percorso lavorativo. - Ricerca di una nuova struttura in grado di ospitare il centro occupazionale Gruppo R

AREA:	Area Consenso
AMBITO DI LAVORO:	Territorio
OBIETTIVI	- Gestione dei rapporti con il territorio e il volontariato per i servizi di accoglienza donne e per il Centro Diurno La Bussola

AREA:	Area Consenso
AMBITO DI LAVORO:	Istituzioni
OBIETTIVI	- Ricerca di finanziamenti per i servizi che non hanno copertura economica completa: La Bussola, progetto accoglienza donne

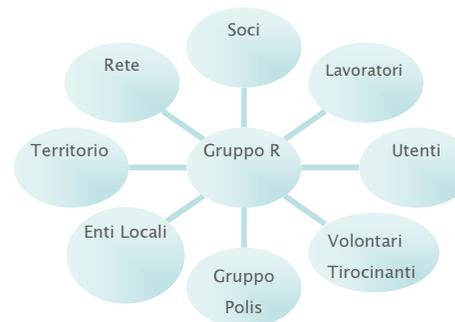
### 3.6 Politiche per la Qualità

Con delibera di Direzione Strategica del 16 dicembre 2011 sono state approvate le linee di indirizzo riguardo alla qualità dei servizi, dei prodotti e delle attività delle cooperative del Gruppo. Le politiche sono le seguenti:

- 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

Gli stakeholder ("portatori di interesse"), rappresentano gli interlocutori con cui la Cooperativa si relaziona nello svolgimento della propria attività. Ciascuno stakeholder mette in essere una relazione di scambio con la cooperativa, funzionale al perseguimento degli obiettivi mutualistici interni e allargati. La mappatura che segue dà evidenza della 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 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

Anche nel 2012 sono state offerte opportunità di formazione e aggregazione per i soci dell'intero Gruppo. L'impegno è stato rivolto principalmente alla revisione della Carta dei Valori del Gruppo Polis, con incontri finalizzati al confronto e alla redazione della bozza successivamente approvata nel corso dell'assemblea dei soci. Nei primi mesi dell'anno è stato inoltre continuato il percorso di riflessione già avviato l'anno precedente intorno al tema del welfare che cambia, e delle risposte che la cooperazione può dare. Questi gli eventi realizzati:

- **24 gennaio:** "Le riduzioni dei finanziamenti al welfare e i servizi alla persona. Prospettive e strategie future". L'incontro, tenuto dal Presidente di Federsolidarietà Padova Fabrizio Panozzo, ha tratteggiato il quadro dell'andamento dei trasferimenti al settore sociale, le iniziative messe in atto a tutela del settore stesso e le prospettive possibili per dare continuità alle nostre imprese sociali.
- **28 febbraio:** "Gruppo Polis: valori, mission, codice etico". L'incontro è stato tenuto dai Presidenti delle cooperative del Gruppo, ed ha avuto come obiettivo quello di condividere con i soci una prima bozza di Carta dei Valori, dove sono indicati anche la missione e le politiche comportamentali che si intende incentivare all'interno del Gruppo.
- **2 aprile:** "La Carta dei Valori". Un secondo incontro per proseguire la riflessione sulla Carta dei Valori e definire la bozza che i soci approveranno successivamente in assemblea. Ben partecipato e condotto dai Presidenti delle Cooperative, l'incontro ha visto il confronto tra le varie istanze e visioni dei soci, sintetizzati e tradotti in una Carta dei Valori rappresentativa di tutto il Gruppo.
- **23 e 30 marzo, 13 e 21 aprile:** "CineCenaForum". Il ciclo di eventi primaverile di Fuori di Campo, rivolti al territorio con l'obiettivo di sensibilizzare ad un "bio approccio" all'ambiente, all'alimentazione e ai consumi. Tre film e una cena contadina molto partecipata.
- **18 giugno:** "Gruppo Polis: le novità organizzative per le sfide di domani". L'incontro è stato tenuto dalla Direzione Strategica, ed ha avuto l'obiettivo di presentare il lavoro svolto nel corso dell'anno precedente con i consulenti di M&M Solutions (Mazzoleni e Marcozzi). Percorso che, a partire dalla condivisione della nuova Carta dei valori, ha portato alla proposta di costituzione della "Direzione

Strategica" del Gruppo. L'incontro ha tracciato le motivazioni della costituzione del Gruppo, la presentazione della Direzione Strategica e delle Deleghe attivate nel suo interno.

- **26 luglio:** "Aperitivo & Loghi – Presentazione dei nuovi loghi di Gruppo Polis". Il cambiamento in atto passa anche attraverso il restyling dell'immagine. Per questo, è stato condotto uno studio da Sinfonia che ha analizzato le attuali specificità e le ha tradotte in una proposta di logo declinata per tutte le cooperative oltre che per il Gruppo stesso. L'immagine è stata inoltre applicata a possibili utilizzi, istituzionali, pubblicitari, di marketing.
- **16 settembre:** "Socinfesta": appuntamento annuale in stile festa campestre, rivolto ai soci del Gruppo Polis e loro familiari. Giunto al terzo anno, l'evento è stato riproposto quest'anno vedendo anche un aumento della partecipazione da parte di soci, lavoratori e familiari.
- **9, 16 e 23 novembre:** "Cose per un altro mondo". L'appuntamento autunnale con gli incontri di Fuori di Campo, rivolti al territorio con l'obiettivo di informare, aggregare e fare cultura nell'ambito della sostenibilità, delle tradizioni e della bio-agricoltura.

#### 4.2 Lavoratori

Al 31.12.2012 i lavoratori erano 16, compresi i professionisti, così distribuiti: , 1 coordinatore, 3 membri del coordinamento educativo, 6 educatori, 2 operatori di laboratorio, 1 operatore sociale, 1 operatore di sviluppo, 2 addette alle pulizie (di cui una in maternità).

La distribuzione per genere è equilibrata tra donne e uomini.

L'anzianità lavorativa è per il 44% maggiore di 5 anni, per il 44% compresa tra 2 e 5 anni, per il 12% minore di 2 anni. Con riferimento all'età, 5 lavoratori sono compresi tra i 26 e i 35 anni, 9 tra i 36 e i 45 anni, 2 tra i 46 e i 55 anni.

Il rapporto di lavoro in essere vede 11 persone a tempo indeterminato, 2 a tempo determinato, e 3 lavoratori autonomi.

Per quanto riguarda il titolo di studio il 69% dei lavoratori è in possesso di laurea specialistica o vecchio ordinamento, il 19% ha il diploma e il 12% ha assolto l'obbligo scolastico.

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. 11 sono stati gli incontri di formazione educativa gestiti due psicologi dello staff educativo e 4 gli incontri partecipativi per i lavoratori finalizzati ad un maggior coinvolgimento, alla condivisione e alla conoscenza da parte di tutti delle dinamiche e delle scelte attuate. I lavoratori che ricoprono un ruolo di responsabili dei vari servizi, nel mese di novembre hanno inoltre iniziato un percorso formativo con altre figure analoghe di Gruppo Polis.

Sono stati mantenute regolarmente le riunioni di coordinamento educativo dei servizi, con cadenza quindicinale, nonché gli incontri periodici con l'operatore dei gruppi appartamento.

Nel 2012 sono state anche svolti regolari incontri di coordinamento educativo della cooperativa tra il coordinatore educativo, gli psicologi e il coordinatore generale. Questo sta permettendo di mantenere una visione di insieme rispetto ai servizi attivi e il trasferimento di uno metodo condiviso che accomuna tutte le realtà del Gruppo Polis.

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

Come per l'anno precedente, è stata svolta sui lavoratori la rilevazione sullo stato di burn out. Il test, svolto nel mese di dicembre, utilizza due tipologie di indicatori: oggettivi e soggettivi. Di seguito si riportano le principali indicazioni emerse.

- Gli **indicatori oggettivi** (malattie, ferie, maternità, infortuni, indice di Turn over) riportano una percentuale di assenze in linea con le altre cooperative del Gruppo e con le indicazioni presenti nel Ccnl di riferimento, aggiornate al 30 marzo 2012. Non ci sono peraltro importanti variazioni rispetto al 2011.
- Gli indicatori **soggettivi**:
  - L'**indicatore MSP** (misura stress percepito): a fronte di un livello di allarme pari a 75 il valore percepito all'interno della cooperativa è pari a 28. Seppure lievemente superiore al

valore del 2011, non si rileva una situazione di malessere psicofisico o forti scostamenti per i singoli lavoratori dalla media del gruppo.

- L'**indicatore VFA** (valutazione funzionamento aziendale): il livello di allarme è il 40% e Gruppo R registra un valore di 16,42%. Anche questo valore è lievemente superiore al 2011, ma al di sotto della media di Gruppo Polis e ben al di sotto del livello di allerta.

In sintesi si rileva un benessere generale dei lavoratori di Gruppo R e l'assenza di situazioni a rischio.

#### 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 in loro progetto di vita. Secondo questa prospettiva, nel 2012 sono state svolte le seguenti attività:

- Periodici incontri di "gruppi utenti", per favorire il coinvolgimento 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.
- Uscite al di fuori delle strutture dei servizi, allo scopo di valorizzare gli aspetti socializzanti e ricreativi e per favorire momenti di aggregazione informali e scambi relazionali.
- Redazione del giornalino Storie, appuntamento annuale che ha l'obiettivo di far conoscere la cooperativa e i suoi servizi al territorio in modo semplice e diretto, attraverso il racconto delle esperienze e delle iniziative, con il coinvolgimento degli utenti nella stesura degli articoli.
- Osservazione e promozione delle competenze lavorative degli utenti dei servizi, per meglio strutturare percorsi individuali di inserimento lavorativo.
- Ricerca attiva di opportunità occupazionali e lavorative con lo scopo di realizzare l'autonomia lavorativa, premessa per l'autonomia abitativa, per alcuni utenti per i quali il progetto personale lo prevedeva.
- Pranzo di Natale, evento ormai consolidato, in cui sono stati coinvolti tutti i lavoratori e utenti dei vari servizi della Cooperativa. L'adesione è stata buona e la riuscita dell'iniziativa è stata gradita a tutti. Il pranzo, svolto presso la sede dell'Associazione Alpini di Padova, è stato preparato da alcuni volontari e amici della cooperativa.

Anche quest'anno inoltre sono stati somministrati i questionari agli utenti per la soddisfazione del servizio erogato, adattati alla tipologia del servizio e dei percorsi che vi si realizzano. Di seguito l'esito:

##### Centro occupazionale e Gruppi Appartamento

Per Centro Occupazionale e Gruppi Appartamento il questionario è stato somministrato nel mese di gennaio 2013 (28 utenti su 30 per quanto riguarda il Centro Occupazionale e 6 su 7 per i Gruppi Appartamento), con valutazioni fissate su una scala da 1 a 5 (da pessimo a ottimo). Il questionario ha consentito 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 ottenuti:

##### Centro Occupazionale

Complessivamente la media delle 3 aree è risultata di 4,08, dato che fa emergere anche per il 2012 una valutazione positiva e che rispetto al 2011 registra un leggero miglioramento. Gli aspetti critici sono gli stessi riscontrati negli anni precedenti:

- pulizia dei bagni (in particolare sul loro utilizzo)
- attività occupazionale poco "redditizia"
- qualità del cibo, legata al cambiamento dei primi piatti (arrivano dal centro diurno La Bussola tramite la raccolta pasti nelle scuole)

- distanza del centro occupazionale, rimasta in verità invariata, che risente del cambiamento dei mezzi di trasporto pubblico (alcuni utenti devono fare tre cambi per poter arrivare).

#### Gruppi appartamento

Complessivamente la media delle 3 aree è risultata 4,51. Rispetto al 2011 si nota un lieve miglioramento: nessun utente ha espresso valori negativi, tutti hanno punteggi che si avvicinano all'ottimo o all'abbastanza soddisfacente.

Il setting individuale è risultato nuovamente positivo in quanto ha permesso all'utente di poter scambiare liberamente le proprie impressioni mentre all'educatore di fare un bilancio complessivo dell'utente rispetto all'anno trascorso.

#### La Bussola

Durante il 2012 anche per il Servizio del centro La Bussola si è ritenuto opportuno verificare la soddisfazione degli utenti rispetto al servizio. Per poter raccogliere un rappresentativo numero di valutazioni, essendo l'utenza variabile nel tempo, si è somministrato il questionario in due momenti dell'anno (luglio e dicembre). In totale sono state effettuate 51 somministrazioni. Il questionario consente di raccogliere informazioni relative alla soddisfazione degli utenti sulle prestazioni del servizio su una scala di valutazione da 1 a 5 (da pessimo a ottimo).

La media dei risultati delle tre aree valutate (struttura, servizio, rapporto operatori utenti) risulta pari a 4,11, pertanto soddisfacente.

Gli unici item in cui il punteggio risulta essere al di sotto del punteggio 4 (abbastanza soddisfacente) risultano essere quelli relativi alla qualità del cibo (media pari a 3,84) e al rapporto con gli altri utenti che frequentano il centro (media pari a 3,82).

#### Accoglienze art. 13, donne in difficoltà, rifugiate politiche

Si è ritenuto inoltre opportuno iniziare a valutare la soddisfazione degli utenti dei servizi accoglienza articolo 13, accoglienza donne in difficoltà e donne rifugiate. La modalità di somministrazione prevede la compilazione del questionario al momento della dimissione e, date le difficoltà linguistiche degli utenti, è stata utilizzata una versione facilitata da somministrare attraverso opportune indicazioni presenti sul frontespizio della stessa.

Nei servizi sopra indicati sono stati somministrati solo 4 questionari per vari motivi: in primo luogo la rilevazione della soddisfazione è stata inserita negli obiettivi del servizio solo a metà del 2012; in secondo luogo si sono verificate situazioni di non aderenza al progetto che hanno portato a dimissioni precoci e situazioni in cui gli utenti in dimissione si sono rifiutati di compilare i questionari.

Il questionario valuta la soddisfazione degli utenti sulle prestazioni del servizio relativamente a tre macro aree (struttura, servizio, rapporto operatori utenti) e i punteggi previsti variano da 1 a 5 (da per nulla a molto)

Le medie ottenute dalle risposte si distribuiscono come segue: struttura e servizio 4,88, rapporto operatori utenti 4,46. Da questo risultato si evince che le risposte assegnate si collocano per la quasi totalità tra i punteggi 4 (abbastanza soddisfatto) e 5 (molto soddisfatto).

#### **4.4 Volontari e Tirocinanti**

Nel corso del 2012 sono stati presenti 10 volontari, con frequenza molto varia tra loro, principalmente impegnati nella comunità di accoglienza "Articolo 13" e in modo più contenuto al centro diurno La Bussola. Nel servizio donne rifugiate è stato molto attivo il gruppo di volontari della Parrocchia di Altichiero con i quali si sono creati momenti di incontro durante l'anno per condividere obiettivi e attività realizzate nel servizio. Nel mese di gennaio 2012 è terminato al centro diurno La Bussola il Servizio Civile Nazionale di una volontaria. Fino a settembre 2013, in cui si prevede l'avvio del nuovo progetto di SCN, non ci si potrà avvalere di questo prezioso aiuto.

Queste figure sono importanti 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.

In diversi servizi sono stati presenti diversi giovani tirocinanti, alcuni provenienti da altri paesi europei, con l'obiettivo di conoscere da vicino l'ambito lavorativo per il quale si sono o si stanno formando. Questi sono stati presenti principalmente nel servizio Articolo. 13 e nell'area raccolta fondi.

#### **4.5 Gruppo Polis**

I servizi gestiti da Gruppo R rappresentano per certi versi una "frontiera", nel quale il Gruppo si misura con l'obiettivo di intervenire efficacemente in nuovi ambiti di bisogno. L'appartenenza 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 avviato un importante percorso formativo, rivolto ai dirigenti e successivamente alle figure intermedie. Una scelta di carattere strategico per l'apprendimento e la condivisione di obiettivi, modalità e strumenti all'interno del Gruppo che permettono lo sviluppo delle attività in un contesto connotato da complessità e cambiamenti, sia internamente che esternamente.

In questo quadro nel corso del 2012 è stata inoltre attivata la nuova modalità di direzione individuata del Gruppo, già sopra accennata, che ha portato all'istituzione della Direzione Strategica del Gruppo.

#### **4.6 Territorio**

Nel 2012 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 con il fine di sostenere lo sviluppo dei servizi della cooperativa. Le attività hanno visto la realizzazione di alcuni importanti eventi al fine di sensibilizzare i potenziali donatori al tema del contrasto del fenomeno della violenza sulle donne e al sostegno dei servizi per le persone senza dimora. Con il medesimo obiettivo, Gruppo R ha partecipato ad alcune trasmissioni radiofoniche o televisive dove ha presentato e promosso le proprie iniziative.

La cooperativa ha inoltre dedicato particolare attenzione al contatto con il territorio dove sono presenti i diversi servizi, attivando diverse collaborazioni: con la Parrocchia di Altichiero, dove è presente il servizio donne in difficoltà, con Caritas Diocesana; con gruppi parrocchiali o scout della città; con il comune di Legnaro e altri soggetti del territorio per la conoscenza del servizio "Articolo 13.

#### **4.7 Rete**

Nel 2012 è continuata la presenza attiva all'interno dei seguenti organismi:

- Agorà: coordinamento padovano 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 cittadino degli enti che svolgono servizi a favore delle persone senza dimora, convocato dal Comune di Padova;
- 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 Veneto e Triveneto (convocato dal Comune di Venezia);
- Consiglio territoriale Immigrazione presso la Prefettura;
- Tavolo Immigrazione Sanità, presso Ulss 16.

#### **5. RELAZIONE SOCIALE**

##### Panorama generale

I tratti principali che descrivono l'anno 2012 sono i seguenti:

- La costruzione di una rete sul territorio padovano tra alcuni enti che intervengono nell'ambito di contrasto alla violenza sulle donne, con capofila il Comune di Padova che porterà alla realizzazione di un progetto nel 2013;
  - La piena attività dei servizi per le donne in difficoltà e per le rifugiate politiche, avviati l'anno precedente;
  - L'avvio di un nuovo gruppo appartamento autonomo in collaborazione con Caritas;
  - Lo sviluppo di un rapporto di collaborazione con il gruppo volontari della parrocchia di Altichiero dove è presente l'accoglienza delle rifugiate;
  - Un'intensa attività commerciale che ha portato ad una ripresa dell'attività di conto lavorazione nonostante un'azienda storica abbia chiuso il rapporto di lavoro;
  - Una particolare attenzione a percorsi di inserimento lavorativo e di sostegno al reddito con la partecipazione a progetti specifici;
  - Un lavoro intenso di crescente qualificazione nell'area raccolta fondi, attraverso la progettazione dello sviluppo della struttura di supporto, che vedrà i risultati nel 2013;
  - L'identificazione a livello di Gruppo Polis dell'area inserimento lavorativo gestita sperimentalmente da Gruppo R con lo studio di progetti per attività finalizzate allo scopo;
- Di seguito è indicato quanto svolto da ciascun servizio nel corso dell'anno.

#### Centro occupazionale Gruppo R

##### *Mission del servizio*

L'obiettivo del servizio è l'accoglienza di persone adulte in condizioni di disagio sociale e con residue capacità lavorative, non inseribili facilmente in contesti protetti o lavorativi. Questo è dovuto a causa delle difficoltà personali (età, compromissioni fisiche-sanitarie) e della complessità attuale del mercato del lavoro. Tuttavia questo non ha impedito di valutare le potenzialità degli utenti, verificando e supportando la promozione e il recupero delle capacità lavorative di alcune persone in ottica di un inserimento esterno. Gli obiettivi del Centro Occupazionale sono:

- Supportare il miglioramento delle condizioni di vita in presenza di abilità compromesse, evitando una logica assistenzialistica e offrendo un luogo positivo a persone che presentano un'autonomia personale limitata.
- Sperimentare e implementare le capacità personali (sociali, lavorative e relazionali) con l'obiettivo di promuovere percorsi di inserimento lavorativo esterno.

In aggiunta a questi obiettivi, il Comune di Padova ha individuato il servizio come opportunità per sostituire il sussidio a scopo assistenziale, inducendo l'utente ad un approccio più responsabile nei confronti della propria condizione.

##### *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, che prevede 25 posti (di cui 5 posti part-time fruibili da un massimo di 10 persone inserite) scaduta il 31 dicembre 2012. Il Comune di Padova ha prorogato l'incarico fino al 24 marzo 2013, scadenza del triennio della stipula.

Inoltre, con l'inizio del 2012, il Comune di Padova e il Tribunale hanno sottoscritto una convenzione per dare alle persone sanzionate per guida in stato di ebbrezza e/o sotto l'effetto di sostanze la possibilità di svolgere un lavoro di pubblica utilità per un determinato periodo di tempo in sostituzione della pena detentiva o pecuniaria. Il centro occupazionale ha aderito alla convenzione mettendo a disposizione un posto per l'inserimento di una persona. Questa, oltre a svolgere un proprio percorso di riabilitazione, potrà aiutare gli operatori nelle loro attività e creare relazioni e rapporti con gli utenti. Attraverso questa modalità, nell'arco del 2012 sono state inserite 2 persone all'interno del centro occupazionale.

Infine, all'interno di un progetto con la Caritas Diocesana, sono state inserite due persone per un tempo determinato con il fine di valutare le loro competenze.

##### *Movimenti degli utenti*

I movimenti degli utenti nel 2012 sono stati:

- 6 dimissioni (5 tempo pieno e 1 part-time);

- 7 inserimenti part-time da Comune di Padova;
- 5 inserimenti a part-time sono passati a tempo pieno;
- 2 inserimenti da Caritas Diocesana che hanno terminato nel corso dell'anno.

Nel dettaglio i motivi delle dimissioni:

- 4 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 per termine progetto.

##### *Attività*

Le attività legate al centro occupazionale non si riconducono al mero supporto occupazionale, ma si concentrano sul miglioramento globale delle condizioni di vita degli utenti: in particolare vengono accompagnati nella presentazione di pratiche sanitarie e abitative, così come nella partecipazione al bando di alloggi popolare o più semplicemente nella gestione del denaro. Sono state create anche occasioni extra lavorative d'incontro (come uscite di gruppo) per socializzare e sostenere un clima di gruppo sereno e collaborativo. Per le attività occupazionali svolte all'interno del centro è previsto un graduale aumento di difficoltà, a seconda delle condizioni personali e dell'obiettivo dell'inserimento. Queste sono soprattutto legate all'assemblaggio di componenti conto terzi ma anche ad altre attività minori in termini quantitativi che permettono la valutazione delle capacità in contesti diversi (gestione mensa, piccole pulizie, raccolta pasti presso le scuole, traslochi, tinteggiature, orticoltura...). Così come inteso dal Comune di Padova nel tentativo di interrompere il circuito della pura assistenza, nel corso dell'anno sono stati erogati contributi e servizi (gettone personale, abbonamento autobus e pranzo) a sostegno economico delle persone inserite. Tali erogazioni corrispondono circa al 33% dell'importo delle rette. Verso fine anno è iniziato un processo di analisi che porterà con il nuovo anno ad una revisione delle modalità di assegnazione del gettone maggiormente legata al progetto individuale e a dei precisi criteri di valutazione.

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 2012 il volume di fatturato del lavoro conto terzi è aumentato del 24% rispetto al 2011.

##### *Copertura economica*

Per quanto riguarda la parte economica, il costo complessivo del servizio è coperto per circa il 72% dalla convenzione e per il rimanente 28% dalle entrate dell'attività produttiva.

#### Gruppi Appartamento

##### *Mission del servizio*

Nell'arco del 2012 i Gruppi Appartamento hanno mantenuto la finalità di accogliere persone che hanno bisogno di un periodo di tempo per essere sostenuti nel loro percorso di maggior autonomia.

L'intervento di carattere abitativo che la cooperativa ha promosso si è proposto di raggiungere i seguenti obiettivi:

- 1) favorire la riacquisizione di norme comportamentali basilari in particolare inerenti la cura di se e la convivenza;
- 2) sostenere, qualora possibile, altri percorsi di reinserimento socio-lavorativo;
- 3) favorire il successivo accesso ad alloggi stabili per le persone che hanno adeguati requisiti all'autonomia abitativa;
- 4) prevenire l'aggravarsi delle condizioni socio-sanitarie in particolari situazioni.

Tuttavia non sempre è possibile raggiungere tale obiettivo a causa delle 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 rinnovata fino a giugno 2013.

Sono stati mantenuti costanti momenti di verifica durante l'anno con il Comune di Padova e la psicologa della Cooperativa: due incontri per appartamento durante l'anno oltre ad incontri di monitoraggio sul percorso individuale.

Nel corso del 2012 con Caritas diocesana è stata avviata una collaborazione per la gestione dell'appartamento a Vigodarzere, che era rimasto libero dopo aver chiuso un progetto. L'appartamento è stato utilizzato per l'accoglienza di persone che hanno raggiunto autonomia di reddito ma che hanno bisogno ancora di un supporto prima della completa autonomia abitativa. Per questo servizio le persone potranno provenire dai servizi del Gruppo R o inviate da Caritas.

#### *Movimenti utenti*

Nel 2012 sono avvenuti 2 inserimenti e 3 dimissioni nei due appartamenti di seconda accoglienza. Una dimissione non è stata sostituita a causa della difficoltà di definire con la persona un progetto di vita in accordo con l'equipe.

#### *Attività*

L'attività principale svolta all'interno dei Gruppi Appartamento è stata la supervisione periodica ma sistematica dell'operatore e la verifica dei progetti da parte della psicologa. Tale supervisione si articola nel supporto ai seguenti ambiti:

- utilizzo della struttura;
- convivenza,;
- gestione delle azioni quotidiane del vivere in un'abitazione in modo autonomo;
- cura di sé,;
- rapporto con i vicini e il territorio-quartiere.

Ad inizio 2012 sono stati introdotti degli incontri mensili di coordinamento con l'educatore e la psicologa, oltre ai momenti formativi mensili con tutta la equipe dei servizi della cooperativa.

#### *Copertura economica*

I Gruppi appartamento di seconda accoglienza sono sostenuti interamente da una convenzione attiva con il comune di Padova. Il sostegno del gruppo appartamento autonomo invece varia a seconda del tipo di inserimento che vi viene realizzato. Nel 2012 è stato sostenuto per il 20% da contributi ospitalità e per il restante è stato finanziato dalla cooperativa.

#### 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 (Ufficio progetti e prevenzione) dei Servizi Sociali 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. Nel 2012 sono stati attivati incontri di coordinamento mensile con l'U.P.P. del Comune di Padova durante i quali sono state discusse e ridefinite le procedure vigenti e concordate schede di monitoraggio mensili utilizzabili in maniera sistematica dal 2013 (anche in previsione del rinnovo a fine anno della nuova Convenzione). A questi incontri sta partecipando sia il Responsabile Unità d'Offerta che la Psicologa.

Si è in attesa della stipula della convenzione con il Comune di Padova e i Servizi Sociali che prevede dal 2013 l'introduzione del progetto educativo personalizzato per ogni utente che frequenta il servizio. In forza del maggiore impegno per i progetti e per gli interventi individuali è stata avanzata richiesta di aggiornamento del finanziamento.

In questo servizio, è importante e necessaria la collaborazione con altri servizi pubblici (in particolare Ser.t. e Centri salute mentale dell'Ulss) e privati (Caritas diocesana, Cucine Popolari, altre cooperative sociali) che operano a favore delle persone senza dimora per progettare percorsi individuali e nuove strategie di contrasto all'emarginazione. Sono stati svolti incontri mensili di coordinamento promossi da Caritas, per fare rete e definire accordi per la persona che frequenta i servizi.

Nel 2013, sulla spinta di riflessioni interne al servizio e in un confronto con il Comune di Padova, si vogliono mettere in atto azioni che puntino maggiormente alla responsabilizzazione delle persone che usufruiscono del servizio e all'attivazione di percorsi individuali di integrazione socio-lavorativa, essendo questo l'obiettivo che orienta tutte le attività del servizio. In particolare:

- Affiancamento individuale per la ricerca e accompagnamento al lavoro attraverso lo sportello appositamente attivo;
- Valutazione da parte della psicologa del lavoro;
- Ricerca di progetti e opportunità per l'inserimento lavorativo;
- Corsi di formazione base: servizi sul territorio, iter burocratici ed amministrativi, prevenzione sanitaria attraverso la cura dell'igiene personale, progetto Last Minute Market, educazione domestica.

Dal punto di vista economico si attende di incontrare il referente del Comune di Padova per negoziare la nuova convenzione e la richiesta di aumento del finanziamento, con l'obiettivo di passare dal 40 al 60% del costo coperto. La prospettiva in questo senso non è incoraggiante per la situazione legata ai tagli e soprattutto non essendo stato rifinanziato il fondo per la grave marginalità dalla Regione Veneto.

#### *Movimenti degli utenti*

Nell'arco del 2012 sono transitati 90 ospiti, di cui 76 uomini e 14 donne, 70 italiani e 20 stranieri; 6 padovani e gli altri provenienti da altre città, con un numero di circa 35 ospiti presenti quotidianamente. L'età compresa è stata fra i 21-79 anni, con un picco maggiore della fascia 36-55, poi 56 e oltre, ed infine 18-35.

Le persone che sono state inviate dai Servizi Sociali comunali sono le più numerose. In numero inferiore sono state inviate da SerT, Caritas, Pane dei Poveri, Centri di Salute Mentale. Alcuni sono approdati autonomamente e poi segnalati al Comune di Padova.

#### *Le attività*

Durante il 2012 sono continuate le attività di accoglienza diurna in risposta ai bisogni primari: servizio mensa; servizi docce e lavanderia; deposito bagagli; ascolto; colloqui individuali; attività di socializzazione. Nell'arco dell'anno sono stati offerti complessivamente:

- Una media di 30-32 pasti giornalieri più la consegna di circa 12 panini giornalieri per la cena;
- Una media di 10 docce settimanali;
- Una media di 10 lavatrici settimanali;
- La custodia degli effetti personali a circa 6 persone
- Svariate attività socio-ricreative, giochi da tavola e cene;
- Attività di ascolto
- Accompagnamenti per problematiche sanitarie per 7 persone
- Supporto per domanda ERP per 9 persone.

Oltre a queste attività è stato offerto, in linea con lo scorso anno, un servizio di reinserimento socio-lavorativo. Questo si è concretizzato in un piccolo laboratorio occupazionale, in un corso per l'utilizzo del computer, nell'orientamento al lavoro con percorsi individuali e affiancamento per pratiche amministrative, abitative e sanitarie. I principali dati conseguiti sono:

- La partecipazione di una media 17 persone al laboratorio occupazionale interno;
- 8 progetti di sostegno al reddito tramite attività lavorative temporanee;
- 8 persone impegnate in attività occupazionali esterne (volantinaggio, traslochi);
- 3 persone supportate nella ricerca di lavoro da una psicologa;

- 15 persone impegnate nel corso di computer;
- Una media di 4 colloqui individuali, di conoscenza e orientamento;
- Una media di 12 persone presenti alle attività socializzanti, educative e incontri di gruppo.

Inoltre, 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 dell'Istituto di Riposo Anziani. Ciò ha permesso di erogare internamente circa 9000 pasti completi nel corso dell'anno, 400 pasti completi a persone esterne, e circa 7000 primi, 3000 contorni cotti e 4200 contorni crudi di pasti alle Cucine Economiche Popolari.

#### *Copertura economica*

Il servizio è stato sostenuto nel 2012 nel seguente modo:

- Il 40% da una convenzione con il Comune di Padova,
- Il 15% da un contributo della F. Cariparo
- Il 31% da attività di raccolta fondi

Il 14% non è stato coperto

#### 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 – Una rete per il Veneto", 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 lavorano con l'utenza. Gli incontri continueranno anche nel 2013 con lo scopo di creare un percorso uniforme e condiviso per tutti gli utenti della filiera di intervento.

##### *Movimenti degli utenti*

Nell'arco del 2012 nella comunità Articolo 13 sono state accolte 13 persone: 5 di genere maschile e 8 di genere femminile. Di questi,

- 4 maschi per sfruttamento lavorativo
- 1 maschio per sfruttamento sessuale
- 7 donne per sfruttamento sessuale
- 1 donna per sfruttamento lavorativo

L'età media è stata di circa 25 anni, con punte di oltre 50 anni di età e due persone minorenni che hanno compiuto la maggiore età durante il periodo di accoglienza.

Per quanto riguarda le nazionalità si registra un forte aumento delle presenze dall'est Europa con 8 persone dalla Romania, 3 persone provenienti dall'Africa (2 nigeriane e 1 etiope), 1 persona dall'Afghanistan e 1 persona cinese.

##### *Le attività*

Il servizio ha mantenuto gli obiettivi specifici classici richiesti dal committente:

- una corposa parte sanitaria di controllo e prevenzione oltre che alla cura di patologie specifiche;
- una parte formativa riguardante l'italiano strutturando percorsi interni gestiti dagli operatori e coadiuvati dai volontari del territorio;
- valutazione delle competenze di gestione della casa ed eliminazione di eventuali lacune.

Nel 2012 le capacità medie delle persone accolte sono state più elevate rispetto al 2011 e questo ha portato a valutare la possibilità di individualizzare maggiormente i singoli percorsi. Partendo da queste valutazioni sono stati attivati percorsi di volontariato, svolti dagli utenti, che fornissero delle indicazioni agli operatori sulle capacità lavorative e relazionali al di fuori della comunità. Nella scelta delle realtà sono state preferite quelle di tipo sociale, che al loro interno avessero persone con competenze educative che potessero restituire osservazioni complete, non solo di tipo lavorativo.

Sono stati attivati percorsi di volontariato in varie realtà come la cooperativa Caresà di Piove di Sacco che produce ortaggi biologici. In questa realtà sono stati inseriti 2 utenti, uno dei quali sta tutt'ora continuando l'esperienza che forse si trasformerà in un'assunzione.

Un'altra attivazione ha riguardato il centro culturale del Comune di Padova Ada Negri, gestito dalla cooperativa Tre cose ai giovani, nel quale è stato attivato un percorso di volontariato per una donna accolta in comunità, che consisteva nell'affiancare la persona addetta alle pulizie del centro.

Un'ulteriore attivazione si è svolta presso il forno di panificazione del Parco della Cava di Rubano, ed in questo caso il Comune di Venezia (coinvolto nel percorso) ha riconosciuto il valore della possibilità offerta all'utente finanziando il tirocinio formativo.

Parallelamente alle varie attività descritte è stato avviato un percorso mirato a passare conoscenze trasversali. Sono stati attivati percorsi di conoscenza sulla Costituzione Italiana e un laboratorio di saponificazione con l'obiettivo di insegnare la pratica necessaria ed evidenziare il risparmio generato.

##### *Copertura economica*

Il servizio è finanziato per l'85% dal Comune di Venezia nell'ambito del progetto "comunità contro la tratta" ex L. 228/2003. Il restante 15% viene finanziato tramite attività di raccolta fondi.

#### Accoglienza e accompagnamento donne in difficoltà

##### *Mission del servizio*

Il servizio è stato articolato per il 2012 (e fino a marzo 2013), di due strutture di accoglienza: una per donne in difficoltà (disagio sociale, vittime di violenza, vittime di tratta) e una per donne rifugiate politiche e richiedenti asilo.

Per entrambi gli appuntamenti, l'obiettivo è stato la seconda accoglienza, ossia l'accompagnamento delle ospiti accolte ad un'autonomia lavorativa, abitativa ed economica, perseguibile attraverso uno stage, un tirocinio o un lavoro.

##### *Collaborazione con la committenza e altri servizi del territorio*

La committenza, cioè gli enti inviati, sono diversi: Comuni di Padova e della provincia e in alcuni casi il Comune di Verona e il Comune di Venezia per le donne vittime di tratta ex art. 18; la Caritas diocesana, e i Centri antiviolenza per le donne vittime di violenza.

Per questo servizio è continuato nel corso dell'anno una collaborazione con Caritas diocesana e altri soggetti come Centro Mondo Amico, Progetto Miriam, Associazione Fraternità e Servizio.

Le donne rifugiate sono state inviate da diverse regioni d'Italia, dagli enti che fanno parte della rete Sprar, nell'ambito della protezione dei rifugiati.

Per questo servizio è stato importante il supporto di un gruppo di volontari della Parrocchia che ospita la comunità, che si è adoperato per creare legami relazionali significativi con le donne mettendo a disposizione tempo, energie e attitudini personali, in uno stile di coinvolgimento nel progetto, di confronto e collaborazione con gli operatori.

#### Movimenti delle utenti

Nell'arco del 2012 all'interno del servizio donne in difficoltà sono state accolte 7 ospiti. I motivi dell'inserimento sono stati:

- 3 casi di disagio sociale/abitativo
- 2 vittime di tratta in percorso art.18
- 2 vittime di violenza
- 1 ospite proveniente dal servizio Rifugiate Politiche,

Le donne accolte sono state di nazionalità polacca, bulgara, italiana, nigeriana, marocchina, moldava. L'età compresa è stata tra i 19 e i 45 anni e i percorsi si sono sviluppati con tempi e modalità differenti, con durata media di 9 mesi.

Le donne accolte inoltre sono state dimesse per i seguenti motivi:

- 1 soluzione abitativa indipendente
- 2 chiusure per non adesione al programma
- 2 abbandoni per scelta personale
- 1 chiusura per mancanza dei documenti di cui si era in attesa

Due percorsi iniziati nel 2012 sono attualmente ancora in corso.

Gli enti invianti sono stati: Comune di Padova, Comune di Piove di Sacco, Comune di Vigonza, Comune di Verona (per percorso Art.18) e Caritas Diocesana.

Per quanto riguarda le rifugiate politiche nel corso del 2012 sono state accolte 8 ospiti di varie provenienze: Nigeria, Kenya, Costa D'Avorio, Sierra Leone, Iran. Tutte le donne hanno avuto una prima accoglienza nelle strutture dello SPRAR. Sono donne prevalentemente giovani, sotto i 40 anni, e hanno lasciato il proprio paese per motivi di guerra o perché attiviste politiche in gruppi d'opposizione. Lo situazione delle accoglienze è la seguente:

- 2 donne dimesse hanno completato in maniera positiva il loro percorso e hanno trovato un lavoro regolare. Per altre donne sono stati attivati stage con rimborso spese.
- 4 donne sono ancora prese in carico dalla cooperativa e lo resteranno fino a marzo 2013, termine previsto del Progetto. Si sta cercando di iniziare la fase di dimissione, in modo che le ospiti raggiungano, almeno in parte, un obiettivo di sostentamento economico e inserimento abitativo.
- 2 donne rimarranno ancora ospiti dell'appartamento oltre il termine previsto da progetto.

#### Le attività

Durante il 2012 sono state svolte le seguenti attività:

- Attività inerenti la relazione d'aiuto: è stato indispensabile adottare una metodologia educativa basata inizialmente sull'ascolto assertivo e attivo delle ospiti accolte. Le situazioni di disagio presenti nelle donne accolte, determinano una serie di problematiche personali e relazionali che non vanno sottovalutate, ma vanno invece trattate e superate prima di porsi un obiettivo importante come l'autonomia. Attraverso colloqui individuali e di gruppo l'èquipe (composta da 2 educatrici e 1 psicologo) ha affrontato problematiche specifiche di ogni donna accolta.
- Attività di conoscenza della lingua italiana (per chi ne avesse bisogno): attraverso corsi di lingua presenti sul territorio si è puntato sull'acquisizione della lingua italiana di base, in quanto agevola la strada nella ricerca lavoro.
- Attività di reinserimento socio-lavorativo: realizzata utilizzando lo strumento del bilancio di competenze, alle donne sono stati dati gli strumenti essenziali per condurre una ricerca lavoro costante e specifica in base alle capacità e alle attitudini di ognuna: siti internet dedicati alle offerte di lavoro, ma anche consigli su come affrontare un colloquio di lavoro.
- Attività di contatto con il territorio: ogni ospite è stata iscritta al Centro per l'Impiego di Padova al fine di cercare lavoro. Data la loro posizione iniziale di inoccupate; si sono presi contatti con le Biblioteche vicine alle strutture e si sono fatte inoltre conoscere le realtà che possono contribuire al crearsi una rete informale come l'Informa Giovani e varie altre realtà e/o Associazioni del territorio.

#### Copertura economica

Il servizio per le donne in difficoltà è stato sostenuto per:

- il 65% da un contributo di un ente privato Onlus

- Il 15% da rette dei Comuni invianti
- Il 20% da attività di raccolta fondi

Il servizio per le rifugiate politiche è stato sostenuto da fondi statali derivanti dall'8 per mille.

#### Area sviluppo (raccolta fondi)

Nel corso del 2012 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 strutturati. L'attività dell'area è quella di organizzare eventi che permettano di raccogliere fondi e creare visibilità nel territorio, presentare progetti tramite bandi o direttamente a soggetti finanziatori, creare contatti con soggetti che possono risultare utili per gli obiettivi.

Si riporta un breve resoconto delle azioni e dei risultati economici conseguiti di competenza 2012, ovvero di quelle attività svolte nel 2012 o negli anni precedenti ma che hanno avuto competenza economica nel 2012.

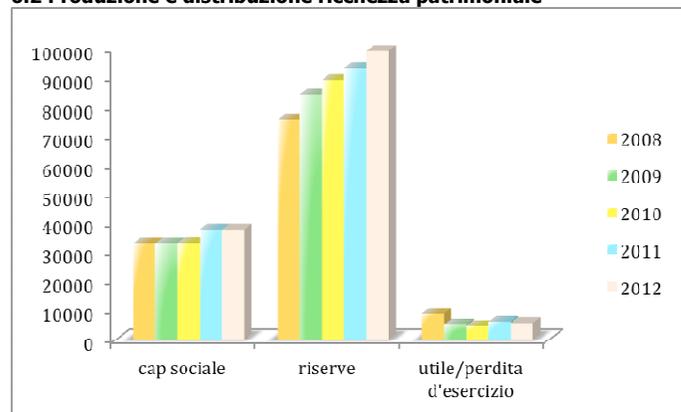
Finalità	Eventi e importo raccolto	Progetti e importo raccolto	Totale
Centro diurno La Bussola	Euro 2.500 - Concerto Pollini	Euro 14.000 - Fondazione Cariparo (con Ass. Gruppo R) - Fondazione Cariparo (con Padri Rogazionisti)	Euro 16.500
Servizi accoglienza donne in difficoltà: vittime di tratta, di violenza, disagio sociale	Euro 22.000 - Spettacolo Stasera non escort - Spettacolo Ottovolante - Concerto MovieChorus - Cena di beneficenza - Concerto Cristina Donà - Spettacolo Nuzzo di Biase Este	Euro 33.000 - Fondazione Prosolidar Onlus	Euro 55.000
Servizio rifugiate politiche	-	Euro 93.000 8 per mille Presidenza Consiglio dei Ministri	Euro 93.000
			Euro 164.500

## 6. DIMENSIONE ECONOMICA

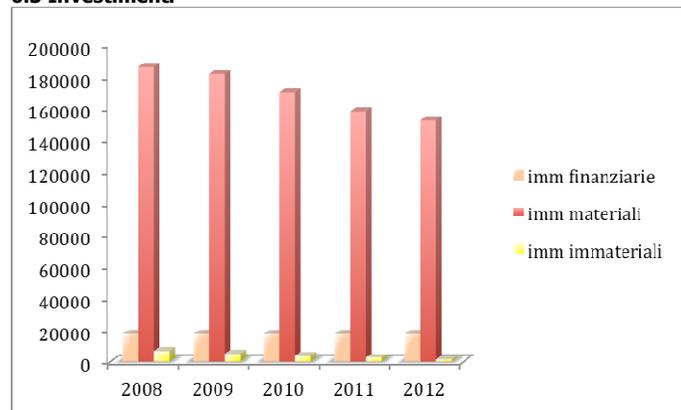
### 6.1 Valore della produzione

Anno	2008	2009	2010	2011	2012
Valore della produzione	619.741	722.727	769.126	816.650	920.547

### 6.2 Produzione e distribuzione ricchezza patrimoniale



### 6.3 Investimenti



## 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 in 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.