

**AII. SUB C**



# **BILANCIO SOCIALE 2011**

1. PREMESSA.....	3
1.1 Presentazione.....	4
1.2 Metodologia .....	4
1.3 Modalità di comunicazione.....	4
2. IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE.....	5
2.1 Informazioni generali .....	5
2.2 Mission, valori, principi.....	6
2.3 Attività svolte .....	7
2.4 Composizione base sociale .....	7
2.5 Territorio di riferimento .....	8
2.6 Storia.....	8
2.7 Gruppo Cooperativo Paritetico "Gruppo Polis" .....	10
2.8 Il fund raising.....	11
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, programmazione .....	14
3.6 Politiche per la qualità.....	19
3.7 Accreditamento .....	19
4. PORTATORI DI INTERESSE.....	20
4.1 Soci .....	20
4.2 Lavoratori .....	21
4.3 Utenti .....	23
4.4 Familiari .....	24
4.5 Volontari .....	24
4.6 Territorio.....	24
4.7 Istituzioni .....	24
4.8 Rete .....	25
5. RELAZIONE SOCIALE.....	25
6. DIMENSIONE ECONOMICA.....	31
6.1 Valore della produzione.....	31
6.2 Patrimonio netto.....	30
6.3 Investimenti .....	30
6.4 Finanziatori .....	30
7. LE PROSPETTIVE FUTURE.....	32

## 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 Il Portico 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 cioè ai soci ma opera verso il territorio di appartenenza.

Ecco quindi che affiancare al bilancio di esercizio uno strumento di rendicontazione che fornisca una valutazione pluridimensionale (non solo economica, ma anche sociale) del valore creato dalla cooperativa è coerente con la propria finalità e funzionale al raggiungimento degli obiettivi.

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, gli obiettivi, le strategie e le attività.

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.

Il Presidente  
*Fabrizio Panozzo*



## **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 della Cooperativa, per i quali è la principale fonte di aggiornamento e informazione, ma contribuisce a mantenere il legame tra Il Portico 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 15 maggio 2012
- Pubblicazione sul sito [www.gruppopolis.it](http://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 08/11/91 orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, alla risposta ai bisogni di persone adulte con disabilità fisica e psichica, persone affette da malattia mentale e in condizione di disagio sociale".

#### Scheda di sintesi

Denominazione	Il Portico società cooperativa sociale	
Indirizzo sede legale	Via Due Palazzi 16, 35136 Padova	
Indirizzo sedi operative	CTRP "La Meridiana" Via del Bigolo 46, 35133 Padova Comunità Alloggio "Il Biancospino" Via Torino 8, 35010 Villafranca Padovana, Padova Comunità Alloggio "Abitare il Tempo" Via del Bigolo 100, 35133 Padova Gruppo Appartamento Protetto "Casa Ama" Via Antonio da Murano 18, 35134 Padova Gruppo Appartamento Protetto "Casa Amica" Strada Battaglia 57, 35020 Albignasego, Padova Appartamento "Casa Fiesole" Via Mino da Fiesole 5, 35134 Padova Appartamento "San Gregorio" Via Moretto da Brescia 8, 35134 Padova	
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	19.05.1994	
Codice Fiscale	00185870284	
Partita Iva	00185870284	
N° iscrizione Albo Nazionale società cooperative	A103234	
N° iscrizione Albo Regionale cooperative sociali	A/PD0034	
Telefono	049.8900506 (Sede legale)	
Fax	049.8909148 (Sede legale)	
Email	portico@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	1994
	Gruppo Polis	2008
Adesione a consorzi di cooperative	Consorzio Veneto Insieme	
Altre partecipazioni e quote	Consorzio Solidarfidi	5.080
	Consorzio Veneto Insieme	10.845
	Confcoop	26
	Fratres scs	2.500
	Banca Etica	516
	PNL scs	103.000
	CGM Finance	1.000
	Crediveneto	36
	Consorzio Veneto in Salute	6.000
<i>Totale</i>	<i>129.003</i>	
Codice Ateco	88.10.00	

## **2.2 Mission, valori, principi**

La cooperativa sociale Il Portico, ai sensi della legge n. 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".

La mission è la seguente: «Il Portico persegue il miglioramento globale della qualità della vita di persone con disagio psichiatrico e disabilità mentale. La cooperativa si apre inoltre alla comunità, promuovendone il coinvolgimento, diffondendo una cultura di integrazione sociale, sensibilizzando ai valori della solidarietà e della cooperazione. Il Portico si propone di dedicare un'attenzione costante alle persone con disagio psichiatrico e disabilità psichica per concretizzare i valori di solidarietà e promozione della centralità della persona».

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 il 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 a cui sono collegati tutti i valori e lo spirito che anima 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 alla gestione del tempo e della conoscenza.

### *Democraticità*

La scelta di governare la cooperativa secondo criteri democratici di maggioranza e minoranza e 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**

Il Portico accoglie complessivamente oltre 60 utenti, persone con disabilità e persone con disagio psichiatrico inseriti nelle diverse strutture residenziali a seconda che necessitino di un percorso terapeutico riabilitativo o di un percorso maggiormente educativo-assistenziale.

I servizi gestiti sono i seguenti:

- Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta "La Meridiana";
- Comunità Alloggio "Il Biancospino" (due nuclei);
- Comunità Alloggio "Abitare il tempo";
- Gruppo Appartamento Protetto "Casa AMA";
- Gruppo Appartamento Protetto "Casa Amica";
- 2 Appartamenti Autonomi.

## **2.4 Composizione base sociale**

La base sociale nel corso del 2011 ha avuto lievi variazioni: si è registrato il recesso del rapporto societario di una socia lavoratrice che ha deciso di interrompere il proprio rapporto di lavoro con la Cooperativa e si sono registrate due entrate da parte di soci volontari. Di seguito alcuni dati di sintesi.

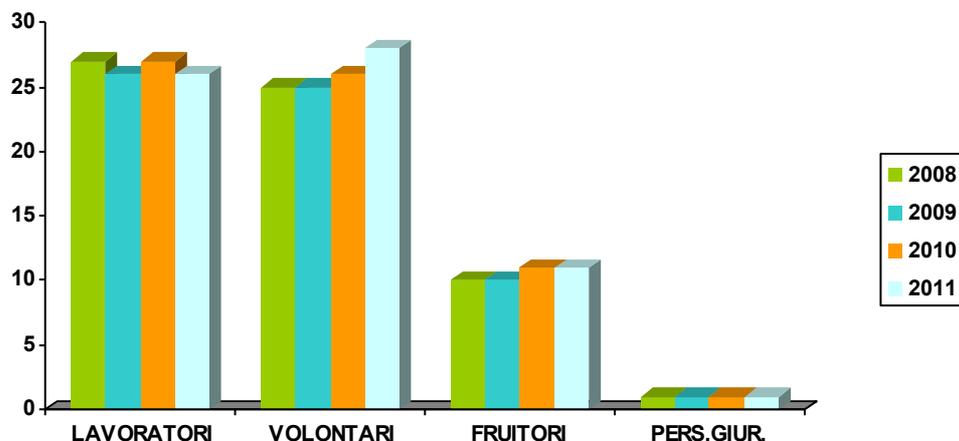
Base sociale: anno 2011

Tipologia soci	Numero	%
Lavoratori	26	39%
Volontari	28	42%
Fruitori	11	17%
Persone giuridiche	1	2%

Base sociale: movimenti anni 2010-2011

	Soci al 31.12.2010	Soci ammessi nel 2011	Recesso soci 2011	Decadenza soci 2011	Soci al 31.12.2011
Numero	65	2	1	0	66

Base sociale: andamento 2008-2011



## 2.5 Territorio di riferimento

Il Portico opera nel territorio del Comune di Padova e dei Comuni limitrofi, e gestisce i propri servizi principalmente in convenzione con ULSS 16 di Padova (avendo come aree di afferenza il II e III Servizio Psichiatrico) e l'ULSS 15 Alta Padovana.

## 2.6 Storia

Il Portico prende avvio nel 1994 dall'esperienza maturata nell'ambito della cooperativa sociale Polis Nova e da una prolungata attività di volontariato dei fondatori. Spesso la situazione familiare non consentiva alle persone già frequentanti il centro diurno di Polis Nova una sistemazione abitativa adeguata: Il Portico nasce così come risposta al bisogno di residenzialità degli utenti con disagio psichiatrico e disabilità psicofisica per gestire strutture protette di accoglienza e comunità residenziali, in cui vengono offerti progetti educativi individualizzati, finalizzati al raggiungimento delle autonomie personali che possono essere potenziate e al mantenimento di quelle possedute.

Le tappe che si susseguono nei primi anni portano ad una rapida crescita delle attività:

- La "Cascina del Sole" è la prima comunità residenziale aperta.
- Del 1995 è la prima convenzione con l'ente pubblico.
- Nel 1998 viene in seguito inaugurata la CTRP (Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta) "La Meridiana", primo esempio a Padova di gestione mista tra ente pubblico e un soggetto privato per la conduzione di una comunità terapeutica psichiatrica.
- Nel 2001 viene inaugurata a Taggè di Sotto la comunità "Il Biancospino", e un nuovo gruppo appartamento.
- Nello stesso anno la cooperativa ottiene la certificazione di qualità, aggiornata secondo la normativa Vision 2000.

Nel 2004 Il Portico festeggia "Dieci anni di comunità", con una serie di eventi finalizzati a diffondere nel territorio due importanti messaggi di visibilità e di sensibilizzazione all'accoglienza del "diverso". Le iniziative organizzate (la presentazione del libro "Istruzioni per un genocidio", lo spettacolo teatrale "La carezza di Dio", l'evento estivo "Fuori di festa", lo spettacolo d'intrattenimento "Ciacole solo ciacole" e la festa di Natale aperta al territorio) sono state in grado di coinvolgere ampiamente la cittadinanza e le Istituzioni, portando attenzione e contribuendo all'integrazione tra comunità e servizi.

Riprendendo la sequenza cronologica si segnala in seguito:

- L'inaugurazione, a settembre 2004, del gruppo appartamento "Villa Berta", a Padova, il secondo servizio di questo tipo gestito dalla cooperativa.

- L'avvio nel 2005 del primo Gruppo Appartamento Autonomo: "Casa Foglia", a Padova, fino ad allora un Gruppo Appartamento. Da sottolineare che l'esperienza di autonomia è particolarmente importante perché rappresenta un ulteriore tassello del percorso riabilitativo proposto.
- Sempre nel 2005 è l'avvio del gruppo appartamento presso la "Casa dell'auto mutuo aiuto". Il progetto, finalizzato a creare una relazione forte con il territorio e realizzato grazie al contributo della Fondazione della Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo, entra così pienamente nella fase operativa.
- È del 2007 la chiusura del gruppo appartamento Villa Berta e la contemporanea apertura del Gruppo Appartamento Casa Amica con il III Servizio Psichiatrico dell'Ulss 16 di Padova.
- Del 2008 è la conoscenza con la dott.ssa Carozza, Primario della Riabilitazione Psichiatrica a Ravenna, con la quale viene avviato il percorso sulla Riabilitazione Psichiatrica, sviluppato con 140 ore di formazione nel corso dell'anno 2009.
- Sempre nel 2008 ricorre il decennale della comunità La Meridiana, celebrato con gli eventi intitolati "Roba da Matti", che hanno visto lo svolgimento di un convegno sul tema della salute mentale aperto al pubblico, con la relazione della stessa dott.ssa Carozza e uno spettacolo teatrale per la cittadinanza con la partecipazione degli artisti Alessio Lega e Roberto Citran.
- Nel 2009, in concerto con il Comune di Padova e l'ULSS 16 viene chiesta una struttura, concessa tramite l'Ater, per l'apertura di un nuovo Appartamento Autonomo, avvenuta nel mese di luglio. In agosto avviene il trasferimento della Comunità Alloggio La Cascina del Sole nella nuova struttura di proprietà della cooperativa "Abitare il Tempo".
- Nel 2010 sono stati realizzati i lavori di ampliamento della Comunità Alloggio "Il Biancospino", con l'apertura prevista di un secondo nucleo.
- Nel corso del 2011 è stato infine celebrato il decennale della Comunità Alloggio "Il Biancospino" con l'inaugurazione del Nucleo 2. In occasione dei festeggiamenti con la comunità di Taggì di Sotto, alcuni ospiti della comunità hanno realizzato uno spettacolo di danceability e la Compagnia Piccola Scena di San Martino di Lupari ha messo in scena lo spettacolo teatrale "Il Letto Ovale". Alla serata hanno partecipato soci e lavoratori della cooperativa, famigliari, abitanti della frazione di Taggì che ospita la Comunità, autorità comunali e dirigenti delle ULSS 15 e 16.

## 2.7 Gruppo Cooperativo Paritetico "Gruppo Polis"

Il Portico 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 individualizzato alle persone in stato di bisogno. L'obiettivo che si intende raggiungere 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 possedute 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 una 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 per il territorio.

Sempre più, negli ultimi anni, il territorio del Comune di Padova ha visto l'importante 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. Un importante esempio è l'appuntamento ormai annuale della **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 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 stati finalizzati 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, 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
- 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: dati non ancora disponibili.

### 3. GOVERNO E STRATEGIE

#### 3.1 Organi istituzionali

Coerentemente con i principi della cooperazione, Il Portico 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 avuto il mandato fino alla chiusura dell'esercizio 2011, è stato così composto:

Nome e cognome	Carica	Rapporto societario
Fabrizio Panozzo	Presidente e Amministratore Delegato	Socio lavoratore
Luisa Fungenzi	Vice Presidente	Socio lavoratore
Andrea Alessi	Amministratore	Socio fruitore
Andrea Padovan	Amministratore	Socio lavoratore
Gabriella Vestali	Amministratore	Socio fruitore
Lucia Bordin	Amministratore	Socio lavoratore
Marta Spiezia	Amministratore	Non socio
Mauro Lo Castro	Amministratore	Socio volontario

La cooperativa ha nominato in data 18 maggio 2010 un revisore contabile nella persona della dott.ssa Mariangela Andreatza, il cui mandato terminerà con l'approvazione del bilancio 2012.

#### 3.2 Partecipazione

Il Consiglio di Amministrazione nell'anno 2011 si è riunito sette volte, e la partecipazione è stata del 81%. I principali argomenti trattati hanno riguardato: l'adesione al consorzio Veneto In Salute, l'approvazione del bilancio, l'approvazione del budget e il periodico aggiornamento sulla situazione economica e finanziaria, la convocazione dell'assemblea dei soci, richieste di affidamenti bancari, modifiche della base sociale (ammissioni e recessi), concessioni TFR e permessi studio, l'istituzione della flessibilità, la nomina del titolare del trattamento dei dati, l'adesione al regime di detassazione di premi e straordinari, la nomina di un nuovo RSPP (il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione presente ai sensi della normativa sulla sicurezza), l'organizzazione di eventi per soci e lavoratori, riflessioni sul rinnovo delle cariche sociali.

Per quanto riguarda la partecipazione dell'assemblea, questi i dati relativi agli ultimi tre anni:

Anno	Data	Partecipazione	Deleghe	Ordine del giorno
2008	21.05.2008	51%	30%	1°: presentazione del Bilancio chiuso al 31/12/2007 e dei relativi allegati; 2°: approvazione bilancio e delibere conseguenti; 3°: varie ed eventuali.
2009	12.05.2009	54%	27%	1° presentazione del Bilancio chiuso al 31/12/2008 e dei relativi allegati; 2°: approvazione bilancio e delibere conseguenti; 3°: approvazione modifiche al Regolamento Interno sul prestito da soci; 4°: rinnovo cariche sociali 5°: approvazione politiche della qualità 6°: varie ed eventuali.
2010	18.05.2010	40%	40%	1°: presentazione del Bilancio chiuso al 31/12/2009 e dei relativi allegati; 2°: approvazione bilancio e delibere conseguenti; 3°: nomina del Revisore Contabile; 4°: varie ed eventuali.
2011	18.05.2011	44%	25%	1°: Approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2010, della Nota Integrativa e della Relazione del Revisore Contabile e deliberazioni conseguenti; 2°: presentazione Bilancio Sociale; 3°: varie ed eventuali;

### **3.3 La struttura organizzativa**

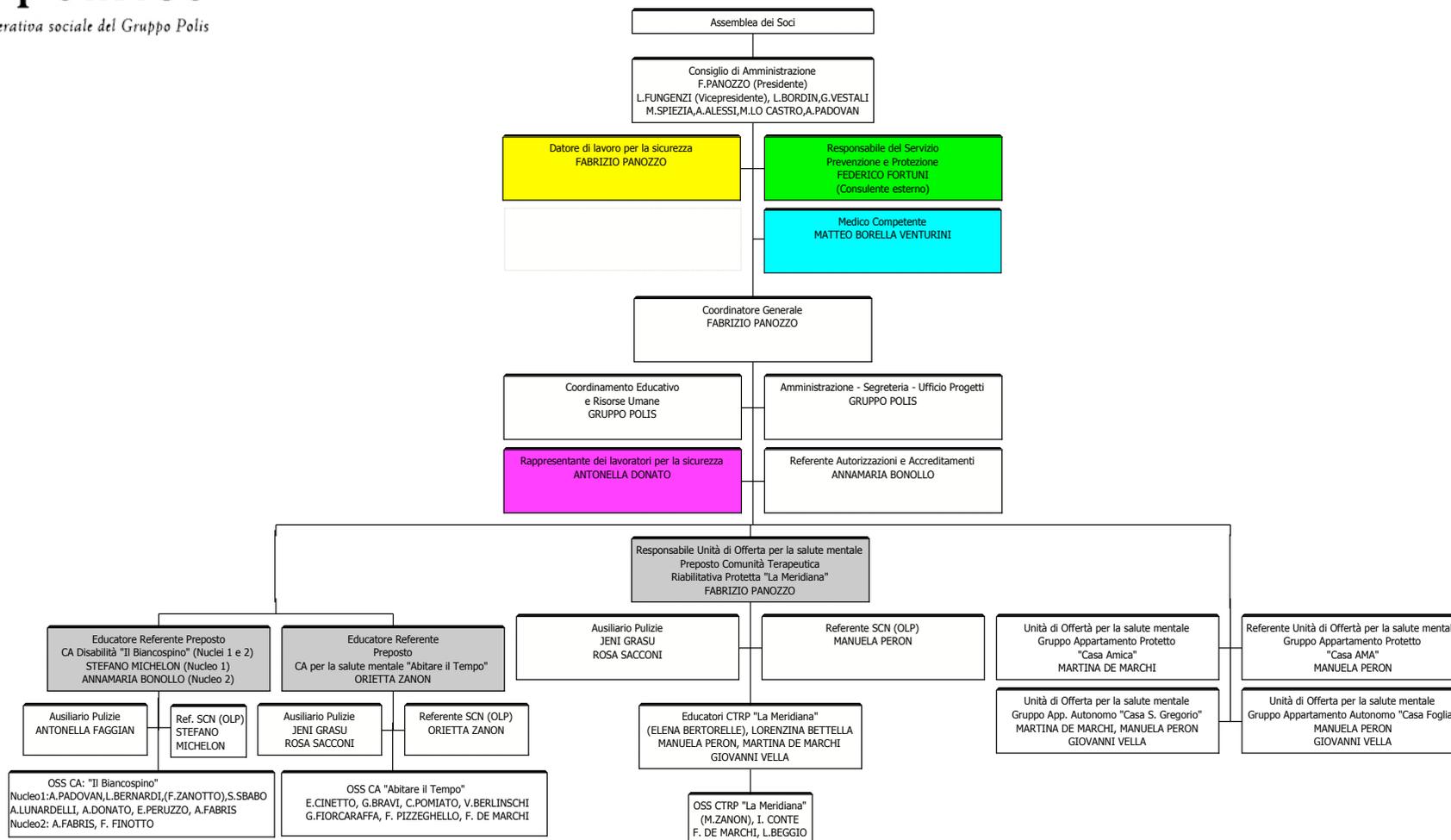
La struttura organizzativa (rappresentata a partire dalla sua componente istituzionale) della cooperativa al 31 dicembre 2011 è quella indicata nell'organigramma presente di seguito.

Come si può notare, le sinergie attuate grazie all'appartenenza al Gruppo Polis permettono di gestire in modo centralizzato i servizi amministrativi, la segreteria, il coordinamento educativo, il coordinamento delle attività produttive.

Inoltre, 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.

Nel corso dell'esercizio appena concluso infine Il Portico ha scelto inoltre di sostituire l'RSPP incaricato, per uniformarsi alle altre cooperative del Gruppo che si avvalgono di un unico consulente. Questo tipo di scelte consentono maggiori facilitazioni nella gestione di tematiche trasversali, di interesse di tutte e cinque le cooperative del Gruppo Polis.

Nell'organigramma i colori indicano le figure con incarichi legati agli adempimenti ex D.Lgs. 81/2008, normativa sulla sicurezza nel lavoro.



### 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 rimangono dimensioni al tempo stesso distinte e complementari. Sono caratterizzate rispettivamente dal principio democratico (per il livello istituzionale) e dal principio gerarchico (livello organizzativo). La costituzione in gruppo paritetico ha introdotto altri 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 dal 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, 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. Il Portico ha approvato il proprio piano nel corso del 2008, dapprima in Consiglio di Amministrazione (delibera del 20 febbraio 2008) e successivamente in assemblea. Di seguito le aree, gli ambiti di lavoro e i relativi obiettivi.

AREA:	Area risorse umane
AMBITO DI LAVORO:	Gestione del personale
OBIETTIVI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uniformare la metodologia per la selezione del personale, creando un sistema per la selezione dei quadri</li> <li>2. Strutturare un sistema per il controllo e la valutazione del personale</li> <li>3. Far crescere la cultura del servizio globale alla persona e non del servizio strutturale alla persona. (Pensare all'attivazione di orari in più realtà residenziali-centro diurno, centro diurno-residenziali, week-end brevi)</li> <li>4. Ottimizzare e condividere le risorse che emergono nelle cooperative all'interno del Gruppo. (Possibilità di spostare il personale nei servizi del gruppo anche se fanno riferimento a cooperative diverse, distacco del personale)</li> <li>5. Implementare percorsi condivisi con le altre realtà del Gruppo per assunzioni di responsabilità e risposte omogenee in merito ai livelli salariali delle varie figure all'interno del Gruppo.</li> <li>6. Creare una linea comune per un sistema di premi-sanzioni per tutti i lavoratori.</li> <li>7. Ripensare le modalità del ritorno.</li> </ol>

AREA:	Area risorse umane
AMBITO DI LAVORO:	Formazione (dirigenti, quadri, operatori)
OBIETTIVI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Costruire un prodotto formativo diversificato con la necessità di investire "sui quadri e dirigenti" e mantenere la formazione "operatori"</li> <li>2. Implementare un percorso per la formazione di un gruppo di operatori per la diversificazione dei servizi (servizio per la psichiatria, servizio per la disabilità) in collaborazione con Polis Nova.</li> </ol>

AREA:	Area Core Business
AMBITO DI LAVORO:	Qualità del servizio
OBIETTIVI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Offrire una qualità di servizio eccellente implementando un cambiamento culturale di tutti.</li> <li>2. Implementare dei percorsi innovativi per le nuove generazioni delle persone con disturbi psichiatrici e persone con disturbi psichici</li> <li>3. Far crescere la cultura del servizio globale alla persona e non del servizio strutturale alla persona.</li> </ol>

AREA:	Area Core Business
AMBITO DI LAVORO:	Servizio
OBIETTIVI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Arrivare nei prossimi cinque anni a strutturare i servizi alla persona con disabilità e i servizi alla persona con disabilità psichiatrica.</li> <li>2. Arrivare nei prossimi cinque anni con le cooperative di tipo B del nostro Gruppo a percorsi di tirocinio supportato da educatori-riabilitatori e inserimento lavorativo.</li> </ol>

AREA:	Area Consenso
AMBITO DI LAVORO:	Territorio
OBIETTIVI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rilanciare l'azione di sensibilizzazione-conoscenza nei giovani dell'opportunità del Servizio Civile Nazionale</li> <li>2. Rilanciare l'attività di volontariato nelle varie comunità e gruppi appartamento.</li> <li>3. Stimolare le comunità e i gruppi appartamento a diventare presenza che pungola la comunità locale alla solidarietà e alle relazioni. (Progetti mirati con gli utenti).</li> <li>4. Sviluppare con le scuole un progetto di sensibilizzazione della diversità e anche con la cittadinanza. (Coinvolgendo Polis Nova)</li> <li>5. Realizzare un momento di visibilità forte di Gruppo col territorio oltre alla festa "Fuori di Festa".</li> <li>6. Potenziare e migliorare il giornalino "Meridiana News". Far nascere il giornalino "Mosaico News".</li> </ol>

AREA:	Area Consenso
AMBITO DI LAVORO:	Istituzioni
OBIETTIVI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mettere a valore del sistema l'identità e la distintività della cooperazione sociale del Gruppo Polis, di testimonianza, comunicazione e rappresentanza, contribuendo a promuovere e strutturare strumenti, servizi e azioni che favoriscano la promozione della qualità cooperativa.</li> <li>2. Promuovere azioni politiche e organizzative orientate a potenziare il consolidamento, lo sviluppo e l'innovazione della cooperazione sociale.</li> <li>3. Mantenere la presenza di persone del Gruppo all'interno degli organismi di rappresentanza delle cooperative.</li> </ol>

AREA:	Area Consenso
AMBITO DI LAVORO:	Familiari
OBIETTIVI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Continuare nel progetto famiglie diversificando tra famigliari della disabilità e famigliari della psichiatria.</li> <li>2. Stimolare alcuni famigliari più sensibili all'acquisto di un appartamento per la psichiatria e uno per la disabilità.</li> </ol>

AREA:	Area Consenso
AMBITO DI LAVORO:	Soci
OBIETTIVI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sviluppare ed incrementare il prestito da soci, in vista dell'apertura del servizio "Abitare il tempo" e della costruzione della "Nuova cascina"</li> <li>2. Continuare nella rendicontazione delle nostre attività col bilancio sociale</li> <li>3. Aumentare la vita democratica e societaria dei nostri soci.</li> <li>4. Far conoscere meglio la legge regionale 23/2006 sulla cooperazione sociale</li> <li>5. Far nascere un gruppo partecipativo del Gruppo Polis (attualmente è presente solo in Polis Nova).</li> </ol>

### Programmazione

A partire dal Piano strategico, la Cooperativa elabora annualmente una programmazione per il breve periodo, che riprende gli obiettivi di medio e lungo termine fissati e li declina con l'orizzonte annuale di esercizio. La programmazione svolta per l'anno 2011 è presentata nella tabella che segue. In essa, oltre all'indicazione relativa agli obiettivi e alle modalità con cui raggiungerli, è data evidenza della loro verifica.

AMBITO	OBIETTIVO	STRATEGIA	VERIFICA
Struttura organizzativa	Consolidare la differenziazione delle equipe operative per approccio metodologico.	Supervisione periodica quindicinale per area di competenza e supervisione da parte di esperti.	Obiettivo raggiunto: incontri quindicinali svolti con regolarità; realizzazione di incontri aggiuntivi sui metodi di Riabilitazione Psichiatrica e cognitivo comportamentale.
	Consolidare ruoli e competenze degli operatori, aumentando la consapevolezza a tutti i livelli.	Interviste, elaborazione mansionari, condivisione con interessati.	Obiettivo non raggiunto: il percorso di formazione avviato dalle figure dirigenziali del Gruppo ha comportato la posticipazione dell'obiettivo.
	Elaborazione di un sistema di gestione salute e sicurezza sul lavoro.	Partecipazione ad un corso Irecoop Veneto, elaborazione manuale aziendale su salute e sicurezza, condivisione con gli operatori di norme e misure da adottare.	Obiettivo parzialmente raggiunto: il Coordinatore Generale ed un delegato hanno partecipato ai corsi conclusi a gennaio 2012, l'elaborazione del manuale viene posticipata per procedere congiuntamente con le altre cooperative del Gruppo Polis.
	Creazione di un percorso di benessere organizzativo all'interno delle cinque cooperative	Realizzazione di un percorso di analisi con un consulente formativo.	Obiettivo parzialmente raggiunto: l'equipe dirigenziale del Gruppo ha approfondito la formazione rimandando al 2012 il percorso di riorganizzazione.
	Collegamento in rete delle due comunità alloggio, della CTRP e del Gruppo Appartamento sperimentale con la sede ed il server	Realizzazione della rete informatica	Obiettivo raggiunto: collegamento attivo da primavera 2011.
	Portare a conoscenza delle equipe operative, gli ambiti di azione del Portico e di Gruppo Polis	Consegna e illustrazione della nuova brochure, incontri semestrali con il Coordinatore Generale.	Obiettivo parzialmente raggiunto.
	Promozione percorso culturale e associativo	Incontri culturali e festa dei soci.	Obiettivo raggiunto: - Due incontri di approfondimento culturale con il prof. Mazzoleni e con Mario Paolini. - Realizzato "Socinfesta 2011". - Organizzato, su richiesta della base sociale, un incontro sulla situazione del welfare.
Integrazione con il territorio	Celebrazione del decennale comunità alloggio Il Biancospino	Organizzazione di un momento conviviale e uno culturale per la cittadinanza	Obiettivo raggiunto: il 17 settembre è stato celebrato il decennale con una cena e uno spettacolo teatrale con la partecipazione di 170 persone.
	Inaugurazione del Nucleo 2 della comunità alloggio Il Biancospino	Organizzazione di un momento conviviale;	Inaugurazione avvenuta il 17 settembre in occasione della celebrazione del decennale.
	Inaugurazione comunità alloggio Abitare Il Tempo;	Organizzazione di un momento conviviale;	Obiettivo non raggiunto: inaugurazione inserita negli obiettivi 2012.
	Incremento della riflessione scientifica circa i percorsi riabilitativi, i relativi esiti e l'impatto sociale dell'azione riabilitativa.	Collaborazione con l'Università di Padova e scuole di specializzazione di psicologi, inserimento di due tirocinanti psicologi, inserimento di un tirocinante di Scienze della Formazione.	Obiettivo non raggiunto: risorse scarse da dedicare allo scopo. Decisione di riproporre l'obiettivo per il 2012.

	Presentazione testo scientifico sulla riabilitazione psichiatrica di Paola Carozza.	Coinvolgimento Università di Padova e DISM, organizzazione serata di presentazione.	Obiettivo raggiunto: il 30 settembre è stata organizzata una serata di presentazione del testo con il coinvolgimento dell'Università di Padova e il DISM (Dipartimento Interaziendale di Salute Mentale) dell'ULSS 16.
La produzione, le caratteristiche o la gestione dei servizi	Accreditamento Gruppi Appartamento Protetto Casa AMA e Casa Amica	- Domanda di accreditamento; - ricevimento visite di verifica, - ottenimento decreto accreditamento.	Obiettivo parzialmente raggiunto: - Domanda inoltrata, - visita avvenuta nel mese di ottobre; - la cooperativa è in attesa del decreto di accreditamento istituzionale.
	Accreditamento comunità Abitare il Tempo e Il Biancospino Nucleo 1	- Ottenimento decreto autorizzazione, - domanda accreditamento ARSS, - ricevimento visite verifica;	Obiettivo parzialmente raggiunto: - Visite di verifica per autorizzazione non ancora effettuate, - domande di accreditamento non inoltrate; - visite di verifica avvenute a dicembre con esito positivo, in attesa di decreto definitivo per proseguire con accreditamento.
	Autorizzazione comunità Il Biancospino Nucleo 2	- Domanda autorizzazione ARSS inviata, - ricevute le visite di verifica; - ottenuto il decreto di autorizzazione;	Obiettivo parzialmente raggiunto: - Domanda autorizzazione inoltrata; - visita avvenuta a dicembre con esito positivo; - in attesa di decreto definitivo per proseguire con Accreditamento.
	Accreditamento CTRP La Meridiana (a cura dell'Ulss 16)	Preparazione visita verifica	Obiettivo parzialmente raggiunto: Visita avvenuta con esito positivo. In attesa di decreto definitivo di accreditamento istituzionale.
	Avvio progetto autonomia ed elaborazione percorsi di autonomia abitativa e lavorativa	Presentazione progetto ad ULSS 16 e Fondazione Cariparo; presentazione progetto al gruppo tecnico area disabilità Piani di Zona.	Obiettivo non raggiunto: blocco dei Piani di Zona e conseguente mancanza di un interlocutore a cui presentare il progetto.
	Apertura nuovo Appartamento Autonomo per la Salute Mentale	Reperimento immobile, condivisione progetto con utenti interessati, ingresso utenti.	Obiettivo parzialmente raggiunto: immobile reperito, progetto non ancora condiviso con gli utenti, ingresso non realizzato.
	Offrire percorsi di inserimento lavorativo attraverso metodologia di Riabilitazione Psichiatrica e partecipazione Progetto Tandem	Contatti con aziende, condivisione progetto con utenti interessati, avvio tirocinio supportato.	Obiettivo raggiunto: Stabilito contatto con IKEA per inserimento di un utente, progetto condiviso con un utente CTRP, avviato tirocinio supportato.
	Rinnovo convenzione CA "Abitare Il tempo" con Ulss 16	Incontro tra enti gestori, incontri con Ulss 16, definizione nuova convenzione.	Obiettivo parzialmente raggiunto: Decretata proroga per tutto il 2011 delle convenzioni in atto da parte di Ulss 16, ente committente.
I bisogni	Ampliamento offerta dei servizi nell'ambito sanitario attraverso partecipazione al sistema "Aggregazioni funzionali territoriali"	Costituzione consorzio VIS (Veneto in Salute), partecipazione di due lavoratori al corso formativo	Obiettivo parzialmente raggiunto: Consorzio VIS costituito nel mese di Aprile. Irecoop Veneto non ha attivato il programma formativo pertanto il secondo obiettivo non è stato raggiunto.
	Monitorare i Piani di Zona delle Ulss 15, 16 e 17 per la possibilità di nuovi servizi nelle aree della	Partecipazione ai tavoli tecnici delle tre Ulss	Obiettivo parzialmente raggiunto: le aziende Ulss hanno scelto di coinvolgere solo parzialmente gli enti. Non è stato possibile individuare eventuali possibilità di

	salute mentale e della disabilità.		avviamento di nuovi servizi.
La rete	Scambio di buone prassi sul metodo Riabilitazione Psichiatrica	Incontri con equipe operativa Incontro (Treviso), Cooperativa Iblea (Ragusa) e Cooperativa ReeCoopera (Chieti).	Obiettivo parzialmente raggiunto: Avvenuto incontro con cooperativa sociale Incontro e con cooperativa Studio Progetto (Vicenza). Non raggiunto l'obiettivo di incontro con la cooperativa Iblea. ReeCoopera ha presentato un progetto per ottenere un finanziamento europeo per la diffusione del metodo Riabilitazione Psichiatrica con la partnership dell'ente Irecoop Veneto grazie alla mediazione del Portico.
Risorse Umane	Creazione percorso benessere organizzativo all'interno delle cinque cooperative;	Realizzazione di un percorso di analisi con un consulente formativo;	Obiettivo parzialmente raggiunto: il Gruppo Polis ha constatato la necessità di approfondire la formazione e di rimandare al 2012 la progettazione di un percorso di condivisione della riorganizzazione di Gruppo.
	Condivisione degli esiti del percorso di studio sul benessere organizzativo e delle soluzioni elaborate.	Organizzazione di due incontri annuali.	Obiettivo non raggiunto: Condivisione non avvenuta per necessità di maggiore approfondimento del percorso a livello dirigenziale.
Familiari	Favorire ed ampliare il coinvolgimento dei familiari all'interno della cooperativa.	Proseguimento del "progetto famiglie"	Obiettivo raggiunto: progetto avviato nei mesi di gennaio, svolgimento di 5 incontri nelle giornate di sabato condotti dalle psicologhe.
Formazione	Formazione sulla Sicurezza nei luoghi di lavoro	Partecipazione corso Irecoop salute e sicurezza sul lavoro, affiancamento di un esperto.	Obiettivo parzialmente raggiunto: il datore di lavoro ha partecipato al corso "salute e sicurezza nei luoghi di lavoro", due delegati della cooperativa hanno partecipato ad un percorso di approfondimento sul sistema SGS.
	Formazione area disabilità intellettiva	- Incontri quindicinali di formazione operatori; - formazione specifica metodo cognitivo comportamentale; - formazione personale a richiesta;	Obiettivo raggiunto: - incontri VIO (verifica intermedia operatori) regolarmente svolti; - realizzazione di 4 incontri di formazione sul metodo cognitivo comportamentale Erickson; - 5 Oss del Biancospino hanno richiesto la partecipazione a 3 corsi esterni reperiti autonomamente.
	Formazione salute mentale	- Incontri quindicinali di formazione operatori; incontri formativi mensili sul metodo RP (formazione congiunta Il Portico-Ulss); - incontri mensili formazione operatori CTRP e Gap; - incontri supervisione CTRP e Gap con esperto teoria sistemico-familiare; - incontri con esperto dinamiche di gruppo; - formazione specifica con esperto metodo Riabilitazione Psichiatrica; - formazione personale a richiesta.	Obiettivo raggiunto: - Incontri d'equipe svolti regolarmente; - incontri formativi mensili sul metodo riabilitazione psichiatrica. - affrontati alcuni piani di trattamento utenti inseriti in gruppo appartamento. - Organizzati due incontri dall'Ulss 16, con buona soddisfazione da parte dell'equipe. <i>(Per il 2012 questa formazione sarà sospesa per mancanza di fondi da parte dell'ente pubblico).</i> - Realizzati 5 incontri con il Dott. Cesaro, esperto di dinamiche di gruppo. - Realizzati tre incontri di formazione specifica con esperto del metodo: tutti gli operatori partecipanti si sono dichiarati soddisfatti.

### **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 proposte e 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 le 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).

### **3.7 Accredimento ex LR 22/2002 e DGRV 1616/2008**

L'accreditamento Regionale rappresenta un importante obiettivo della cooperativa, in quanto dovrà consentire l'inserimento dei servizi gestiti nella programmazione socio sanitaria Regionale.

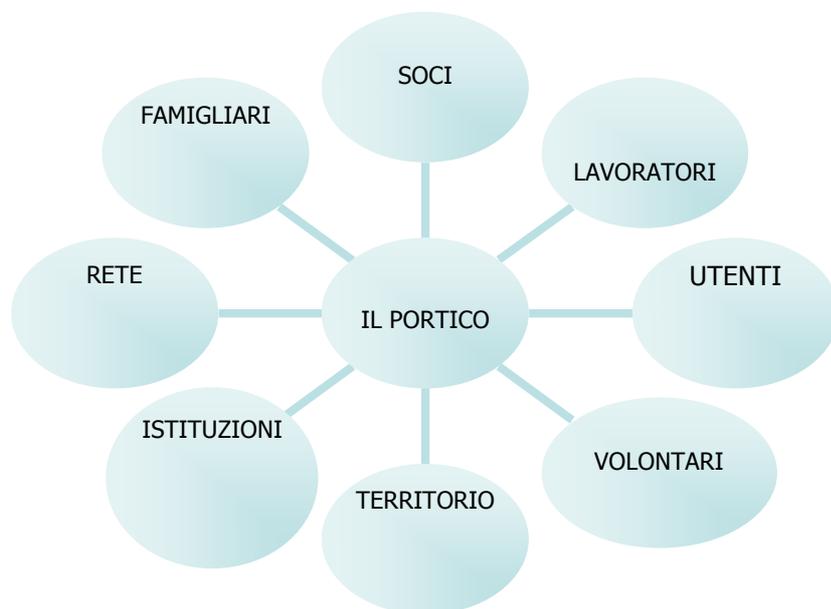
Nel corso dell'anno sono state seguite le procedure per l'ottenimento dell'autorizzazione e dell'accreditamento per tutte le strutture. Questo il quadro:

- due Gruppi Appartamento Protetti accreditati: Casa AMA e Casa Amica, rispettivamente con DGRV 2333 e DGRV 2334 del 29.12.2011,
- Comunità Alloggio Abitare il Tempo: in attesa di autorizzazione a seguito delle modifiche apportate in risposta alle prescrizioni rilasciate,
- la Comunità Alloggio Il Biancospino (entrambi i nuclei): ricevuta la visita ARSS per l'autorizzazione, in attesa di rilascio del decreto per inoltrare domanda di accreditamento
- Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta (alta intensità) La Meridiana in attesa della comunicazione di accreditamento prevista per il primo trimestre 2012.

#### 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 rappresentare 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 quindi evidente la specifica natura della cooperazione sociale, che risiede nel concetto di "mutualità interna ed esterna", così 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

Nel corso dell'esercizio appena concluso, numerose sono state le occasioni di ritrovo con i soci, sia con incontri di tipo culturale, sia di tipo più conviviale. Questi gli eventi realizzati:

- *4 aprile*: Fare impresa sociale oggi: visione imprenditoriale, obiettivi, organizzazione", incontro sul modello democratico e partecipativo offerto dalla 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. L'incontro dal titolo: "Vite indegne di essere vissute: da ausmerzen ai giorni nostri" è stata 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 nel 2010, è stato riproposto quest'anno vedendo anche un 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.

Per quanto riguarda i soci lavoratori, anche quest'anno i risultati positivi ottenuti col bilancio consentono al Consiglio di Amministrazione di proporre all'assemblea di approvare l'erogazione del ristorno ai soci lavoratori, quale riconoscimento della loro partecipazione e del loro coinvolgimento allo sviluppo della cooperativa.

Per la distribuzione del ristorno relativo all'esercizio appena concluso, il Consiglio propone una modifica ai criteri utilizzati nel corso degli ultimi anni: si propone l'erogazione ai soci lavoratori con contratto di lavoro subordinato, di collaborazione a progetto o di lavoro autonomo che nel corso dell'anno hanno svolto prestazioni lavorative calcolando in proporzione alla tipologia della mansione svolta, ai mesi di rapporto societario, alla retribuzione lorda annuale, alle attività a cui il lavoratore ha partecipato.

I nuovi criteri scelti sono stati condivisi con il Consiglio dei Presidenti del Gruppo Polis e concordati con i Consigli di Amministrazione delle altre cooperative del Gruppo. Sono criteri che rispettano la normativa in materia e che riguardano la quantità e la qualità del lavoro svolto. Rispondono inoltre all'esigenza di non privare la cooperativa di risorse per la capitalizzazione ai fini di un consolidamento che permetta un adeguato sviluppo delle attività, in quanto si propone il 50% in aumento gratuito delle quote di capitale sociale e il 50% ad integrazione delle retribuzioni.

L'importo utile per la destinazione a ristorno è pari a 30.266 euro.

## **4.2 Lavoratori**

Per quanto riguarda la categoria lavoratori, coerentemente con gli obiettivi fissati dal piano quinquennale e i successivi programmi annuali, si è proseguito, nell'ambito del Gruppo Polis, nel percorso di standardizzazione, promozione e ottimizzazione della gestione delle risorse umane.

Nel corso del 2011 è continuato quindi il lavoro con il prof. Mazzoleni dell'Università di Brescia, avviato negli ultimi mesi dell'anno precedente, con il quale è stato impostato un importante percorso formativo di revisione della cultura aziendale, svolto a partire dal gruppo dirigente del Gruppo Polis. Il percorso è partito dall'analisi di mission e vision ed è proseguito con lo studio dell'assetto organizzativo, dei percorsi comunicativi e decisionali, degli aspetti formativi che interesseranno progressivamente tutti i lavoratori di Gruppo Polis. Tale percorso è coordinato dal Consiglio dei Presidenti del Gruppo con l'apporto del Coordinatore Educativo del Gruppo Polis e si concluderà entro il 2012.

L'aspetto formativo delle risorse umane coinvolte nell'erogazione dei servizi è stato come ogni anno attentamente supportato e maggiormente indirizzato verso la formazione continua e la supervisione. Questi i momenti formativi realizzati:

### *Supervisione/formazione su applicazione metodo Riabilitazione Psichiatrica*

Per operatori Area Salute Mentale, con dott.ssa Lucia D'Alfonso, in tre giornate.

L'obiettivo era di rinforzare nei partecipanti i concetti di "gradualità", "supporto" e "facilitazione" nell'approccio all'utente psichiatrico, in particolare per programmi di inserimento in realtà associative e territoriali in genere, e per percorsi. Dalla verifica è emerso che tutti i lavoratori si sono dichiarati soddisfatti o quasi soddisfatti della modalità di conduzione della formazione e della supervisione da parte della docente. Le conoscenze teoriche si sono rinforzate, come emerso chiaramente dalla compilazione dei questionari di valutazione dell'efficacia della formazione.

### *Supervisione/formazione su metodo cognitivo comportamentale proposto dal centro Erickson*

Per operatori Area Disabilità Intellettiva, con dott.ssa Menazza, in quattro giornate.

L'obiettivo era di trasformare progressivamente negli operatori la conoscenza del metodo neo cognitivo comportamentale in abilità professionale attraverso l'implementazione delle tecniche apprese. La verifica ha messo in luce che sono aumentate le abilità ad intervenire con utenti che presentano disturbi del comportamento poiché si ricercano le sue funzioni e si introduce un comportamento

adeguato che permetta all'utente di trovare le medesime gratificazioni. Si lavora inoltre maggiormente nella prevenzione del comportamento problema.

#### *VIO (Verifica Intermedia Operatori) Area Salute Mentale*

Per operatori area salute mentale, suddivisi in due gruppi: operatori Comunità alloggio e operatori CTRP e Gruppi Appartamento, con lo staff del Coordinamento educativo. Gli incontri periodici (due al mese) hanno l'obiettivo di affrontare casi critici, dare spazio alle emozioni degli operatori, trovare linee comuni di intervento, apprendere concetti teorici riguardanti i disagi trattati. Le VIO si sono svolte con regolarità e la maggioranza dei partecipanti si è dichiarata soddisfatta di come si sono svolte le riunioni formative. La regolarità e la qualità degli incontri ha contribuito ad una positiva risposta delle equipe di fronte all'aumento della complessità lavorativa dovuta all'alto turnover di personale dovuto a malattie, licenziamenti, aspettative e maternità.

#### *VIO (Verifica Intermedia Operatori) Area Disabilità Intellettiva*

Per operatori area disabilità intellettiva, con staff del Coordinamento educativo. Gli incontri periodici (due al mese) hanno l'obiettivo di affrontare casi critici, dare spazio alle emozioni degli operatori, trovare linee comuni di intervento, apprendere concetti teorici riguardanti i disagi trattati. Le VIO si sono svolte con regolarità e la maggioranza dei partecipanti si è dichiarata soddisfatta di come si sono svolte le riunioni formative.

#### *Corso sperimentazione ICF*

Un educatore della CTRP "La Meridiana" e uno del servizio "Attivamente" di Polis Nova, hanno partecipato ad un corso sperimentale di "International classification of functioning disability" finalizzato ad acquisire le competenze per l'analisi di funzionamento delle persone con disabilità.

#### *Corsi su area di interesse riabilitativo*

Il Responsabile di Unità di Offerta della comunità alloggio Abitare il Tempo ha frequentato tre corsi di aggiornamento sulle tematiche inerenti i processi di recovery nelle patologie relative al disagio psichiatrico.

#### *Corsi su area di interesse riabilitativo*

La Psicologa della comunità alloggio Abitare il Tempo ha frequentato un corso d'aggiornamento sulle tematiche inerenti le patologie trattate (disagio psichiatrico) organizzato da Irecoop Veneto e dalla Commissione Regionale Salute Mentale con la partecipazione di personale proveniente da cooperative di tutto il Veneto.

#### *Danceability*

Un operatore della comunità alloggio "Il Biancospino ha partecipato ad un corso di danceability per un periodo di un anno con cadenza settimanale.

#### *Partecipazione a International Conference on Recovery*

Il Coordinatore Educativo, il Coordinatore Generale, due psicologi e tre educatori, hanno partecipato a Bolzano all'International Conference on Recovery per la durata di due giorni.

L'ammontare totale della spesa per le attività formative (comprensivo di costo orario del personale e dei costi specifici dei corsi) è pari a 78.843 euro, con questo dettaglio:

Voce	2009	2010	2011
Incontri di verifica	25.670	34.900	31.890
Incontri di coordinamento	4.380	5.400	4.319
Corsi specifici	41.950	20.270	26.946
Formazione per la sicurezza			15.688
<b>Totale</b>	<b>72.000</b>	<b>60.570</b>	<b>78.843</b>

Ambito	Ore Formazione Specifica	Ore Formazione Sicurezza	Ore totali
Operatori	2.071	756	2.827
CE e Psicologi	534		534
<b>Totale</b>			<b>3.361</b>

Per quanto riguarda i dati, la composizione dei lavoratori è articolata nel modo seguente:

Soci vs. Non soci		Titolo di studio		Anzianità lavorativa	
Lavoratori soci	5	Licenza elementare	1	< 2 anni	8
Lavoratrici socie	21	Medie inferiori	2	2-5 anni	6
Lavoratori non soci	4	Medie superiori	21	> 5 anni	24
Lavoratrici non socie	8	Laurea triennale	1		
		Laurea specialistica o vecchio ordinamento	13		

Classi di età		Rapporto di lavoro	
18-25	1	Lavoratori autonomi	3
26-35	17	Tempo determinato	8
36-45	12	Tempo indeterminato	27
46-55	5		
> 55	3		

#### *Test di valutazione dello stress da lavoro-correlato.*

Una psicologa del lavoro, incaricata per tutte le cooperative di Gruppo Polis, ha somministrato ai lavoratori il test "valutazione dello stress da lavoro-correlato". Vengono esposti di seguito i risultati.

La valutazione è stata fatta utilizzando 3 strumenti:

- Gli indicatori oggettivi (malattie, ferie, maternità, infortuni) riportano una percentuale di assenze in linea con le altre cooperative del Gruppo e lievemente inferiore alle indicazioni ministeriali. Per quanto riguarda la sensazione di benessere psicofisico si registra generalmente una buona situazione; un servizio presenta un livello più alto degli altri anche se entro i limiti: *Abitare il Tempo*. Vi sono naturalmente singole situazioni 1 che presentano valori che superano la soglia di attenzione e manifestano un malessere, seppur contenuto. Tale situazione non sembra però essere correlata ad una situazione di disagio lavorativo, dato che gli stessi soggetti non riportano alterazione nell'indagine funzionale.
- L'indicatore MSP (misura stress percepito): il livello di allarme è 75 e il valore percepito all'interno della cooperativa il Portico è pari a 49. Non si rileva quindi una situazione di funzionamento alterato.
- L'indicatore VFA (valutazione funzionamento aziendale): il livello di allarme è il 40% e Il Portico registra un valore di 21,70%.

### **4.3 Utenti**

Il lavoro di programmazione degli obiettivi individuali per ogni utente e la valutazione degli esiti dei progetti riabilitativi è uno dei punti cardine del lavoro della Cooperativa in quanto Il Portico ha come scopo prioritario il servizio di supporto agli utenti nella direzione del raggiungimento dei massimi livelli di autonomia possibile.

Il monitoraggio rappresenta dunque il principale strumento a disposizione per poter verificare il lavoro svolto con le persone. Quest'operazione si caratterizza come di consueto sia come auto-valutazione da parte dell'equipe educativa tramite l'analisi delle valutazioni ottenute dagli strumenti (CI e PPCD), sia come valutazione espressa da parte degli utenti di fronte ad uno strumento specifico (Test VSSS).

Per i risultati relativi alla soddisfazione sul servizio si rimanda al capitolo successivo descrittivo della relazione sociale.

### **4.4 Familiari**

La relazione con i familiari è stata mantenuta attraverso lo svolgimento di incontri periodici individuali, finalizzati a condividere il percorso realizzato all'interno del servizio erogato e contribuire a creare delle modalità di aiuto reciproco. Sono stati inoltre organizzati, come nel 2010, cinque incontri collettivi nei quali è stato registrato un aumento della partecipazione rispetto l'anno precedente, anche se non sono stati raggiunti gli obiettivi di un incremento del 20% (si è passati da 35 presenze al primo incontro, a

41 presenze al quinto e ultimo incontro). Nonostante ciò, l'attenzione e la partecipazione dei presenti è stata viva e crescente. C'è da sottolineare però che alcuni parenti hanno avuto difficoltà a staccarsi da una visione esclusivamente personale del problema, rimanendo fermi alla propria esperienza, e a volte rischiando di monopolizzare gli incontri con interventi volti alla risoluzione di proprie specifiche esigenze che esulavano da quelle del resto del gruppo. Anche ai famigliari sono stati somministrati i test per la soddisfazione sul servizio, i cui risultati sono riportati nel prossimo capitolo.

#### **4.5 Volontari**

Il 2011 ha visto la presenza di tre volontari del Servizio Civile; uno presso la Comunità Alloggio "Abitare il Tempo", uno presso la CTRP "La Meridiana" e -per il primo anno- uno presso la Comunità Alloggio "Il Biancospino". La presenza dei volontari del Servizio Civile Nazionale risulta per la nostra cooperativa una risorsa importante da valorizzare per costruire prospettive di sviluppo.

L'esercizio appena concluso ha visto inoltre la presenza di un seminarista proveniente dal Seminario Vescovile di Padova, che ha prestato il suo servizio presso la CTRP.

Il volontariato rappresenta da sempre per la cooperativa un elemento importante e in grado di aggiungere valore al servizio erogato. Soprattutto negli ultimi anni esso rappresenta anche un'occasione per avvicinare i giovani alle realtà del disagio.

#### **4.6 Territorio**

Il radicamento territoriale rappresenta per la Cooperativa uno dei valori più importanti: è infatti nel territorio che la cooperativa si inserisce come soggetto promotore di benessere, ed è dal territorio che essa può trarre energie, risorse e stimoli per il proprio lavoro. Intrattenere relazioni attive e proficue sotto diversi aspetti con i molteplici soggetti presenti nel territorio risulta dunque di fondamentale importanza, se considerato nell'ottica di un reciproco arricchimento.

Tra i soggetti con cui Il Portico ha interagito nel corso dell'anno vi sono: ULSS 15, 16 e 12; Comune di Padova; Provincia di Padova; Comuni della Provincia di Padova; Regione del Veneto; Parrocchie; Diocesi di Padova; Seminario Vescovile; Caritas Diocesana; Volontari (in particolare SCN); Famigliari; Associazione Banco Alimentare del Veneto; Associazioni Aitsam e Covesam; Cooperative Sociali del Gruppo Polis; Sindacato CISL; Consorzio Veneto Insieme; Consorzio Veneto In Salute, Consorzio Solidarfidi; Confcooperative – Federsolidarietà; Università degli Studi di Padova; Camera di Commercio di Padova; Esercizi Commerciali.

Le relazioni con il territorio vengono inoltre costruite in modo quotidiano grazie alla presenza dei vari servizi nei contesti di riferimento e grazie ad alcune iniziative che vengono realizzate da ormai molti anni. Come ogni inizio estate, anche nel 2011 vi è stato l'appuntamento con "Fuori di Festa" presso la CTRP La Meridiana. Giunta alla dodicesima edizione, la festa ha visto il coinvolgimento dell'Associazione Nazionale Alpini di Padova, il gruppo "Note Innate" e la corale "Tuki Tuki". Continua inoltre la redazione del periodico "Meridiana News", che viene pubblicato periodicamente e diffuso in tutto il quartiere padovano dell'Arcella.

In occasione della festa per il decennale della Comunità Alloggio "Il Biancospino" sono stati utilizzati gli spazi messi a disposizione dalla parrocchia di appartenenza (Taggì di Sotto), con la compagnia teatrale Piccola Scena di San Martino di Lupari che si è esibita gratuitamente nello spettacolo "Il Letto Ovale".

Nel corso del 2011 infine, sono state ricercate ed implementate relazioni con soggetti economici: il "Progetto Tandem" ha portato a collaborare con alcune aziende anche di grandi dimensioni come IKEA e all'avvio di contatti con altre per la realizzazione di collaborazioni nel corso del 2012, in particolare con la Modelleria Nicoletto.

#### **4.7 Istituzioni**

Le Istituzioni rappresentano per la cooperativa la committenza del servizio. Il rapporto è stato quindi legato agli aspetti istituzionali e di collaborazione relativamente alla programmazione e gestione dei servizi. Al proposito sono stati regolari e numerosi gli incontri con le equipe del territorio per la condivisione dei percorsi degli utenti inseriti, offrendo sempre la massima disponibilità, compatibilmente con le possibilità e le reali opportunità dettate dalle varie situazioni.

Grande visibilità con istituzioni e il territorio vi è stata infine grazie al sostegno e alla partecipazione alle iniziative realizzate dal Gruppo Polis finalizzate alla raccolta fondi per il sostegno dei servizi gestiti dal Gruppo stesso a favore delle donne vittime di violenza: diversi eventi di intrattenimento e la cena di beneficenza presso il Palazzo della Ragione a Padova, che hanno visto la partecipazione di numerose autorità ed esponenti del mondo imprenditoriale.

#### **4.8 Rete**

Il lavoro di rete è proseguito collaborando strettamente con gli organismi di Federsolidarietà Confcooperative, con il Consorzio Veneto Insieme e con il Gruppo Polis. Le attività principali hanno riguardato: la promozione dell'esperienza del Servizio Civile Nazionale con l'accoglienza di 3 volontari in servizio presso le strutture; la partecipazione attiva del Presidente ai tavoli di lavoro regionali (Commissione Autorizzazione e Accreditamento LR 22/2002-DGRV 1616/2008 e Commissione Regionale Salute Mentale), la partecipazione attiva del Presidente al sistema di rappresentanza della cooperazione sociale Confcooperative-Federsolidarietà a livello provinciale, regionale e nazionale.

### **5. RELAZIONE SOCIALE**

#### **Panorama generale**

Il 2011 è stato caratterizzato da diversi elementi significativi, che riportiamo sinteticamente di seguito.

- Ampliamento comunità alloggio Il Biancospino con due nuclei di offerta;
- Prosecuzione dei processi di autorizzazione ed accreditamento delle strutture ai sensi della LR 22/2002 e DGRV 1616/2008;
- Prosecuzione della formazione specifica delle due equipe delle comunità per aree di competenza (Salute Mentale e Disabilità Intellettiva);
- Prosecuzione del percorso formativo per dirigenti Gruppo Polis, avviato nel corso del 2010;
- Partecipazione al nuovo Consorzio Veneto In Salute, costituito nel 2010;
- Promozione dell'esperienza del Servizio Civile Nazionale e accoglienza di 3 volontari in servizio presso le strutture;
- Partecipazione attiva del Presidente ai tavoli di lavoro regionali;
- Partecipazione attiva del Presidente al sistema di rappresentanza della cooperazione sociale Confcooperative-Federsolidarietà a livello provinciale, regionale e nazionale;
- Partecipazione al progetto Tandem con la Provincia di Padova, promosso da Confcooperative Padova, finalizzato all'inserimento lavorativo di persone con disabilità, che ha visto l'inserimento di un utente presso IKEA di Padova.
- Avvio del rapporto con l'Università di Trento con la sottoscrizione di una convenzione;
- Inaugurazione Nucleo 2 della comunità il Biancospino e celebrazione decennale del Nucleo 1
- Introduzione di una nuova figura per la gestione dei processi di autorizzazione ed accreditamento per tutte le strutture, per il supporto al sistema gestione sulla sicurezza e per lo sviluppo del progetto cure primarie.

È stata riposta una particolare attenzione alle relazioni con ciascun interlocutore coinvolto nell'erogazione del servizio: con gli utenti sono stati svolti colloqui individuali condotti dalla psicologa e organizzati gruppi di competenze sociali e laboratori. Con gli operatori è stata realizzata formazione di gruppo sul modello teorico di riferimento, si sono tenuti colloqui individuali su progetti, obiettivi e criticità e condotta la ricerca sul livello di stress correlato al lavoro. Con i familiari sono stati realizzati incontri individuali di verifica e incontri mensili con finalità di ascolto, condivisione, confronto e ricerca soluzioni. Infine, con gli assistenti sociali sono state svolte verifiche periodiche e interventi integrati. Di seguito riportiamo la sintesi delle principali attività realizzate presso ciascun servizio.

#### Comunità alloggio per persone con disabilità "Il Biancospino"

Nel 2011 è proseguita la formazione con il Centro Studi Erickson attraverso quattro incontri di supervisione ai quali hanno partecipato le équipe disabilità del Gruppo Polis.

Le supervisioni hanno permesso agli operatori di approfondire la metodologia cognitivo-comportamentale analizzando in modo approfondito casi specifici attraverso la sperimentazione di strategie di intervento valutate dal formatore in termini di efficacia ed efficienza.

Durante i primi mesi del 2011 la comunità alloggio ha avviato l'attività di danceability presso la palestra del centro diurno Mosaico di Polis Nova, coinvolgendo 6 utenti. Dato l'entusiasmo dei partecipanti in vista dei festeggiamenti del decennale della comunità e dell'inaugurazione del Nucleo 2, si è lavorato con il gruppo danza alla realizzazione di una coreografia presentata alla festa di settembre 2011. L'organizzazione dell'evento ha impegnato l'èquipe per buona parte del 2011, coinvolgendo soggetti significativi del territorio nella progettazione della giornata: la Parrocchia di Taggì, associazioni di volontariato del Quartiere, l'Amministrazione comunale. Oltre allo spettacolo di danceability al termine della giornata si è tenuto uno spettacolo teatrale offerto dalla Compagnia "Piccola Scena" di San Martino di Lupari.

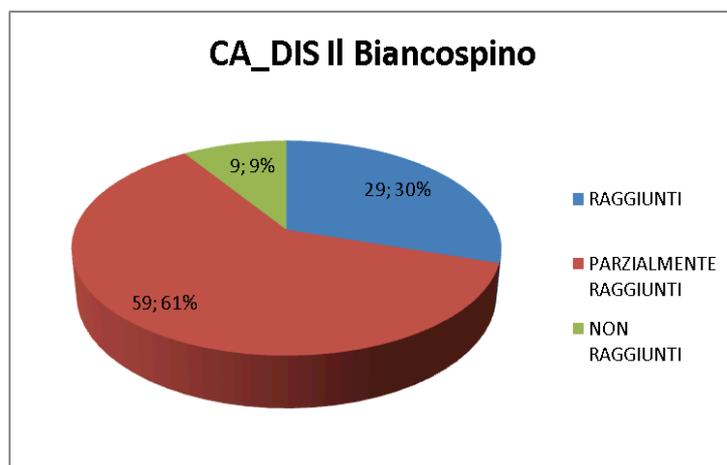
Il 2011 è stato caratterizzato, inoltre, dall'intenso lavoro dell'èquipe sul metodo cognitivo comportamentale. Il confronto continuo sulle strategie d'intervento e la relativa necessità di utilizzare un linguaggio educativo comune hanno portato l'èquipe a richiedere un'ora di formazione supplementare (richiesta accolta positivamente dal Cda della cooperativa).

Vista la contrazione delle risorse disponibili, le vacanze estive hanno visto la realizzazione di uscite di un giorno (al mare, in montagna, a Gardaland, in piscina) per tre volte la settimana durante il periodo di chiusura del centro diurno frequentato dagli utenti.

Alcuni utenti hanno utilizzato servizi esterni per i soggiorni estivi (associazione Dinsi una man, Anffas).

Nel 2011 la CA ha accolto per la prima volta un volontario del servizio civile: figura stimolante per gli utenti, importante risorsa per l'èquipe operatori in particolare per gli accompagnamenti degli utenti (visite mediche, attività sportiva, tempo libero in generale). Nel 2011 le ore impiegate per gli accompagnamenti medici sono state 226.

Dal punto di vista dei progetti realizzati con gli utenti, per l'anno 2011 sono stati realizzati 35 progetti, con 97 verifiche in itinere che hanno restituito come risultato (come evidenziato nel grafico accanto) 29 obiettivi raggiunti, 59 parzialmente raggiunti, 9 obiettivi non raggiunti.



#### Comunità Alloggio "Abitare il Tempo"

Le attività svolte in Comunità Alloggio sono state realizzate seguendo la metodologia della Riabilitazione Psichiatrica e facendo propria l'esperienza assimilata attraverso un articolato corso di formazione sul modello del prof. Spivak e della Scuola di Boston. Nel corso del 2011 la supervisione è stata tenuta dalla dott.ssa D'Alfonso, di Chieti. Quotidianamente, sono state proposte nel corso dell'anno agli ospiti le seguenti attività: gruppo cucina (sospeso a partire dal mese di luglio 2011 in quanto, per motivi organizzativi, si è ritenuto opportuno usufruire del servizio mensa esterno per 4 giorni a settimana), gruppo socializzazione, gruppo "lista della spesa", gruppo spesa, gruppo "scelta programmi TV". Da settembre a dicembre è stata inoltre svolta l'attività di rilassamento con una psicoterapeuta tirocinante, una volta ogni due settimane (rilassamento individuale proposto a 2 utenti).

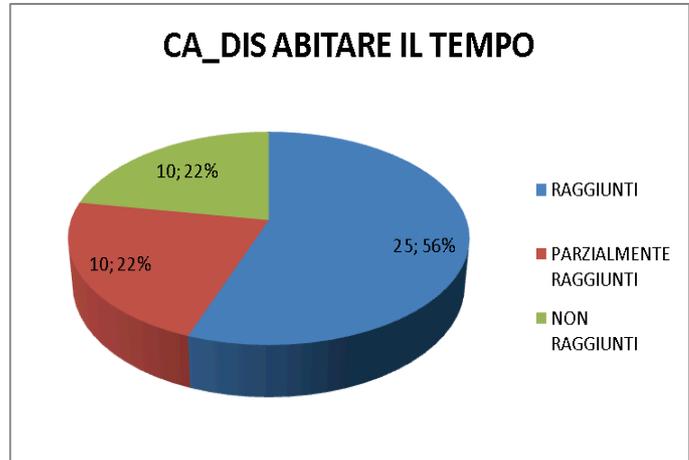
Sono state inoltre proposte le seguenti attività di Tempo Libero, svolte al di fuori della comunità:

- accompagnamenti settimanali per un utente a "Corri per Padova";
- uscite periodiche per attività di pesca per un utente;
- uscita allo Stadio di Padova (in base alla disponibilità di un volontario) per un utente;
- uscite periodiche col Gruppo Tempo Libero a cui partecipano assiduamente due utenti;
- uscite mensili in piscina termale per due utenti;
- uscite periodiche organizzate dalla comunità (concerti, serate in pizzeria);
- uscite organizzate con l'operatore di riferimento in base ai desideri di ogni singolo utente.

Vista la contrazione delle risorse disponibili, le vacanze estive hanno privilegiato uscite giornaliere durante il periodo di chiusura del centro diurno. Nel corso del 2011 è stato organizzato un breve soggiorno di tre giorni a Porto Recanati al quale hanno partecipato due utenti accompagnati da un operatore.

Dal punto di vista dei progetti realizzati con gli utenti, per l'anno 2011 sono stati realizzati 19 progetti, con 45 verifiche in itinere che hanno restituito come risultato (come si vede dal grafico accanto) 25 obiettivi raggiunti, 10 parzialmente raggiunti, 10 obiettivi non raggiunti.

In ordine alle attività straordinarie, da segnalare 304 ore di accompagnamento a visite mediche, 180 ore di accompagnamento a fisioterapia per un totale di 484 ore complessive spese per ragioni di salute. Sono state inoltre circa 140 le ore di assistenza per malattia utenti e 70 le ore per uscite varie e progetti.

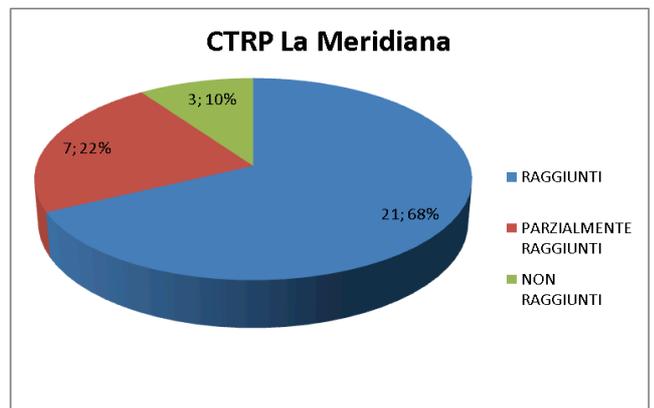


#### CTRP "La Meridiana"

Il servizio presso La Meridiana è proseguito con l'applicazione della metodologia della Riabilitazione Psichiatrica. Questo approccio ha permesso di attivare percorsi supportati con utenti sia nella struttura residenziale che nel centro diurno annesso alla comunità. Sono stati realizzati percorsi rivolti all'esterno, con stage e tirocini formativi presso due cooperative sociali di tipo B (Primavera per attività di pulizie presso la sede del Gruppo Polis, con successiva assunzione in azienda ex art. 12 bis legge 68/1999 ed Eiteam per attività di inserimento dati con rinnovo stage per altri sei mesi nel 2011). Inoltre, sono stati attivati 8 stage presso il centro diurno Attivamente di Polis Nova di 15 giorni l'uno per testare le competenze in ambito occupazionale. Anche per il 2011 sono state proposte, agli utenti, attività di gruppo per l'acquisizione di competenze sociali.

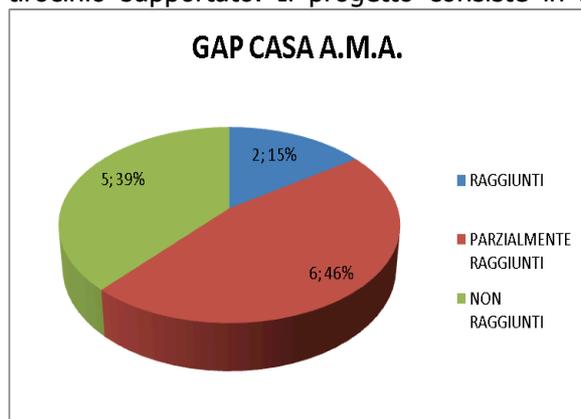
Dal punto di vista dei progetti realizzati con gli utenti, per l'anno 2011 sono stati realizzati 19 progetti, con 31 verifiche in itinere che hanno restituito (come si vede dal grafico) come risultato 21 obiettivi raggiunti, 7 parzialmente raggiunti, 3 obiettivi non raggiunti.

Nel corso dell'esercizio concluso è stato utilizzato il dispositivo previsto dal progetto Tandem, nato grazie alla collaborazione fra Federsolidarietà Padova e Provincia di Padova con l'obiettivo di sostenere l'inserimento lavorativo di persone con disabilità e disagio psichiatrico. Attraverso il percorso Tandem 3 un utente è stato inserito presso Ikea Padova con tirocinio supportato. Il progetto consiste in supporto della persona in contesto aziendale tramite la



metodologia Riabilitazione Psichiatrica.

Sono stati continuati gli incontri mensili tenuti dal Coordinatore Educativo di Gruppo Polis, rivolti sia al personale della cooperativa che agli infermieri dell'Ulss 16.



#### Gruppi appartamento Casa "Ama" e Casa "Amica"

L'aspetto principale da mettere in evidenza riguarda l'ottenimento dell'Accreditamento Istituzionale ai sensi della legge regionale 22/2002 e della successiva DGRV 1616/2008, per entrambe le strutture. Le visite sono

state effettuate ad ottobre 2011 e il decreto di accreditamento è stato ottenuto prima della chiusura dell'esercizio.

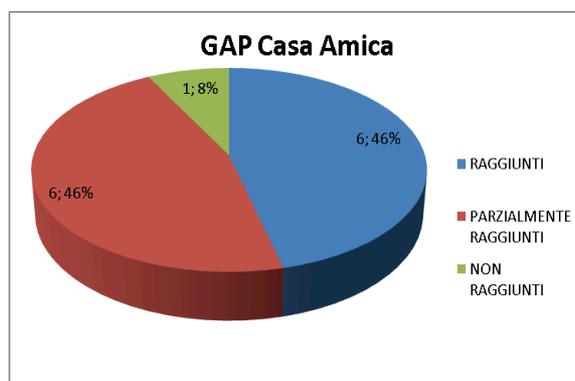
Dal punto di vista delle attività è continuata la progettazione individuale attuata con il metodo della Riabilitazione Psichiatrica orientato all'acquisizione delle competenze sociali in contesti reali. Presso Casa Ama sono state accolte in tutto 8 persone durante l'anno: su una capienza massima di 6 persone, 4 sono rimaste invariate mentre due hanno terminato il loro percorso lasciando spazio all'avvio di due nuovi inserimenti.

Dal punto di vista dei percorsi riabilitativi, le 13 verifiche, effettuate nei complessivi 8 progetti individuali, hanno fatto emergere (come evidenziato nel grafico) il raggiungimento degli obiettivi in 2 casi e il parziale raggiungimento in 6. 5 sono stati i casi in cui l'obiettivo non è stato raggiunto.

Presso la struttura Casa Ama è proseguito il progetto di supporto all'inserimento lavorativo con presenza media di 15 persone esterne al servizio. Sono stati realizzati incontri quindicinali gestiti dallo psicologo della cooperativa e in collaborazione con un'educatrice del SIL.

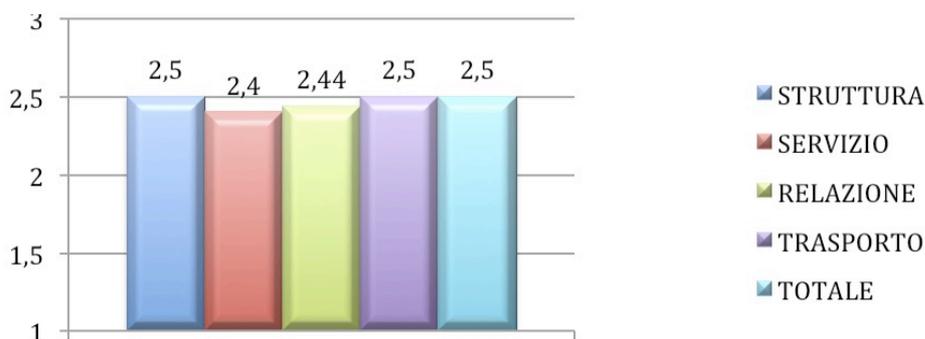
Nel corso dell'anno è stato anche garantito il gruppo tempo libero, realizzato tutte le settimane nella giornata di sabato con un'educatrice della cooperativa. Entrambi i progetti sono stati finanziati da Il Portico per il loro costo totale poiché nel mese di Ottobre l'ULSS ha comunicato l'impossibilità di fornire la quota destinata a questo scopo.

Presso il GAP Casa Amica il numero di ospiti è rimasto invariato, non essendoci state ammissioni o dimissioni. Nei 7 progetti totali sono state sostenute 13 verifiche che hanno evidenziato il raggiungimento degli obiettivi in 6 casi, il parziale raggiungimento in 6 casi, il non raggiungimento in un solo caso. Nel grafico accanto è rappresentato il dato.



#### La soddisfazione del servizio

Per quanto riguarda la soddisfazione per il servizio, l'equipe educativa ha somministrato a 45 utenti inseriti presso le Comunità e i Gruppi Appartamento Protetti, il protocollo VSSS (*Verona Service Satisfaction Scale*) attraverso dei questionari anonimi, che nel complesso hanno fatto emergere i dati sotto riportati; i valori attribuiti alla soddisfazione variano da un minimo di 1 ad un massimo di 3:



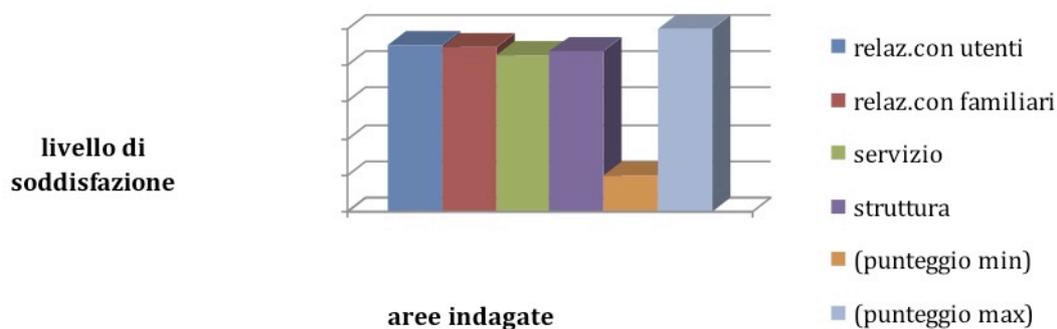
Anche con i famigliari sono stati realizzati incontri individuali finalizzati a condividere l'andamento dei progetti riabilitativi e consolidare la collaborazione tra le parti con lo scopo di definire e perseguire obiettivi comuni, riguardanti l'ospite inserito nelle strutture per l'anno seguente. In questa occasione è stato chiesto alle persone intervenute di compilare un questionario attraverso cui indagare le opinioni personali circa la soddisfazione nei seguenti ambiti:

- relazioni interpersonali (operatori-utenti e operatori-familiari);
- servizio offerto;
- struttura di accoglienza.

Il questionario presenta una scala di insoddisfazione/soddisfazione, dove il punteggio 1 indica il valore "molto insoddisfatto", il valore 5 "molto soddisfatto". I questionari raccolti in forma anonima sono stati 36, di cui 8 per la CTRP La Meridiana, 9 per la Comunità Abitare il Tempo, 8 per il Nucleo 1 della Comunità Il Biancospino, 4 per il Nucleo 2, 4 per il GAP Casa Amica, 3 per il GAP Casa Ama. I risultati complessivi, dati dall'accorpamento delle analisi di soddisfazione del servizio da parte dei famigliari degli ospiti inseriti in tutte le strutture, e utili per ottenere una visione generale sono rappresentabili nel grafico riportato di seguito.

Si può rilevare che la valutazione si colloca in tutte le aree tra i valori "soddisfatto" e "molto soddisfatto", con un'oscillazione tra i punteggi medi 4.6 nell'area "relazione tra operatori e utenti" e 4.3 nell'area "servizio". Più che soddisfacente, quindi, la percezione che i famigliari hanno del servizio complessivo del Portico, dati che confermano quelli degli anni precedenti.

### Il Portico -Familiari -soddisfazione del servizio 2011-



Concludendo si può rilevare come la Soddisfazione del servizio risulti complessivamente buona per quanto riguarda l'anno 2011, con risultati validati come significativi dal punto di vista statistico. Di seguito alcune ulteriori valutazioni.

Nonostante tra gli ospiti ci siano diversi casi di disagio dovuti a depressione o apatia con conseguente perdita della capacità di contattare soddisfazione e piacere pieni relativi alla relazione, condivisione, partecipazione a proposte educative e di tempo libero, la soddisfazione emersa è congruente con lo sforzo continuo da parte delle équipes di fornire un servizio adeguato e un riconoscimento sperato, affinché ci sia la consapevolezza di perseguire la giusta direzione nel garantire agli ospiti uno spazio e un tempo buoni a riattivare la motivazione e la speranza di un miglioramento nella qualità della vita.

Per quanto riguarda i famigliari, in tutte le strutture emerge una soddisfazione più o meno piena del servizio, elemento che risulta un riscontro non facile per persone che devono affrontare continuamente un senso di colpa presente per aver delegato ad altri la presa in carico del proprio caro in situazione di disabilità intellettiva o psichica e la naturale conseguenza di trovare criticità e falle nel servizio di adozione, che spesso si valuta come non rispondente alla delega di prestare le attenzioni necessarie ai bisogni emergenti. Si ritiene che l'attenzione data all'ascolto dei famigliari, sempre più strutturata attraverso incontri e percorsi di partecipazione attiva di gruppo, risulti efficace per far sentire che nell'integrazione di saperi, nello scambio di informazioni cicliche, nella richiesta di collaborare insieme per un fine comune -che è e resta il benessere e la speranza degli ospiti delle strutture- si trovi la via per lavorare bene e in sinergia.

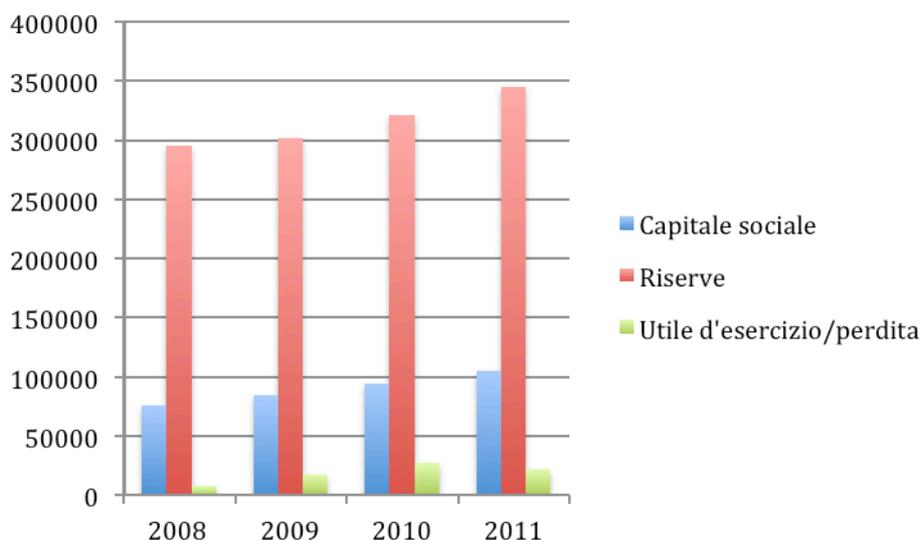
## 6. DIMENSIONE ECONOMICA

### 6.1 Valore della produzione

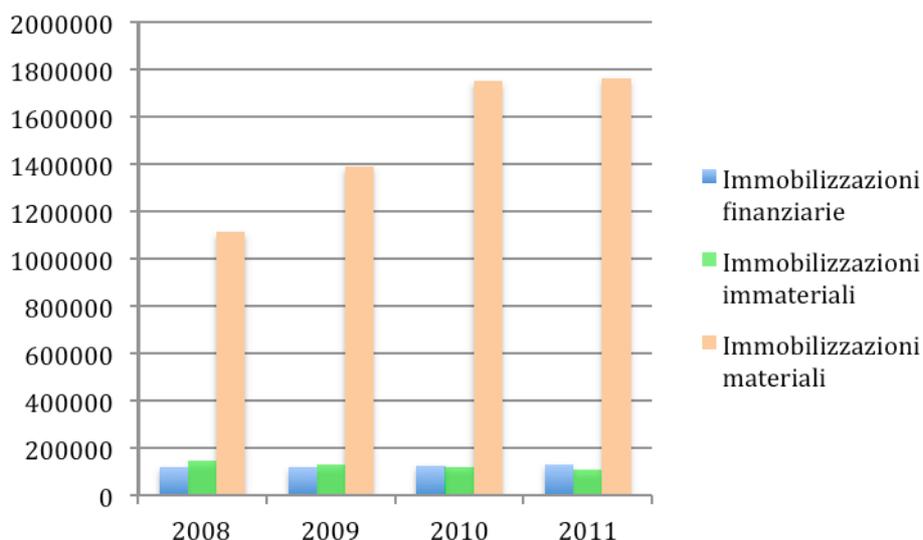
Anno	2008	2009	2010	2011
Valore della produzione	1.305.300	1.456.120	1.544.750	1.620.010

### 6.2 Patrimonio netto

Il Patrimonio Netto della Cooperativa Il Portico è costituito principalmente da riserve accantonate negli anni precedenti. Il capitale sociale costituisce un apporto significativo dei soci. L'aumento di anno in anno è dovuto alle scelte di erogare i ristorni metà come aumento della retribuzione e metà come aumento di capitale sociale dando maggiore solidità al patrimonio. L'utile d'esercizio non risulta essere molto elevato, per via dei ristorni ai soci, e per gli accantonamenti fondo rischi e oneri.



### 6.3 Investimenti



### 6.4 Finanziatori

	2008	2009	2010	2011
Istituti Bancari	€ 607.129,00	€ 795.124,00	€ 895.700,00	€ 840.408,00
Prestito soci	€ 263.487,00	€ 300.282,00	€ 331.300,00	€ 300.869,00

## 7. LE PROSPETTIVE FUTURE

Per il 2012 la cooperativa sarà principalmente impegnata sui seguenti aspetti:

### Struttura organizzativa

Obiettivo	Strategia	Tempi
Rinnovo delle cariche sociali per il triennio 2012-2014	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incontri in CDA</li> <li>2. Incontro pre assemblea con i soci</li> <li>3. Assemblea aprile 2012</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entro marzo 2012: incontro pre assemblea con la partecipazione del 50% dei soci</li> <li>2. Entro fine aprile 2012</li> </ol>
Elaborazione di un sistema di gestione della salute e delle sicurezze sul lavoro	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborazione di un manuale aziendale su salute e sicurezza sul lavoro;</li> <li>2. Condivisione con gli operatori di norme e misure di sicurezza da adottare;</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entro settembre 2012;</li> <li>2. Entro dicembre 2012;</li> </ol>
Percorso di formazione per Direzione Strategica	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 8 incontri nel primo semestre 2012</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entro giugno 2012</li> </ol>
Percorso di formazione per Quadri	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 3 incontri congiunti con Direzione Strategica entro il primo semestre 2012</li> <li>2. Programmazione seconda parte progetto formativo entro il primo semestre 2012 da realizzarsi nel secondo semestre 2012</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entro giugno 2012</li> <li>2. Giugno 2012: programmazione;</li> <li>3. Dicembre 2012: realizzazione.</li> </ol>
Utilizzo della rete funzionalmente alla progettazione riabilitativa e al potenziamento della comunicazione di gruppo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consultazione progetti personalizzati, attività, strumenti/schede di rilevazione e monitoraggio dalle sedi periferiche.</li> <li>2. Invio/Ricezione comunicazioni (sede centrale-sede operativa) via email</li> <li>3. Innovazione modalità comunicativa informale di Gruppo</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entro dicembre 2012: utilizzo esclusivo della modalità informatica per lo scambio di comunicazioni e la registrazione delle osservazioni.</li> <li>2. Entro dicembre 2012: sperimentazione nuovo modello comunicativo di Gruppo se avviato</li> </ol>

### Soci e modalità di partecipazione

Obiettivo	Strategia	Tempi
Promozione percorso culturale e associativo	Incontri culturali; Festa dei soci	6 incontri annuali con la partecipazione del 35% degli interessati;

### Integrazione con il territorio

Obiettivo	Strategia	Tempi
Realizzazione microeventi di sensibilizzazione nel territorio di appartenenza della comunità Il Biancospino	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Avvio collaborazione con esperto</li> <li>2. Coinvolgimento popolazione territorio</li> <li>3. Realizzazione 3 eventi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entro marzo 2012</li> <li>2. Entro ottobre 2012: realizzazione 3 eventi - partecipazione almeno 50 persone esterne alla CA</li> </ol>
Coinvolgimento figure società civile nel CdA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contatti con 2 stakeholder di interesse</li> <li>2. Elezione in CdA</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entro aprile 2012</li> <li>2. Entro maggio 2012</li> </ol>
Inaugurazione comunità Abitare il Tempo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizzazione di un momento conviviale</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entro settembre 2012</li> </ol>
Incremento della riflessione scientifica circa l'innovazione dei servizi, i percorsi riabilitativi, i relativi esiti e l'impatto sociale dell'azione riabilitativa.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collaborazione con Università degli Studi di Padova, Università degli Studi di Trento e scuole di specializzazione di Psicologi;</li> <li>2. Inserimento di almeno 2 tirocinanti Psicologi;</li> <li>3. Inserimento di almeno 1 tirocinante UniPd o UniTn</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entro primo semestre 2012 contatti con i tirocinanti</li> <li>2. Entro secondo semestre 2012 elaborazione e avvio dei progetti di studio</li> </ol>

### Gestione dei servizi

Obiettivo	Strategia	Tempi
Analisi e studio del cambiamento delle modalità di affidamento dei servizi degli enti pubblici ULss 16 e Ulss 15	Contrattazione con l'Ente Pubblico, dato il seguente stato dell'arte: - Ctrp Meridiana: convenzione scaduta il 31.12.2011, prorogata a settembre 2012 - Comunità Il Biancospino: convenzione in scadenza settembre 2012 - Comunità Abitare Il Tempo: convenzione scaduta il 31.12.2010, prorogata due volte al 31.12.2012	Entro il 2012
Monitoraggio Qualità attraverso audit interni (secondo i criteri ex LR 22/02 e DGRV 1616/2008)	1. Programmazione audit interni di verifica in collaborazione con i responsabili di area operativa	1. Entro aprile 2012 primo audit 2. Entro novembre 2012 secondo audit
Autorizzazione all'esercizio CA "Abitare il Tempo"	1. Adeguamento struttura secondo indicazioni ULSS 16 2. Ricezione visita di verifica 3. Ottenimento decreto autorizzazione	1. Entro marzo 2012 2. Entro maggio 2012 3. Entro dicembre 2012
Accreditamento comunità "Abitare il Tempo"	1. Ottenimento decreto autorizzazione; 2. Domanda accreditamento ARSS; 3. Ricevimento visite di verifica.	1. Entro giugno 2012 2. Entro agosto 2012 3. Entro dicembre 2012
Accreditamento comunità Il Biancospino Nucleo 1	1. Ottenimento decreto autorizzazione; 2. Domanda accreditamento ARSS; 3. Ricevimento visite di verifica.	1. Entro marzo 2012 2. Entro giugno 2012 3. Entro dicembre 2012
Accreditamento comunità Il Biancospino Nucleo 2	1. Domanda Autorizzazione ARSS; 2. Ricevimento visite di verifica 3. Ottenimento decreto autorizzazione	2. Entro gennaio 2012 3. Entro giugno 2012 Entro dicembre 2012
Avvio progetto autonomia presso Appartamento Protetto Disabilità Elaborazione percorsi di autonomia abitativa e lavorativa (collaborazione Portico e Polis Nova)	1. Ricerca di mercato 2. Proposta a famiglie interessate 3. Avvio progetto	1. Entro giugno 2012 2. Entro giugno 2012 3. Entro dicembre 2012
Apertura nuovo Appartamento Autonomo per la Salute Mentale (collaborazione Il Portico e Polis Nova)	1. Condivisione progetto con gli utenti interessati 2. Ingresso utenti	1. Entro marzo 2012 2. Entro giugno 2012
Offrire percorsi di inserimento lavorativo agli utenti dei servizi attraverso la metodologia della RP attraverso la partecipazione Progetto Tandem	1. Contatti con le aziende Condivisione progetto con gli utenti interessati 2. Avvio tirocinio supportato	1. Entro gennaio 2012 2. Entro febbraio 2012 3. Entro marzo 2012
Monitorare i piani di zona nell'Ulss 15-16-17 per la possibilità di nuovi servizi nelle aree salute mentale e disabilità.	1 Partecipare ai tavoli tecnici delle 3 Ulss	1. nell'arco dell'anno 2012

### I bisogni

Obiettivo	Strategia	Tempi
Ampliamento offerta dei servizi attraverso la partecipazione al sistema "Aggregazioni funzionali territoriali"	1. Contatto con la Direzione Sanitaria Ulss 16 2. Contatto con rappresentanti territoriali di Fimg e Smi 3. Proposta progetto 4. Reperimento immobile 5. Partecipazione n°2 lavoratori al corso formativo	Entro febbraio 2012; Entro febbraio 2012; Entro marzo 2012; Entro giugno 2012; Entro settembre 2012

### La rete

Obiettivo	Strategia	Tempi
Partecipazione ad iniziative anno cooperazione	Partecipazione convegni e formazione in materia di cooperazione	Partecipazione ad un'iniziativa per almeno 10 soci entro il 2012

### Risorse umane

Obiettivo	Strategia	Tempi
Realizzazione di un percorso di benessere per la prevenzione del burnout;	1. Proposta progetto alle equipe 2. Realizzazione 3 incontri 3. Valutazione impatto del percorso (pre – post con test MSP e schede specifiche);	1. Entro fine gennaio 2012 2. Entro fine marzo 2012 3. Entro giugno 2012
Condivisione degli esiti del percorso di riorganizzazione di Gruppo	1. N° 2 incontri annuali con la partecipazione del 75% degli interessati;	1° incontro entro maggio 2012 2° incontro entro novembre 2012
Consolidamento dei ruoli e delle relative competenze, aumento della consapevolezza degli operatori a tutti i livelli	1. Rielaborazione mansionari; 2. Condivisione con gli interessati;	1 incontro entro secondo semestre 2012 con la partecipazione del 75 % degli interessati;
Potenziare l'integrazione e la collaborazione tra le equipe	1. Confronto su strategie tra i diversi RUO; 2. Attuazione modalità concordate; 3. Incremento eventi comuni	1. Entro marzo 2012 discussione in sede di coordinamento 2. Entro dicembre 2012 almeno 2 occasioni di incontro/collaborazione tra le equipe

### Famigliari

Obiettivo	Strategia	Tempi
Favorire ed ampliare il coinvolgimento dei familiari all'interno delle coop IL Portico e Polis Nova	Prosecuzione "Progetto Famiglie"	5 incontri entro dicembre 2012

### Formazione

Obiettivo	Strategia	Tempi
Formazione sul tema della sicurezza su lavoro	1. Prove di evacuazione 2. Corso e prove pratiche Primo Soccorso/Gestione stati aggressivi. 3. Condivisione con il personale della nuova modulistica e di nuove modalità operative	1. 1° prova entro aprile 2012, 2° prova novembre 2012 2. Entro giugno 2012 3. Entro dicembre 2012
Consolidare la differenziazione delle equipe operative per approccio metodologico	1. Formazione quindicinale per area di competenza secondo l'approccio (Riabilitazione Psichiatrica –con particolare attenzione al processo di Recovery / Cognitivo Comportamentale/Prof. Veglia) 2. Supervisione da parte di esperti	1. Incontri a frequenza quindicinale con la partecipazione del 75 % degli interessati; 2. N° 4 incontri annuali CC e 3 RP con la partecipazione del 75 % degli interessati;
Progetto formativo valoriale	1. Proposta progetto ai soci tramite comunicazione 2. Incontri tematici serali 3. Giornata di Studio Gruppo Polis	1. Entro gennaio 2012 2. 6 incontri entro dicembre 2012 con la partecipazione del 35% dei soci cadauno 3. Entro novembre 2012 con la partecipazione del 50% dei soci
Formazione area disabilità intellettiva	1. Incontri quindicinali formazione operatori 2. Formazione specifica metodo cognitivo – comportamentale con esperto 3. Formazione personale a richiesta	1. 19 Incontri annuali con la partecipazione del 75% degli interessati 2. 4 incontri annuali con la partecipazione del 75% degli interessati 3. secondo richieste
Formazione area salute mentale	1. Incontri quindicinali formazione operatori CA 2. Incontri formativi mensili sul metodo RP condotti da Dr.ssa Bordin per op Ulss e Portico CTRP e GAP. (Formazione congiunta Portico- Ulss 16 (Ctrp) 3. Incontri mensili formazione operatori CTRP e GAP 4. Formazione specifica metodo RP con esperto metodo Riabilitazione Psichiatrica CTRP – GAP – CA. 5. Formazione personale a richiesta	1. 18 Incontri annuali con la partecipazione del 75% degli interessati 2. 11 incontri annuali 3. 11 incontri annuali con la partecipazione del 75% degli interessati 4. 3 incontri annuali con la partecipazione del 75% degli interessati 5. secondo richieste