



## **BILANCIO SOCIALE 2017**

## INDICE

1. PREMESSA (pag. 3)
  - 1.1 Metodologia (pag. 4)
  - 1.2 Modalità di comunicazione (pag.4)
2. IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE (pag.5)
  - 2.1 Informazioni generali (pag.5)
  - 2.2 Mission, vision, valori, principi (pag.6)
  - 2.3 I servizi (pag.8)
  - 2.4 Composizione base sociale (pag.9)
  - 2.5 Territorio di riferimento (pag.10)
  - 2.6 Storia (pag.10)
  - 2.8 Gruppo Cooperativo Paritetico "Gruppo Polis" (pag.16)
  - 2.9 Il fund raising (pag.17)
3. GOVERNO E STRATEGIE (pag. 20)
  - 3.1 Organi istituzionali (pag. 20)
  - 3.2 Partecipazione (pag. 20)
  - 3.3 La struttura organizzativa (pag. 22)
  - 3.4 Governance (pag. 23)
  - 3.5 Obiettivi e strategie (pag. 24)
  - 3.6 Politiche per la Qualità (pag. 25)
  - 3.7 Aggiornamento e Accreditamento ex LR 22/2002 e DGRV 1616/2008 (pag. 26)
4. PORTATORI DI INTERESSE (pag. 27)
  - 4.1 Lavoratori (pag. 27)
  - 4.2 Utenti (pag. 30)
  - 4.3 Familiari (pag. 31)
  - 4.4 Territorio (pag. 31)
  - 4.5 Istituzioni (pag. 33)
  - 4.6 Rete (pag. 33)
5. RELAZIONE SOCIALE (pag. 34)
  - 5.1 La soddisfazione del servizio (pag. 42)
6. DIMENSIONE ECONOMICA (pag. 46)
  - 6.1 Valore della produzione (pag. 46)
  - 6.2 Patrimonio netto (pag. 46)
  - 6.3 Investimenti (pag. 47)
7. LE PROSPETTIVE FUTURE (pag. 48)

---

## 1. PREMESSA

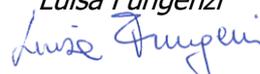
Il 2017, nonostante la battuta d'arresto di Regione e Ulss che provocato un consistente rallentamento dello sviluppo nei nostri servizi, è stato comunque l'anno dell'ampliamento sia dei servizi per la disabilità, che per quelli per la salute mentale. La Comunità Alloggio **Abitare il tempo**, dopo aver ottenuto nel 2016 l'accreditamento di 4 posti in più, nel corso del 2017 ha finalmente visto l'inserimento di utenti a completamento dei posti disponibili. Il Gruppo Appartamento Protetto **Casa AMA** ha ottenuto l'accreditamento per un nucleo di 2 utenti per la salute mentale. E' partito un nuovo Gruppo Appartamento Autonomo: **Casa S.Bellino** per un gruppo di 3 persone uscite dalla Linea riabilitativa. Sono piccoli passi, ma guadagnati con impegno e perseveranza. La Regione Veneto ha avviato una riorganizzazione che ora mira ad una diminuzione del servizio pubblico. I bisogni tuttavia continuano a cercare risposte e questo genera e accresce il mercato privato, dove i più fortunati possono pagarsi le cure e i meno fortunati si trovano a dover elemosinare presso i Comuni il sostegno necessario, spesso negato.

Anche il Progetto **Medicina di Gruppo** ha raddoppiato il volume di attività con l'apertura della seconda Medicina di Gruppo Integrata a Limena. Il Progetto **SoStare** ha ampliato l'attività del Laboratorio di autonomie domestiche e gestione del Tempo Libero delle persone con disabilità. Le Comunità Alloggio hanno aumentato la risposta al bisogno di **Sollievo** da parte delle famiglie. Il Progetto **Danceability** ha suscitato un particolare interesse presso la Scuola Leonardo Da Vinci di Padova che ha richiesto, rispetto al 2016, la realizzazione di 2 laboratori (nel 2016 ne era stato realizzato solo uno) della durata dell'anno scolastico. Ogni ampliamento ha determinato un aumento del numero dei lavoratori, portando complessivamente nel corso dell'anno ad aumentare il personale del 27%, passando da 59 a 75 lavoratori.

Gli **Operatori** hanno condiviso le proprie competenze con i nuovi assunti trasferendo esperienza e Know-how finora acquisito e hanno affrontato e sostenuto le problematiche derivanti dall'arrivo dei nuovi inserimenti, curando l'accoglienza all'interno delle Comunità.

L'impegno degli **Educatori**, in salute mentale, è stato determinante nell'accompagnare i giovani ospiti nell'inserimento nel mondo del lavoro e nel proseguimento dei percorsi di studio, nel sostenere la delicatissima fase della formazione dei nuovi nuclei di convivenza. Alcuni di loro hanno dedicato energie in occasioni formative a favore di operatori del servizio pubblico e di altre cooperative sociali. **Responsabili di Unità d'offerta** e i loro collaboratori hanno lavorato per migliorare la qualità dei servizi offerti, per attuare una maggior incisività attraverso i progetti per le autonomie, l'inclusione sociale, sviluppando ulteriormente il rapporto con il territorio, dedicando maggior attenzione alla relazione tra gli utenti e i propri familiari.

Il rapporto con i **Committenti** ha richiesto numerosi incontri e interventi per continuare a porre l'attenzione sui servizi per la disabilità, in un momento di contrazione di risorse, mettendo in evidenza le prospettive sul "dopo di noi", sulla necessità della flessibilità dei servizi in entrata e uscita, sull'invecchiamento e sulla centralità del Progetto di vita. La diminuzione importante della percentuale di spesa sanitaria regionale dedicata alla salute mentale ha avuto una ricaduta sui servizi la cui prospettiva vede il rischio che gli utenti non siano in grado di partecipare alla spesa e non possano così accedere al servizio finora ricevuto. La **rete** con le altre realtà del territorio ha assorbito energie e pensiero, in virtù dell'unificazione delle Ulss dei territori di tutta la provincia, con l'obiettivo di porsi come interlocutori per i committenti, non limitandosi ad essere semplici fornitori di servizi, ma proponendosi per la co-progettazione di sperimentazioni in risposta ai bisogni su cui già si interviene e in risposta ai nuovi bisogni.

*La Presidente*  
*Luisa Fungenzi*  


## 1.1 Metodologia

Per l'anno in corso la scelta di redigere il bilancio sociale si pone in continuità con quanto deliberato dal Consiglio dei Presidenti (Delibera dell'8 aprile 2011) e la scelta interessa tutte le cooperative sociali del Gruppo e che prevede l'adozione dello schema e della piattaforma on-line predisposta da Confcooperative-Federsolidarietà. Lo schema tuttavia sarà prossimamente oggetto di revisione, dal momento che il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, sentito il Consiglio nazionale del terzo settore, emanerà le "Linee Guida del Bilancio sociale ai sensi del Codice del Terzo Settore e della disciplina dell'impresa sociale". Con buona probabilità il bilancio sociale avrà l'obiettivo di valutare l'impatto sociale, cioè le ricadute in termini economici, sociali e culturali che l'ente ha nel proprio territorio di riferimento e sulle persone con cui viene a contatto.

La redazione del documento per quest'anno mantiene dunque la consueta veste ed è stata curata dalla Direzione e realizzata in collaborazione con la Segreteria del Gruppo Polis.

Il bilancio sociale tiene conto della complessità dello scenario all'interno del quale si muove la cooperativa e risponde alle esigenze informative e conoscitive non rappresentabili dai soli valori economici, attraverso cui intendiamo evidenziare le seguenti valenze:

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

Valenze a partire da cui derivano i seguenti obiettivi:

- Informare utenti, lavoratori, sostenitori, partner e istituzioni sulle attività della Cooperativa;
- Far conoscere e diffondere i valori della cooperazione sociale;
- Informare il territorio.

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

## 1.2 Modalità di comunicazione

Il presente bilancio sociale viene diffuso attraverso i seguenti canali:

- Pubblicazione su server accessibile agli utenti del sistema informatico del Gruppo Polis
- Pubblicazione sul sito web all'indirizzo: [www.gruppopolis.it](http://www.gruppopolis.it)

## 2. IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

### 2.1 Informazioni generali

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

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

"La Cooperativa persegue gli scopi sociali attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi ai sensi dell'articolo 1, primo comma, punto a) L. 381 del 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" (nuclei 1 e 2) Via Torino 8, 35010 Villafranca Padovana, Padova  Comunità Alloggio "Abitare il Tempo"(nuclei 1 e 2) Via del Bigolo 100, 35133 Padova  Gruppi Appartamento Protetto "Casa Ama 1 e Casa Ama 2" Via Antonio da Murano 18, 35134 Padova  Gruppo Appartamento Protetto "Casa Amica" Strada Battaglia 57(2°piano),35020 Albignasego, Padova  Appartamento Autonomo "Casa Fiesole" Via Mino da Fiesole 5, 35134 Padova  Appartamento Autonomo "San Gregorio" Via Moretto da Brescia 8, 35134 Padova  Appartamento Autonomo "Casa Ponte" Via Pontevigodarzere 84, 35133 Padova  Appartamento Autonomo "Casa Amica 2" Strada Battaglia 57(1°piano),35020 Albignasego, Padova  Appartamento Autonomo "Casa San Bellino" Via Zoppo 19, 35134, Padova  Appartamento "Casa Pullé" Via Pullé 31, 35136, Padova  Medicina di Gruppo Integrata Villanova Sede centrale: Piazza Mariutto 8, 35100 Villanova di Camposampiero (PD) Sede periferica: Via Caltana 16, 35011 Campodarsego (PD)  Medicina di Gruppo Integrata Limena Sede Centrale: Via Verdi 73, 35010 Limena (PD) Sede periferica: Via Montà 102, 35136 Padova Sede periferica: Via Sacro Cuore 21, 35135 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	049.8909386 (Sede legale)	
Email	<a href="mailto:portico@gruppopolis.it">portico@gruppopolis.it</a> – <a href="mailto:portico@pec.confcooperative.it">portico@pec.confcooperative.it</a>	
Sito internet	<a href="http://www.gruppopolis.it">www.gruppopolis.it</a>	
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
	Includendo.net	2015
	Linkedis	2016
Adesione a consorzi di cooperative	Consorzio Veneto Insieme	
	Consorzio Veneto In Salute	
Partecipazioni e quote	Banca Etica	516
	CGM Finance	1.000
	Confcoop	26
	Coop Adriatica	25
	Consorzio Solidarfidi	5.080
	Consorzio Veneto in Salute	10.000
	Consorzio Veneto Insieme	10.845
	Crediveneto	36
	Fratres scs	2.500
	Gruppo Polis Immobiliare Spa	15.000
	Gruppo R Scs	500
	PNL scs	103.000
	Sinfonia Società Cooperativa	5.000
<i>Totale</i>	<i>153.528</i>	
Codice Ateco	87 - 85	

## 2.2 Mission, vision, valori, principi

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

### *Mission*

La mission è la seguente: «Dedicare un'attenzione costante alle persone con disagio psichiatrico, disabilità psichica e in generale ai bisogni di salute e benessere della comunità, per concretizzare i valori di solidarietà e promozione della centralità della persona»

Il Portico persegue quindi il miglioramento globale della qualità della vita di persone con disagio psichiatrico e disabilità psichica. La cooperativa si apre inoltre alla comunità, promuovendone il coinvolgimento, diffondendo una cultura di integrazione sociale, sensibilizzando ai valori della solidarietà e della cooperazione.

### *Valori*

La cooperativa, nel perseguimento della mission, orienta il proprio operato con costante riferimento alla carta dei Valori e della partecipazione democratica del Gruppo Polis, approvata nel corso delle assemblee dei soci svolte nel 2012, il 15 maggio 2012 nel caso della cooperativa Il Portico.

I valori di riferimento in essa indicati sono i seguenti:

#### Centralità della persona

- Qualità delle relazioni.

Rendere attivo questo valore significa, per Gruppo Polis, mettere in condizione ogni persona che a vario titolo ne fa parte, di esprimere idee, bisogni, capacità, senza alcuna discriminazione e secondo il principio della reciprocità.

- Qualità dell'ambiente.

In accordo tra le diverse tipologie di servizi offerti dal Gruppo Polis, promuovere senso di appartenenza e stile di accoglienza verso chi li frequenta.

- Valorizzazione dei talenti.

Conoscere la persona per favorirne l'inserimento nell'ambiente più consono alle sue capacità, abilità e potenzialità rispettando la professionalità e le competenze di tutti i soci e lavoratori.

### Partecipazione

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

- Conoscenza dello strumento giuridico.

Offerta della formazione necessaria alla partecipazione consapevole allo sviluppo delle cooperative.

- Conoscenza delle responsabilità che ci si assume partecipando.

Partecipazione alla vita della cooperativa come condizione irrinunciabile per il suo sviluppo e come adesione alle responsabilità imprenditoriali assunte da ciascun socio con la libera adesione.

- Disporre tutti delle medesime possibilità – Partecipazione democratica

Il principio "una testa, un voto", espresso attraverso la partecipazione della vita della cooperativa, ne governa lo sviluppo.

### Responsabilità

- Attenzione all'ambiente (comportamento ecologico e gestione delle risorse ambientali).

Uso consapevole e responsabile delle risorse ambientali di cui disponiamo coerentemente con le possibilità e le situazioni.

- Gestione delle risorse della cooperativa e del territorio in modo trasparente e onesto.

Attenzione alla trasparenza ed onestà nell'utilizzo delle risorse a disposizione, in vista dello sviluppo delle cooperative e del territorio in cui esse operano.

- Rispetto delle regole fiscali e civili

Operare nel rispetto della legalità, osservando tutte le norme civili e fiscali cui la cooperativa è soggetta, garantendo una condotta di mercato rispettosa delle regole della concorrenza.

- Fedeltà ai principi statutari e alle norme della Legge n. 381/91 e della Legge Regionale del Veneto n. 23/06.

Costruire servizi non fini a se stessi, ma al benessere della comunità, alla promozione umana e all'integrazione sociale delle persone.

### Innovazione

- Attenzione ai nuovi bisogni emergenti.

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

- Continua tendenza al miglioramento nell'organizzazione.

Ricerca di metodologie e tecnologie efficaci ed efficienti per soddisfare i bisogni delle persone.

- Ampliamento delle iniziative imprenditoriali.

Valutazione di tutte le possibili iniziative imprenditoriali economicamente sostenibili volte allo sviluppo dei servizi ed attività di Gruppo Polis.

### Cooperazione

- Stile relazionale improntato alla collaborazione e al sostegno.

Promozione di uno stile collaborativo finalizzato al benessere e alla soddisfazione personale di tutti i portatori di interesse.

- Stile relazionale collaborativo nei confronti delle altre cooperative e del contesto esterno.

Azione finalizzata alla costruzione di reti di collaborazione, guidata dai principi di trasparenza e correttezza.

- Partecipazione agli organi di rappresentanza con la disponibilità ad assumere cariche.
- Assunzione di responsabilità all'interno delle organizzazioni di appartenenza finalizzata allo sviluppo e al cambiamento.

- Disponibilità a creare sinergie e profitti con altre strutture e realtà.

Apertura alla collaborazione con le realtà del territorio e disponibilità a creare sinergie sul fronte dei servizi e delle attività imprenditoriali.

- Promozione della cultura della cooperazione.

Formazione interna e sensibilizzazione esterna alla conoscenza dei principi e dei valori della cooperazione.

#### Durabilità

- Attuare tutti i comportamenti necessari per operare le scelte opportune affinché siano garantiti nel tempo le attività e lo sviluppo della cooperativa. In particolare:

- definire ed attuare strategie di sviluppo delle Cooperative, dei servizi e delle attività compatibilmente con le evoluzioni del contesto economico e sociale locale e nazionale.

- Definire e mettere in atto scelte gestionali e organizzative per affrontare gli sviluppi del mercato ed i condizionamenti economici del contesto.

- Definendo ruoli e competenze di ciascun socio e lavoratore all'interno dell'organizzazione.

### **2.3 I servizi**

Il Portico accoglie nelle sue strutture, al 31.12.2017, complessivamente 70 utenti, persone con disabilità e persone con disagio psichiatrico inserite 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:

<b>SERVIZIO</b>		<b>UTENTI</b>
<b>CTRP La Meridiana</b>		
	Residenziali	14
	Diurni	4
<b>Comunità alloggio</b>		
<i>Il Biancospino</i>		
	Nucleo Biancospino 1	9
	Nucleo Biancospino 2	5
<i>Abitare il Tempo</i>		14
<b>Gruppi App. Protetti</b>		
	Gruppo Appartamento Casa Ama 1	4
	Gruppo Appartamento Casa Ama 2	2
	Gruppo Appartamento Casa Amica	3
<b>Appartamenti autonomi</b>		
	Casa San Bellino	3
	Casa Fiesole	3
	Casa San Gregorio	3
	Casa Ponte	3
	Casa Amica 2	3
	<b>TOTALE</b>	<b>70</b>

Inoltre, il bacino di utenza complessivo delle Medicine di Gruppo Integrate corrispondono a 12.000 pazienti per la sede di Limena e 16.500 per quella di Villanova di Camposampiero.

## 2.4 Composizione base sociale

La base sociale nel corso del 2017 ha avuto come variazione l'ammissione di 2 soci lavoratori, 2 soci volontari e il passaggio di una persona da socio lavoratore a socio volontario. Di seguito alcune tabelle di sintesi.

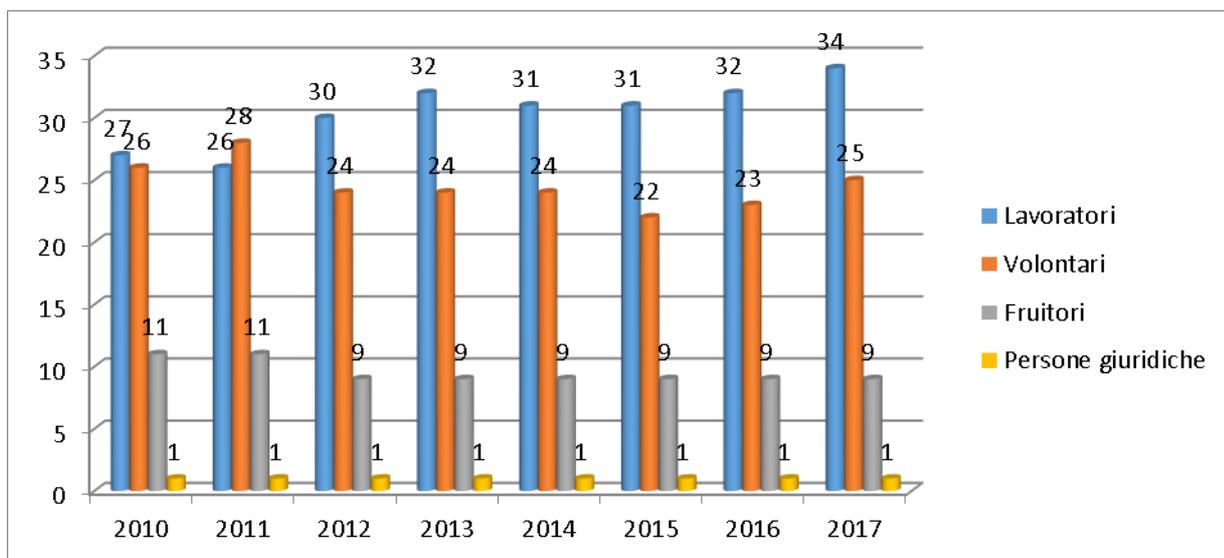
### Base sociale: anno 2017

Tipologia soci	Numero	%
Lavoratori	34	49%
Volontari	25	36%
Fruitori	9	13%
Persone giuridiche	1	1%
<b>TOTALE SOCI</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

### Base sociale: andamento 2010-2017

Anno	Lavoratori	Volontari	Fruitori	Persone giuridiche	TOTALE
2010	27	26	11	1	65
2011	26	28	11	1	66
2012	30	24	9	1	64
2013	32	24	9	1	66
2014	31	24	9	1	65
2015	31	22	9	1	63
2016	32	23	9	1	65
2017	34	25	9	1	69

### Grafico base sociale: andamento 2010-2017



## **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 6 di Padova, avendo come aree di afferenza il II e III Servizio Psichiatrico dell'Ex Ulss 16 e l'ULSS 15 Alta Padovana.

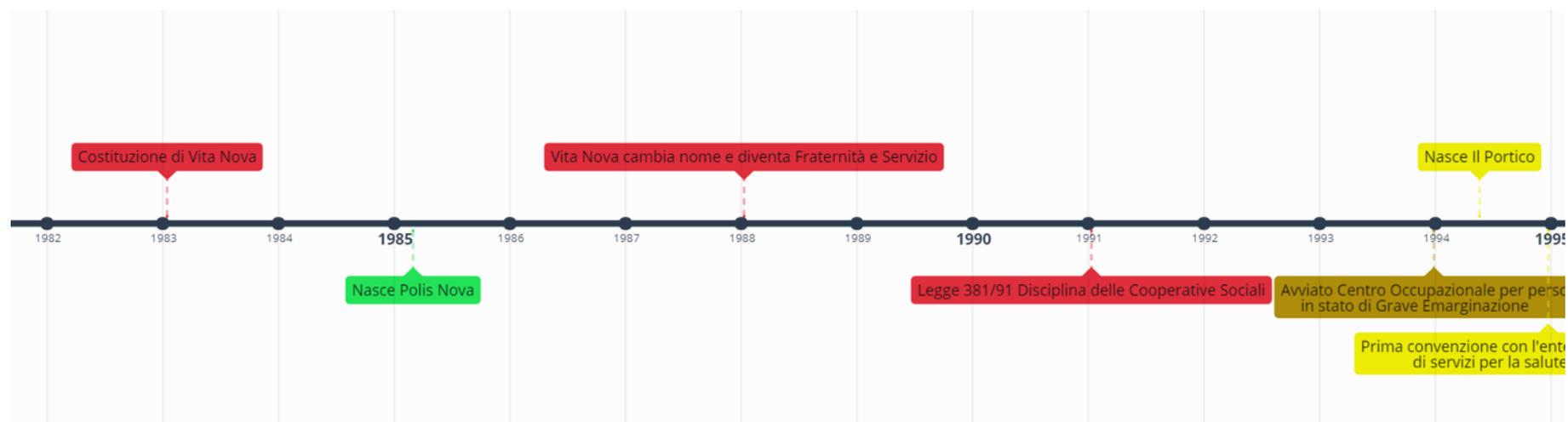
La Medicina di Gruppo integrata si rivolge ai territori del Comune di Limena e di Camposampiero, afferenti rispettivamente all'ex Aulss 16 e all'Ex Aulss15 Alta Padovana.

## 2.6 STORIA

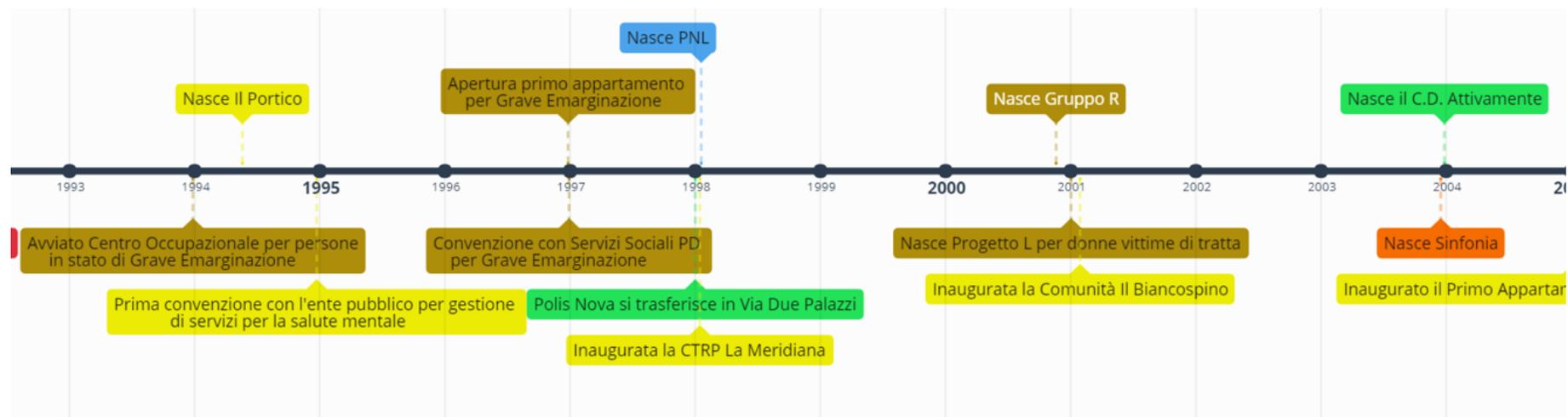
La storia delle cooperative appartenenti a Gruppo Polis si intreccia in continuazione nel corso degli anni. Per questo è importante contestualizzare la nascita del Portico in un orizzonte più ampio, che consideri anche l'ampliamento dell'offerta dei servizi delle altre cooperative.

Quest'anno abbiamo pensato di preparare una linea del tempo che sintetizzi le principali tappe storiche di tutto il gruppo, in modo da aiutare i lettori a comprendere come sono stati avviati i primi servizi. Il colore rosso rappresenta gli eventi significativi per Gruppo Polis, il verde quelli di Polis Nova, il marrone quelli per Gruppo R, il giallo per Il Portico, il blu per PNL e l'arancione per Sinfonia.

Il Portico viene costituita il 19 maggio 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, tra le quali la "Cascina del Sole", 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. 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.



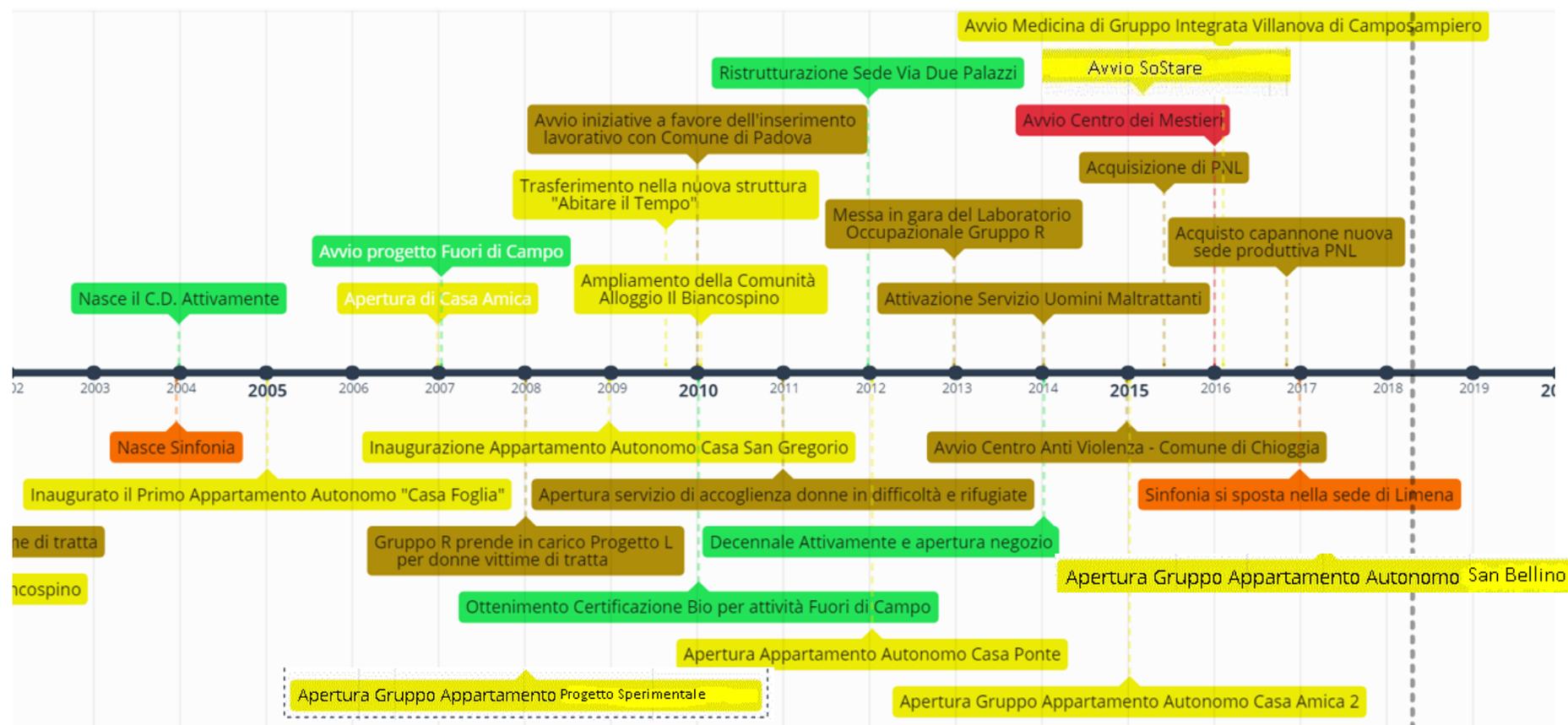
Nel 2004 Il Portico festeggia "Dieci anni di comunità", con una serie di eventi finalizzati a diffondere nel territorio due importanti messaggi di visibilità e di sensibilizzazione all'accoglienza del "diverso". Le iniziative organizzate (la presentazione del libro "Istruzioni per un genocidio", lo spettacolo 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 ricordiamo: 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 Appartamento Autonomo: "Casa Foglia", a Padova, fino ad allora un Gruppo Appartamento Protetto. 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 Protetto 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 Protetto Villa Berta e la contemporanea apertura del Gruppo Appartamento Protetto 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, Casa San Gregorio, 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 del secondo nucleo "Biancospino 2".

Nel corso del 2011 è stato 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".

Il 2012 ha visto un incremento dei servizi rivolti ai progetti di autonomia con l'apertura di un nuovo Appartamento Autonomo, Casa Ponte, per la salute mentale. Il progetto è stato condiviso con gli utenti nel corso della stagione estiva e nel mese di dicembre si è realizzato l'avvio con l'ingresso di due ospiti.

Nel corso del 2013 le attività sono proseguite nella direzione del consolidamento, sia in ordine agli aspetti economico-finanziari, sia per quanto riguarda il metodo educativo-riabilitativo. Due eventi sono stati particolarmente significativi per il rafforzamento del legame col territorio e per i contenuti che hanno trasmesso agli interlocutori. Il primo si è tenuto a giugno ed è stata la presentazione di uno studio realizzato dall'ente di ricerca Euricse, che ha analizzato i benefici in termini economici e sociali della filiera residenziale offerta dalla Cooperativa; il secondo è stato l'inaugurazione ufficiale della comunità alloggio Abitare il Tempo.

L'anno è tuttavia stato caratterizzato dal venir meno dell'insostituibile apporto del presidente Fabrizio Panozzo, fino alla sua scomparsa avvenuta il giorno 1 gennaio 2014. Lo sgomento si è unito alla necessità, faticosa, di riorganizzare la gestione della Cooperativa e dei servizi. La presidenza è stata assunta da Luisa Fungenzi. Il 19 maggio 2014 Il Portico ha celebrato i suoi primi vent'anni, che abbiamo festeggiato con la serata del 6 dicembre con l'evento "Vent'anni di noi". La festa, realizzata presso il Centro Congressi Forcellini a Padova, ha visto la presenza di circa 300 persone tra utenti, soci, lavoratori attuali e passati, familiari, dipendenti Ulss (psichiatri, funzionari, assistenti sociali), volontari ed amici.

Nei primi mesi del 2015 Il Portico approva, durante il Consiglio d'Amministrazione, la proposta di ricordare il Presidente Fabrizio Panozzo, attraverso l'istituzione di una borsa di studio permanente a lui intitolata. La borsa di studio, compartecipata anche da Polis Nova, è finalizzata a sostenere la ricerca e gli studi in materia di salute mentale, per un periodo di sei mesi l'anno, con un tutor scientifico interno.

Nel 2015 si è festeggiato il decennale di Casa Ama. Nel corso del 2015 inoltre numerosi sono stati gli interventi che la cooperativa ha messo in atto per poter realizzare l'apertura del nuovo gruppo appartamento autonomo Casa Amica 2 (avvenuta il 18/01/2016). Gruppo appartamento che si trova nella stessa palazzina, al piano inferiore, del gruppo appartamento protetto Casa Amica 1

Dal mese di giugno 2015 Gruppo Polis è nodo della rete nata in Lombardia "**Includendo.net**" (<http://www.includendo.net>), e diffusa poi in altre regioni. L'iniziativa, fondata da Maurizio Colleoni mira a stimolare lo scambio di conoscenze ed esperienze di inclusione e progetti innovativi per la disabilità da parte di cooperative sociali, associazioni e altre realtà che lavorano per il sociale.

Il 18 gennaio 2016 il nucleo abitativo di Casa Amica composto da tre donne che hanno fatto un'esperienza abitativa riabilitativa protetta della durata di otto anni, diventa Gruppo Appartamento Autonomo: "Casa Amica 2". Il desiderio delle tre utenti era di continuare a vivere insieme con

meno supporto e fin da subito si sono rese disponibili a traslocare nell'appartamento al piano terra della stessa palazzina che è quindi diventato l'Appartamento Autonomo Casa Amica2. In contemporanea, il nostro Gruppo Appartamento Protetto Casa Amica 1 apre le porte a tre uomini, del terzo servizio psichiatrico, di cui due provengono da una precedente esperienza abitativa in comunità alloggio, e uno da un gruppo appartamento autonomo. L'avvio del GAP avviene effettivamente a gennaio, ma la preparazione emotiva e logistica è iniziata con largo anticipo: a partire da settembre gli educatori con lo psicologo e l'assistente sociale hanno svolto degli incontri mensili di iniziale conoscenza reciproca utenti-operatori, analisi delle aspettative e delle eventuali resistenze, programmazione e organizzazione della nuova vita di gruppo

All'inizio dell'anno Il Portico ha preso parte alla nascita di un progetto di Medicina di Gruppo Integrata presso il comune di Villanova di Camposampiero. La Medicina di Gruppo Integrata è un'aggregazione di più medici di base di un territorio che, oltre all'attività realizzata presso il proprio ambulatorio, offrono lo stesso servizio presso un ambulatorio centrale che garantisce apertura e prestazioni in modo continuativo. Questo servizio ha l'obiettivo di garantire al pubblico un servizio medico più ampio ed integrato tra le diverse professionalità a tutela della salute dei pazienti, riducendo quindi la necessità di rivolgersi al servizio di Guardia Medica o al Pronto Soccorso e incentivando anche attività di screening e prevenzione. La Medicina di Gruppo Integrata si propone quindi di garantire un'elevata qualità dell'assistenza primaria, basata sulla persona e non più sulla "malattia". La Cooperativa Il Portico ha scelto di occuparsi di tutti i servizi non medici, quindi ad esempio: la gestione delle risorse umane, della struttura, e ogni aspetto amministrativo e organizzativo. È il primo traguardo di un percorso iniziato già nel 2010 con l'adesione al Consorzio Veneto in Salute, fortemente promossa dal Gruppo attraverso l'impegno in prima persona di Fabrizio Panozzo. Gli obiettivi sono una presenza più significativa sul territorio, il favorire la collaborazione di più professioni che rispondano ai bisogni dei cittadini, intercettare situazioni che non trovano risposta e attivarsi per creare nuove opportunità di servizio.

Nel marzo 2017 è stato avviato il *nuovo Appartamento Autonomo San Bellino*. Vi si sono trasferiti 3 utenti provenienti da Casa Ama, a seguito di un importante lavoro di incremento di tutte le abilità intrapersonali, strumentali e di coping indispensabili per poter affrontare giorno dopo giorno gli impegni di una vita in completa autogestione.

Nel corso dell'anno è stato lanciato il progetto "**Upgrade!**", un nuovo contenitore di incontri aperti al pubblico organizzati da Gruppo Polis che hanno come oggetto il ruolo della tecnologia nel miglioramento della qualità di vita delle persone che vivono in una condizione di difficoltà. Obiettivo di questi appuntamenti è quello di fare cultura, aprire le nostre porte al territorio, creare occasioni di incontro e collaborazione tra professionisti del sociale e del digitale, lanciare uno sguardo verso gli sviluppi possibili del nostro settore.

Il 2 Dicembre 2017 è stato inaugurato l'ampliamento presso il distretto Socio Sanitario di Limena, finanziato dal Comune di Limena, che ha permesso di avere altri 2 ambulatori a servizio della Medicina di Gruppo.

Nel mese di dicembre è stato avviato un progetto di Consegna a Domicilio di Farmaci che nasce dalla collaborazione tra il Biancospino e la Farmacia Comunale di Villafranca. Sono stati coinvolti nell'attività alcuni utenti della Comunità Alloggio con l'aiuto dei Volontari del Servizio Civile.

## 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, percorsi individualizzati educativi, di riabilitazione e di inserimento lavorativo a persone in stato di bisogno. L'obiettivo che si intende raggiungere è la creazione di una filiera di servizio completa, orientata a rispondere ai bisogni complessivi 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 cooperative aderenti di ottimizzare le risorse disponibili creando sinergie, e di aumentare il potere contrattuale nei confronti dei diversi interlocutori pubblici e privati. Il Gruppo fornisce opportunità di integrazione, coordinamento, sviluppo delle attività e la possibilità di costituire maggiore massa critica, nell'intento di porsi all'attenzione degli interlocutori non come soggetti gestori di servizi ma come attori per la definizione delle politiche sociali.

Sempre più, negli ultimi anni, il territorio del Comune di Padova ha visto la presenza di Gruppo Polis: gli eventi pubblici, legati alle attività di fund raising o alle iniziative di promozione come il progetto SpettacoliAMO sono stati infatti importanti occasioni di coinvolgimento della cittadinanza a tutti i livelli. Tra queste, ad esempio, la cena di gala per beneficenza organizzata a sostegno dei servizi rivolti alle donne vittime di violenza: nel 2011 e nel 2012, la risonanza di questo evento è stata di sicuro rilievo: il numero dei partecipanti è stato superiore alle 500 persone, in una location di grande prestigio: il Palazzo della Ragione, concesso al Gruppo Polis dal Comune di Padova.

Nel 2013 il principale evento è stato il concerto di Fiorella Mannoia tenuto a Este il 31 agosto. 2000 partecipanti e molta risonanza presso il territorio. Molteplici inoltre le occasioni di incontro col territorio in occasioni più mirate, attraverso i già citati progetti SpettacoliAMO e Favolosi Animati, rivolti alle scuole e alla cittadinanza.

Nel 2014 ha preso il via la Rassegna Stay Human, un ciclo di eventi in collaborazione con il Comune di Campodarsego: il primo con Enzo Iacchetti, il secondo con Ennio Marchetto, il terzo con Eugenio Finardi e il quarto con Natalino Balasso, presso l'Auditorium Altaforum di Campodarsego.

Nel 2015, in occasione del Trentennale di attività di Gruppo Polis, sono state offerte alcune opportunità di aggregazione per i soci dell'intero Gruppo, oltre ai momenti assembleari.

Il 25 settembre si è tenuto "Socinfesta": appuntamento annuale in stile festa, rivolto ai soci del Gruppo Polis e loro familiari. Giunto al quinto anno, l'evento è stato riproposto quest'anno vedendo anche un aumento della partecipazione da parte di soci, lavoratori e familiari.

Nel corso del 2016 tre cooperative del Gruppo (Polis Nova, Il Portico e Gruppo R) hanno avviato il progetto Centro Studi Gruppo Polis.

L'iniziativa è finalizzata ad aumentare la conoscenza nelle aree di nostra competenza, a fornire basi per possibili direzioni di sviluppo. Il Centro Studi si occupa in particolare di:

- Fornire documentazione e informazioni sulle materie di interesse strategico;
- Fornire alle cooperative aderenti materiale bibliografico e approfondimenti/report su specifici temi di particolare interesse per lo sviluppo e l'innovazione;
- Raccogliere e produrre pubblicazioni inerenti ai progetti e alle attività del Gruppo;
- Fornire a soggetti esterni al Gruppo (imprenditori sociali, addetti ai lavori, enti pubblici, privato sociale, stakeholders) materiali e conoscenza sulle tematiche legate al Gruppo.

Nel 2016 ha preso il via inoltre il progetto "Centro dei Mestieri", nato da un'idea del laboratorio di sviluppo di Gruppo R. Le tre cooperative Polis Nova, Il Portico e Gruppo R hanno deciso di investire risorse ed energie nella progettazione di uno spazio multifunzionale in cui si promuove l'incontro di innovazione e inclusione sociale, saper fare e artigianato digitale, arte e cultura. Il Centro dei Mestieri è pensato come un luogo fisico che ospita diverse attività imprenditoriali in grado di rispondere

all'esigenza di sostenere l'autoimprenditorialità di giovani, professionisti e artigiani con una particolare attenzione anche alle persone in difficoltà. Esso nasce dalla necessità di trovare nuovi percorsi occupazionali.

Nel corso del 2017 i presidenti, i coordinatori generali e altre figure trasversali del Gruppo Polis hanno partecipato ad una formazione per approfondire la normativa ex D.Lgs. 231/2001, che introduce la responsabilità amministrativa delle imprese a fronte di determinati illeciti commessi. Tutte le cooperative del Gruppo hanno iniziato dunque un percorso di analisi, studio e applicazione del proprio modello organizzativo. L'approccio non è quello del solo adempimento della normativa, ma soprattutto l'aumento della consapevolezza delle responsabilità in capo a ciascuno nell'esercizio del proprio lavoro.

## 2.8 Il fund raising

Il team di fund raising è stato fortemente voluto da Gruppo Polis nel corso della sua attività, dal momento che si rendeva necessario un tentativo di sensibilizzare la cittadinanza e le istituzioni rispetto ai progetti e i servizi non coperti dal punto di vista economico. Ben presto il gruppo fund raising si è rivelato molto importante per il sostegno delle attività delle cooperative facenti parte di Gruppo Polis.

Nel corso del 2015 il gruppo di lavoro è stato assorbito dalla cooperativa Polis Nova e la Delega al Fund Raising è stata assegnata a Luca Bassanello.

Nel corso dell'anno 2017 Gruppo Polis ha proseguito le attività di Fundraising proposte al territorio e indirizzate a cittadini, aziende e istituzioni con l'obiettivo di sostenere i servizi che maggiormente risentono della scarsità di risorse. Le attività sono state principalmente finalizzate al sostegno dei servizi rivolti alle persone senza dimora e alle donne vittime di violenza, gestiti da Gruppo R, al progetto Spettacoliando e ai servizi per la salute mentale e per la disabilità de Il Portico.

Il 2017 ha visto la focalizzazione dell'ufficio fundraising su azioni "corporate oriented", ossia iniziative o partnership specificamente pensate per avvicinare e agganciare nuove aziende sostenitrici, oppure per rafforzare il legame con quelle che già negli anni precedenti avevano sostenuto Gruppo Polis, fidelizzandole. Il coinvolgimento di nuove aziende ha permesso l'ulteriore ampliamento della rete di Gruppo Polis nel territorio e ha visto, oltre ad un aumento quantitativo delle relazioni avviate, anche il miglioramento della loro qualità.

Si è confermata una strategia vincente soprattutto nella fase di aggancio di nuove aziende sostenitrici la proposta di occasioni di visibilità a fronte della donazione richiesta, grazie al coinvolgimento di alcuni Media Partner quali Telenuovo (4 partecipazioni ai loro programmi e 6 servizi sulle nostre attività), il Mattino di Padova (12 piedi di pagina e 3 mezze pagine sui nostri servizi), Radio LoveFM e Lattemiele (750 spot radio veicolanti un messaggio sociale) e Gotha News (3 redazionali veicolanti un messaggio sociale e la collaborazione in occasione delle nostre iniziative, un banner in homepage per tutto l'anno).

Il Comitato Imprese per Bene, avviato nel 2016 per avvicinare gli imprenditori che, in varie modalità, sostengono Gruppo Polis, si è dimostrato nuovamente un ottimo strumento rafforzare i legami con le Aziende e implementare la reputazione di Gruppo Polis, offrendo al tempo stesso agli imprenditori una gradita occasione di networking.

Nel corso del 2017 la gestione dell'Auditorium Altaforum di Campodarsego è ufficialmente stata presa in carico dall'ufficio Fundraising: il ricavato derivante dalle attività proposte in tale struttura viene quindi dedicato a Casa Viola e alla Bussola. In particolare, durante il mese di aprile, Gruppo Polis con il patrocinio del Comune di Campodarsego, ha realizzato il concerto del coro padovano Note Innate "Inside Music". L'intero ricavato della serata è stato destinato a sostenere il servizio di ascolto, sostegno psicologico ed accoglienza, realizzato da Gruppo Polis e dal Centro Veneto Progetti Donna in collaborazione con Ulss 15 nel territorio dell'Alta padovana.

Il 2017 ha visto il consolidamento della relazione con il Gruppo Aspiag (Despar), che ha confermato la realizzazione dell'importante iniziativa di raccolta fondi a sostegno di Casa Viola in occasione della Festa Internazionale della Donna dell'8 marzo, con un sempre più importante ritorno sia in termini economici, che in termini di visibilità in tutto il Veneto.

Sempre in occasione dell'8 Marzo, abbiamo inoltre partecipato alla serata di chiusura del progetto di raccolta fondi avviato nel 2015 da Equilibra, azienda di cosmesi naturale torinese che ha scelto di sostenere 4 Onlus italiane che si occupano di donne e di violenza di genere, tra cui appunto Gruppo Polis.

I rapporti con enti e Associazioni del territorio nel corso del 2017 sono stati numerosi e variegati. Grazie al contributo della Fondazione Cuore Livio Mazzonetto Onlus abbiamo potuto acquistare un nuovo mezzo di trasporto per il Portico, permettendo quindi alle persone con disabilità di raggiungere il Centro Diurno. Abbiamo inoltre raccolto fondi in diverse occasioni grazie alla collaborazione dei Lions club del Distretto 108ta3, i quali hanno organizzato a nostro favore un torneo di burraco, una serata di sensibilizzazione presso la sede di Plissé, e svariati altri service minori.

Il 23 Aprile 2017 Gruppo Polis ha partecipato alla Padova Marathon come Charity Partner, raccogliendo fondi per Casa Viola e coinvolgendo come runner solidali vari sostenitori del Gruppo tra cui anche alcuni imprenditori. La manifestazione, oltre ad aver prodotto un buon risultato in termini di raccolta fondi, ci ha permesso di rafforzare i rapporti con i nostri sostenitori coinvolgendoli in una giornata che, tra sport e solidarietà, ci ha aiutati a conoscerli più informalmente.

Restando in ambito sportivo, l'11 giugno 2017 si è tenuta la quarta edizione della Running Hearts. Con partenza presso il Parco Fistomba e percorsi lungo gli argini cittadini, la corsa estiva ha coinvolto podisti e famiglie, grazie anche alle varie attività gratuite offerte nel pomeriggio precedente la corsa. L'iniziativa si è conclusa con un risultato economico soddisfacente e ha favorito il rafforzamento della relazione con media partner e aziende sponsor.

Nell'autunno del 2017 è stata riproposta l'iniziativa di grande successo "Di Pane in meglio", in collaborazione con l'Associazione dei Panificatori Padovani Ascom. L'iniziativa ha nuovamente duplicato il ricavo economico rispetto all'anno precedente (lo stesso era successo tra il 2015 e il 2016) e, grazie soprattutto alla disponibilità delle parrocchie aderenti e dei numerosissimi volontari che hanno distribuito il pane e raccolto le donazioni, si è riusciti a sviluppare una presenza e una awareness rispetto al brand sempre più capillare nei territori di Padova e Provincia.

Ormai giunta alla sua ottava edizione, il 24 novembre 2017 è stata realizzata la Cena di Gala a sostegno di Casa Viola, come da tradizione in occasione della Festa Internazionale per l'eliminazione della violenza sulle donne, il 25 novembre. La cena si è tenuta nuovamente presso il Caffè Pedrocchi di Padova e il focus principale della serata è stato naturalmente il tema della violenza di genere, affrontato grazie a svariati approfondimenti offerti da ospiti di rilievo sia del mondo della cultura che della politica.

Appuntamento annuale largamente apprezzato dagli imprenditori padovani che ci sostengono, la Cena di Gala si è riconfermata come una vetrina strategica e indispensabile per le nostre attività.

Durante l'anno 2017 sono stati inoltre messi a frutto i numerosi contatti ricevuti tramite l'analisi del capitale sociale svolta durante l'anno 2016: aziende, commercianti e professionisti segnalati dai lavoratori e volontari del Gruppo sono stati contattati e spesso coinvolti in azioni di raccolta fondi, quali ad esempio la campagna Salvadanai. Rispetto a quest'ultima, i commercianti hanno dimostrato sensibilità e disponibilità nella collaborazione, permettendo a Gruppo Polis di raggiungere un risultato economico soddisfacente tramite le donazioni raccolte nei Salvadanai. La campagna dei Salvadanai resterà attiva anche nel 2018 e prevederà una parziale redistribuzione presso nuovi commercianti che verranno coinvolti nell'iniziativa.

Concludiamo infine ricordando l'importante percorso di volontariato aziendale intrapreso durante l'anno 2017 grazie alla collaborazione delle aziende Cisco e PWC. L'azienda Cisco ha iniziato nel 2016 a prestare servizio di volontariato nei nostri servizi: per ogni ora di volontariato che ogni lavoratore Cisco ha svolto e svolgerà, l'azienda dona 10 dollari a Gruppo Polis. Queste collaborazioni sono state per noi

importanti occasioni di visibilità e di contatto con aziende di rilievo a livello internazionale, con le quali auspichiamo di continuare a collaborare anche negli anni a venire.

### 3. GOVERNO E STRATEGIE

#### 3.1 Organi istituzionali

Coerentemente con i principi della cooperazione, Il Portico è un'organizzazione democratica, controllata dall'assemblea dei soci e amministrata da persone nominate dagli stessi soci che hanno uguale diritto di voto, secondo il criterio del voto capitario, "un socio, un voto".

Il Consiglio, che è stato rinnovato nel 2015 è così composto:

Nome e cognome	Carica	Rapporto societario
Luisa Fungenzi	Presidente e Amministratore Delegato	Socio lavoratore
Annamaria Bonollo	Vice Presidente	Socio lavoratore
Stefano Michelin	Amministratore	Socio lavoratore
Gabriella Vestali	Amministratore	Socio fruitore
Lucia Bordin	Amministratore	Socio lavoratore
Marta Spiezia	Amministratore	Non socio
Serenella Aggio	Amministratore	Non Socio
Roberto Baldo	Amministratore	Socio volontario
Elena Bertorelle	Amministratore	Socio Lavoratore

La cooperativa, negli anni precedenti aveva scelto di nominare un organo di controllo, il Collegio Sindacale, che è rimasto in carica fino all'approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2014. Per il 2015 l'Assemblea dei soci ha deliberato la nomina di un Revisore Contabile e scelto per l'incarico la Dott.ssa Mariangela Andrezza, fino all'approvazione del bilancio al 31.12.2017.

#### 3.2 Partecipazione

Il Consiglio di Amministrazione nell'anno 2017 si è riunito 8 volte, e la partecipazione è stata dell'85%. I principali argomenti trattati hanno riguardato: l'approvazione del bilancio, l'approvazione del budget e il periodico aggiornamento sulla situazione economica e finanziaria, la convocazione dell'assemblea dei soci, le variazioni della base sociale, le concessioni TFR e permessi studio, l'istituzione della flessibilità, organizzazione di eventi per soci e lavoratori, l'analisi delle opportunità rispetto all'apertura di nuove unità locali e degli scenari di riferimento, il funzionamento della medicina di gruppo integrata.

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

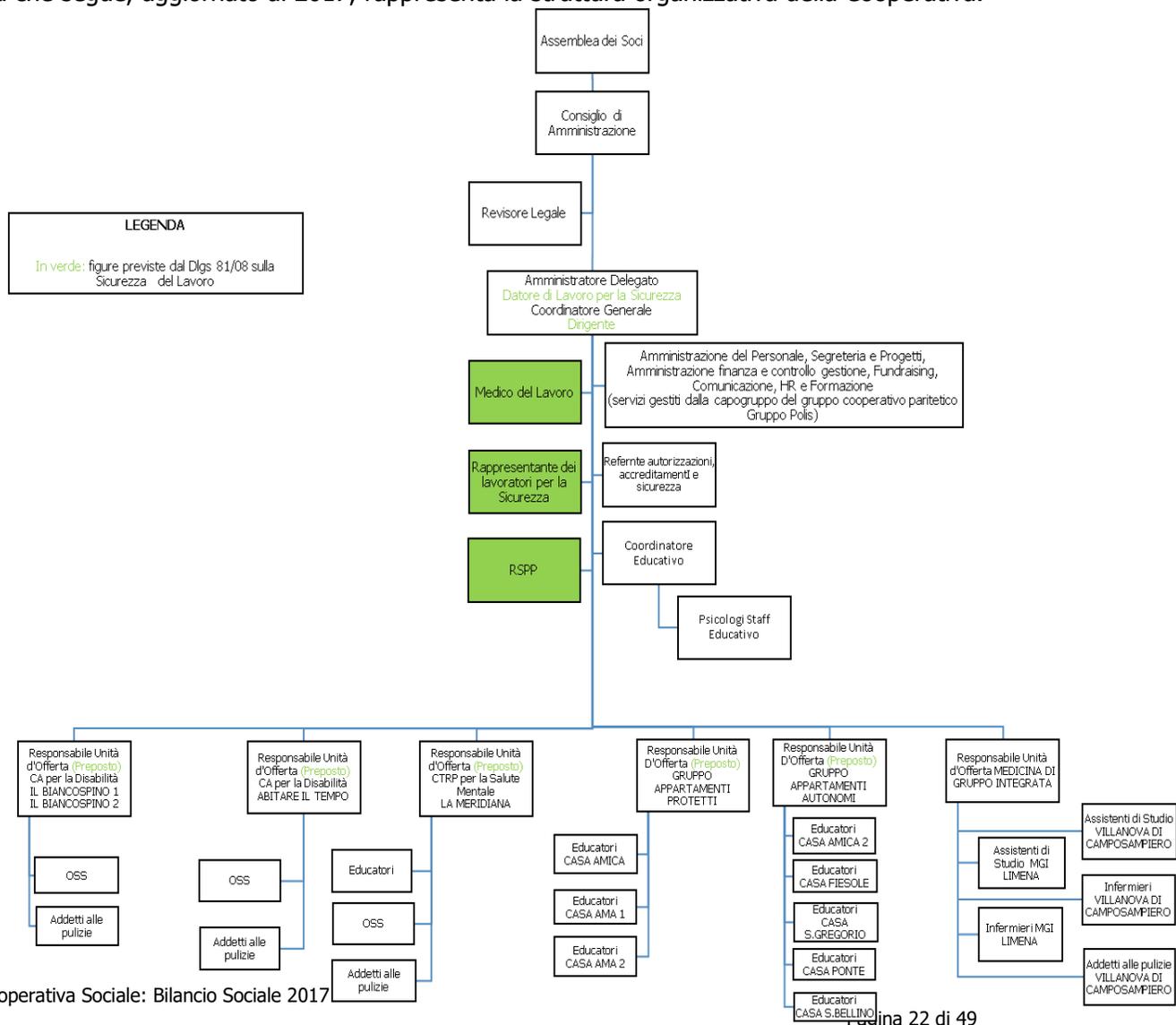
Anno	Data	Partecipazione	Deleghe	Ordine del giorno
2008	21.05.2008	51%	30%	1°: presentazione del Bilancio chiuso al 31/12/2007 e dei relativi allegati; 2°: approvazione bilancio e delibere conseguenti; 3°: varie ed eventuali.
2009	12.05.2009	54%	27%	1° presentazione del Bilancio chiuso al 31/12/2008 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;

2012	15.05.2012	56%	29%	<p>1°: Approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2011, della Nota Integrativa e della Relazione del Revisore Contabile e deliberazioni conseguenti;</p> <p>2°: presentazione e approvazione del Bilancio Sociale;</p> <p>3°: rinnovo cariche sociali;</p> <p>4°: nomina eventuale del collegio sindacale;</p> <p>5°: approvazione della nuova "Carta dei Valori, mission e codice etico";</p>
2013	29.04.2013	52%	33%	<p>1. Proposta di Ristorni ai soci per l'anno 2012 e delibere conseguenti;</p> <p>2. Presentazione del Bilancio chiuso al 31.12.2012, della Nota Integrativa e della Relazione del Revisore Contabile;</p> <p>3. Approvazione bilancio e relative delibere;</p> <p>4. Presentazione del Bilancio Sociale 2012;</p> <p>5. Nomina organo di controllo e determinazione del relativo compenso;</p> <p>6. Proposta adesione Assistenza Sanitaria Integrativa;</p> <p>7. Proposta modifica Regolamento Interno previsto dalla L.142/2001 per adesione Assistenza Sanitaria Integrativa;</p> <p>8. Valutazione proposte Assistenza Sanitaria Privata ed eventuale adesione.</p>
2014	13.05.2014	48%	26%	<p>1. Proposta di ristorno ai Soci per l'anno 2013 e delibere conseguenti;</p> <p>2. Presentazione del Bilancio chiuso al 31.12.2013, della nota integrativa e della 2. Relazione del Collegio Sindacale;</p> <p>3. Approvazione bilancio e delibere conseguenti;</p> <p>4. Presentazione del Bilancio Sociale 2013;</p> <p>5. Approvazione Piano Strategico 2014-2018;</p> <p>6. Nomina di un nuovo Consigliere.</p>
2015	13.05.2015	49%	22%	<p>1. Proposta di ristorno ai Soci per l'anno 2014 e delibere conseguenti;</p> <p>2. Presentazione del Bilancio chiuso al 31.12.2014, della nota integrativa e della Relazione del Collegio Sindacale;</p> <p>3. Approvazione bilancio e delibere conseguenti;</p> <p>4. Elezione del nuovo consiglio di Amministrazione;</p> <p>5. Nomina dell'organo di controllo;</p> <p>6. Presentazione del Bilancio Sociale 2014;</p>
2016	29.04.2016	39%	14%	<p>1. Proposta di ristorno ai Soci per l'anno 2015 e delibere conseguenti;</p> <p>2. Presentazione del Bilancio chiuso al 31.12.2015, della nota integrativa e della Relazione del Revisore;</p> <p>3. Approvazione bilancio e delibere conseguenti;</p> <p>4. Presentazione della relazione sociale</p>
2017	17.05.2017	49%	20%	<p>1. Proposta di ristorno ai Soci per l'anno 2016 e delibere conseguenti;</p> <p>2. Presentazione del Bilancio chiuso al 31.12.2016, della Nota integrativa e della Relazione del Revisore;</p> <p>3. Presentazione della Relazione Sociale;</p> <p>4. Approvazione Bilancio e delibere conseguenti;</p> <p>5. Modifiche regolamento prestito sociale.</p>

### 3.3 La struttura organizzativa

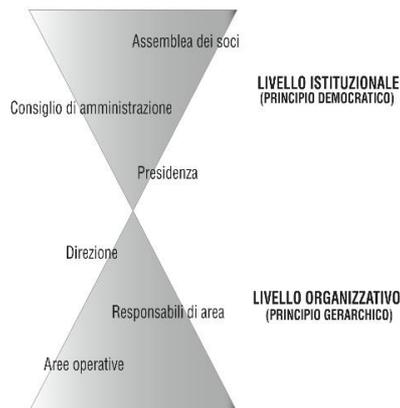
La struttura organizzativa (rappresentata a partire dalla sua componente istituzionale) della cooperativa è indicata nell'organigramma che segue. Le sinergie attuate grazie all'appartenenza al Gruppo Polis rendono possibile la gestione centralizzata dei servizi amministrativi, della segreteria, del coordinamento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

L'organigramma che segue, aggiornato al 2017, rappresenta la struttura organizzativa della Cooperativa.



### 3.4 Governance

Il modello di governance, comune a tutte le cooperative del Gruppo Polis, è rappresentabile con un diagramma "a clessidra", che esprime la correlazione tra il piano istituzionale (rappresentato dall'Assemblea dei Soci, dal Consiglio di Amministrazione e dal Presidente) e quello organizzativo che vede al suo vertice una figura direzionale (Coordinatore Generale), con le necessarie funzioni in staff e in linea. Le due dimensioni sono distinte e complementari, caratterizzate rispettivamente dal principio democratico e dal principio gerarchico.



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

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

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

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

Compongono attualmente il Consiglio dei Presidenti: Luigino Pittaro (Polis Nova), Luisa Fungenzi (Il Portico), Massimo Citran, Valeria Maccacchieri (Sinfonia) e Roberto Baldo (Amministratore Delegato), oltre all'invitato permanente presidente dell'Associazione Fraternità e Servizio don Giuseppe Maniero.

#### Coordinatore Generale del Gruppo

Il Coordinatore Generale del Gruppo presiede il Consiglio dei Presidenti e la Direzione Strategica ed ha il compito di amministratore delegato secondo le direttive deliberate dal Consiglio dei Presidenti e dalla Direzione Strategica. Rappresenta inoltre il gruppo nelle relazioni verso l'esterno. Il mandato ha durata di 5 anni ed è attualmente conferito a Roberto Baldo fino al 2018.

#### Direzione Strategica

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

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

La Direzione Strategica è nominata dal Consiglio dei Presidenti, aggiornata nel 2016, è composta da 8 membri, ad alcuni dei quali sono state assegnate alcune deleghe operative, con obiettivi di determinare le relative politiche di sviluppo.

I membri sono:

- Roberto Baldo: Delega Amministrazione e Finanza
- Luca Bassanello: Delega Fund Raising;
- Lucia Bordin: Delega Risorse Umane e Formazione;
- Antonio Cabras: Delega Comunicazione;
- Luisa Fungenzi;
- Luigino Pittaro: Delega alla Partecipazione;
- Emanuela Tacchetto: Delega Inserimento Lavorativo;
- Massimo Citran: Delega Sistema Gestione Aziendale;

### 3.5 Obiettivi e strategie

Nel 2017 si è avviato il percorso di revisione della mission e della vision di gruppo, finalizzata a scrivere il nuovo Piano Strategico 2019-2023.

Per l'anno 2017 le attività pianificate sono state condotte in attuazione dell'attività di pianificazione strategica approvata da parte del Consiglio dei Presidenti della bozza di Piano Strategico 2014-2018 e approvata dall'Assemblea dei soci nel maggio 2014. Il Piano Strategico ha la finalità di tracciare le linee di sviluppo e di indirizzo per questo quinquennio.

Il Piano Strategico è composto di cinque obiettivi generali e i relativi sotto obiettivi, posti come indicazione per la durabilità e lo sviluppo del Gruppo Polis per il quinquennio 2014-2018. Da essi derivano strategie, azioni, risultati attesi.

Gli obiettivi sono:

#### 1. Sviluppo imprenditoriale

- a. Creare una marginalità [*intesa come reddito operativo della gestione caratteristica al lordo delle politiche di bilancio*] complessiva di Gruppo superiore al 5%
- b. Aumentare il fatturato del 10% nel quinquennio, di cui almeno metà proveniente da nuove attività

#### 2. Salvaguardia dei livelli occupazionali

- a. Mantenere i livelli occupazionali attuali
- b. Realizzare politiche attive del lavoro (stage, inserimenti, borse lavoro) per under 30 e over 50 che rappresentino, in un anno, almeno il 20% della forza lavoro tradizionale

#### 3. Miglioramento della governance e della partecipazione interna

- a. Avere entro i prossimi due mandati Cda composti per almeno l'80% da consiglieri corrispondenti al profilo [*inteso come job description*] definito
- b. Avere entro i prossimi due mandati il 100% dei presidenti corrispondenti al profilo [*inteso come job description*] definito
- c. Incrementare la partecipazione alle assemblee e agli eventi (iniziative informali per i soci o per il territorio, iniziative culturali, iniziative di fund raising) promossi dal Gruppo
- d. Far emergere nuove figure alle quali affidare nuovi progetti imprenditoriali

#### 4. Potenziamento dell'economia sociale

- a. Sviluppare con il territorio politiche di welfare locale e politiche imprenditoriali
- b. Consolidare nei prossimi 5 anni l'attività di fund raising

- c. Far partecipare ai progetti di Gruppo almeno 50 volontari che sviluppino complessivamente 1000 ore annue di attività
- d. Coinvolgere almeno 5 soggetti qualificati esterni che condividano e supportino gli obiettivi sociali del Gruppo

5. Diventare punto di riferimento culturale per l'economia sociale del territorio padovano

- a. Ambito Comunicazione: realizzare almeno 2 campagne in 5 anni
- b. Ambito eventi/iniziative: realizzare almeno 5 eventi all'anno
- c. Ambito elaborazione scientifica: realizzare 3 pubblicazioni in 5 anni e 10 partecipazioni a convegni

### **3.6 Politiche per la Qualità**

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

- A. Garantire e migliorare costantemente la qualità dei propri servizi/prodotti e quindi la soddisfazione del cliente attraverso tutte le forme le modalità consentite dalle risorse disponibili.
- B. Ricercare costantemente le migliori prassi e metodologie per proporre servizi e soluzioni organizzative innovative per il mercato di riferimento.
- C. Promuovere la costante crescita professionale, delle competenze e la presa di coscienza delle responsabilità da parte di tutti i soggetti, attraverso azioni permanenti di informazione, formazione ed addestramento;
- D. Programmare obiettivi di breve/medio periodo con il coinvolgimento delle figure intermedie e dei lavoratori assicurando le modalità di monitoraggio e di verifica secondo criteri e tempistiche certe e con la partecipazione attiva delle figure intermedie
- E. Elaborare indicatori generali e specifici per misurare le performance dei servizi/prodotti al fine di promuovere l'analisi delle criticità e delle eccellenze, programmare azioni di miglioramento, elaborare modalità comunicative interne ed esterne per coinvolgere gli stakeholders.
- F. Progettare, descrivere e realizzare ogni processo aziendale con attenzione alla formalizzazione e condivisione con tutte e figure presenti in organigramma.
- G. Coinvolgere e responsabilizzare tutte le funzioni aziendali affinché vengano seguite le metodologie e le procedure esplicative dei processi e dell'organizzazione del lavoro/servizio.
- H. Promuovere costantemente la semplificazione e l'omogeneizzazione della modulistica per lo svolgimento del lavoro/servizio, per le registrazioni e programmazioni, per la comunicazione interna ed esterna, nella costante ricerca dell'efficienza e dell'efficacia.
- I. Favorire l'utilizzo di strumenti informatici evoluti per la redazione, conservazione e distribuzione della documentazione interna ed esterna.
- J. Assicurare la rintracciabilità, la codifica, l'aggiornamento e la disponibilità di tutta la modulistica standardizzata ed in uso alle cooperative del Gruppo, con identificazione univoca delle edizioni in uso e di quelle superate.
- K. Garantire l'accessibilità alla documentazione e modulistica ad ogni funzione aziendale nella sua sede di lavoro e secondo la sua mansione specifica, garantendo altresì la salvaguardia dei dati con opportuni livelli di protezione, secondo quanto specificato nel Documento di Programmazione della Sicurezza (DPS).

### 3.7 Autorizzazione e accreditamento ex LR 22/2002 e DGRV 1616/2008

L'accREDITAMENTO Regionale rappresenta un importante obiettivo della cooperativa, in quanto condizione necessaria per consentire l'inserimento dei servizi gestiti nella programmazione socio sanitaria regionale e per accedere alla possibilità di stipulare gli accordi contrattuali previsti dalla normativa.

Ad oggi tutti i servizi gestiti dalla cooperativa sono autorizzati ed accreditati ai sensi della normativa regionale.

Di seguito la situazione delle autorizzazioni all'esercizio per ogni singolo servizio:

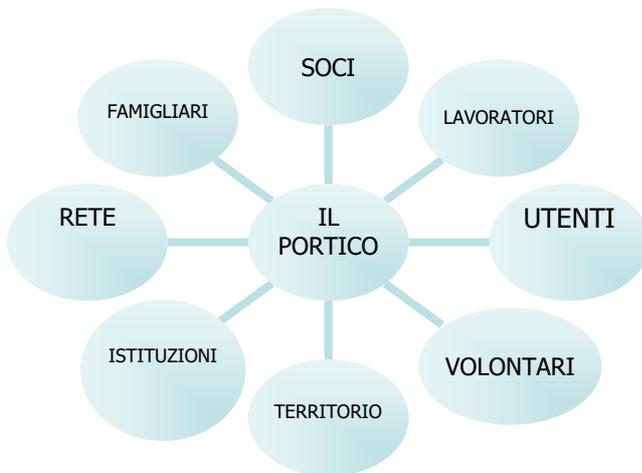
Struttura	Autorizzazione	DGRV n.	Scadenza autorizzazione
CA Il Biancospino (Nucleo 1)	14/12/2017	347/2017	14/05/2022
CA Il Biancospino (Nucleo 2)	14/12/2017	347/2017	14/05/2022
CA Abitare il Tempo	12/01/2016	4/2016	12/01/2021
CTRP La Meridiana	05/02/2018	43/2018	05/02/2023
GAP Casa A.M.A.1	16/06/2016	146/2016	16/06/2021
GAP Casa A.M.A.2	12/07/2016	1/2016	12/07/2021
GAP Casa Amica	07/06/2016	136/2016	07/06/2021

Di seguito la situazione degli accreditamenti per ogni singolo servizio:

Struttura	Accreditamento	DGRV n.	Scadenza accreditamento
CA Il Biancospino (Nucleo 1)	21/01/2018	71/2018	29/01/2019
CA Il Biancospino (Nucleo 2)	21/01/2018	71/2018	29/01/2019
CA Abitare il Tempo	02/11/2016	1758/2016	02/11/2019
CTRP La Meridiana	04/07/2017	1027/2017	04/07/2020
GAP Casa A.M.A. 1	26/07/2016	1197/2016	26/07/2019
GAP Casa A.M.A. 2	19/07/2017	1130/2017	19/07/2020
GAP Casa Amica	26/07/2016	1196/2016	26/07/2019

#### 4. PORTATORI DI INTERESSE

Gli stakeholder (o portatori di interesse), sono gli interlocutori con cui la Cooperativa si relaziona nello svolgimento della propria attività. Ciascuno stakeholder mette in essere una relazione di scambio con la Cooperativa, funzionale al perseguimento degli obiettivi mutualistici interni e allargati. La mappatura che segue dà evidenza della natura specifica della cooperazione sociale, che risiede nel concetto di "mutualità interna ed esterna" espressa dalla legge di riferimento (n. 381/91): "le cooperative sociali hanno lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini". Tale dettato determina la presenza di alcuni portatori di interesse, come il territorio e le istituzioni, senza i quali non sarebbe possibile raggiungere gli obiettivi prefissati.



Di seguito poniamo l'attenzione su alcuni dei portatori di interesse, rimandando alla successiva relazione sociale per la trattazione delle ulteriori categorie.

##### 4.1 Lavoratori

###### Dati

I dati utili a descrivere i lavoratori Il Portico sono riportati nelle tabelle che seguono. In particolare ci siamo concentrati nel descrivere il genere dei lavoratori, il loro titolo di studio e la classe di età di appartenenza. I dati sono aggiornati al 31 dicembre 2017. Rispetto agli altri anni il numero di lavoratori è di molto aumentato, grazie all'attivazione delle unità di Medicina di Gruppo Integrata.

Tipo di contratto		Rapporto societario		Formazione		Fasce d'età	
Dipendenti tempo indeterminato	57	Soci	32	Scuola dell'obbligo	8	Under 30	16
Dipendenti tempo determinato	14	Non soci	43	Diploma	37	31-40	17
Lavoratori con contratto di lavoro accessorio (voucher)	0			Laurea	30	41-50	24
Lavoratori in apprendistato	0					51 e oltre	18
Lavoratori autonomi	4						
<b>TOTALE</b>	<b>75</b>		<b>75</b>		<b>75</b>		<b>75</b>

La provenienza dei nostri lavoratori si concentra prevalentemente in Provincia di Padova e nel Comune di Padova.

Dove risiedono?	
Comune di Padova	35%
Provincia di Padova	57%
Fuori Provincia	8%
<b>TOTALE</b>	<b>100%</b>

## **Panorama generale sulla formazione**

Per il 2017 la formazione dei lavoratori della Cooperativa Il Portico si è sviluppata, come di consueto, in interventi interni (organizzati dalla cooperativa e all'interno dei servizi) e in attività negli ambiti: Area Disabilità Psichica, Area Salute Mentale, Area non Educativa. Riportiamo di seguito i principali:

### AREA DISABILITA' PSICHICA – metodo cognitivo comportamentale

In continuità con gli anni precedenti nel 2017 è stato dato ampio spazio alla FORMAZIONE E SUPERVISIONE NELL'AMBITO DEL PROGETTO DI VITA E DELL'INCLUSIONE SOCIALE DELLE PCD.

I docenti individuati per la formazione e la supervisione fanno parte della **Fondazione CREA** di Firenze. La fondazione ha per scopo la ricerca e diffusione di conoscenza scientifica atta a convogliare risorse per al miglioramento della salute delle Persone con Disabilità (PcD) la cui principale misura è la qualità della vita. Tale modello scientifico è adottato stabilmente da questa organizzazione e i docenti sono nella maggior parte specializzati in tecniche cognitivo comportamentali per l'analisi e la modifica del comportamento nonché per l'apprendimento di nuove strategie e modelli comportamentali.

Le tre giornate di formazione hanno riguardato tre argomenti specifici: la diagnosi psichiatrica nei disturbi del neurosviluppo, la valutazione della qualità della vita delle PcD, i comportamenti problema analizzati in ottica cognitivo comportamentale (ABC - antecedente, comportamento, conseguenze) e il sistema di valutazione dei disturbi psichici.

Nel corso dell'anno è iniziato il **Progetto Connessioni di futuro 3.0** (organizzato da Irecoop con bando FonCoop) con lo scopo di affrontare i fabbisogni di scambio e confronto tra i partecipanti su tematiche quali le buone prassi per i percorsi inclusivi, i vincoli che la normativa in essere pone rispetto ai bisogni di normalità delle PcD, l'impatto delle azioni inclusive e la necessità di sviluppare narrazioni descrittive sull'operato delle cooperative a riguardo, approfondimenti sulle metodologie educative dell'operatore "inclusivo". Hanno preso parte ai diversi incontri i Coordinatori, alcuni Responsabile dei servizi, alcuni operatori. Gli incontri termineranno nel corso del 2018.

In continuità con le annualità precedenti è proseguita la formazione in ambito AFFETTIVITA' E SESSUALITA' NELLA DISABILITA' con un corso avanzato per gli operatori coinvolti.

E' proseguita la partecipazione da parte di un Responsabile a **Immaginabili Risorse**: un percorso di approfondimento sull'integrazione delle PcD insieme ad altre realtà a livello nazionale.

Tutti gli operatori disponibili hanno partecipato ad un Corso sulla Movimentazione manuale dei carichi per gestire al meglio l'attività di spostamento e movimentazione degli utenti con difficoltà di movimento autonomo; chi non ha potuto partecipare a questa edizione lo farà nel 2018.

Su proposta della cooperativa o su richiesta dei singoli lavoratori c'è stata la partecipazione a diversi convegni e seminari di approfondimento sulla disabilità

Sono proseguiti gli incontri d'èquipe quindicinali per la formazione/supervisione delle attività e di casi specifici.

### AREA SALUTE MENTALE – metodo della riabilitazione biopsicosociale

Nel 2017 è proseguita la formazione/supervisione degli operatori nell'ambito della RIABILITAZIONE BIOPSIOSOCIALE attraverso gli incontri in 2 ambiti: quello degli esordi precoci in psichiatria e quello dei disturbi di personalità e supervisione di casi clinici. Quest'ultimo ha visto l'intervento della Dott.ssa Prunetti in 3 giornate dal titolo: I disturbi di personalità e introduzione alla Dialectical Behaviour Therapy"; gli operatori sono stati particolarmente soddisfatti del percorso.

Gli esordi precoci in psichiatria sono stati affrontati in 3 giornate di studio con il Dott. Patelli dell'èquipe dell'Ospedale Niguarda di Milano: "Fattori di alto rischio di sviluppo di malattia mentale nei giovani (ansia sociale, disturbi personalità, disturbi dell'umore, psicosi) e interventi riabilitativi efficaci"; hanno preso parte al percorso anche i colleghi della CDR Attivamente della cooperativa Polis Nova. Alcuni operatori hanno partecipato al percorso organizzato dall'Ulss 6 che si è sviluppato in tre giornate sulla figura del Tutor lavorativo.

Su proposta della cooperativa o su richiesta dei singoli lavoratori c'è stata partecipazione a diversi convegni e seminari di approfondimento sulla Salute Mentale.

Sono proseguiti gli incontri d'èquipe periodici per la formazione/supervisione delle attività e di casi specifici, sia del gruppo della cooperativa, sia del gruppo allargato con gli operatori dell'ULSS.

### AREA NON EDUCATIVA

Tutte le èquipe dei servizi di Disabilità Psicica e Salute Mentale hanno potuto svolgere una giornata di formazione sul Benessere dei lavoratori, Comunicazione efficace e clima di gruppo con la facilitatrice Dott.ssa Debora Leardini.

Gli operatori che ne avevano fatto richiesta hanno partecipato ad alcuni incontri di aggiornamento sull'uso del PC per la gestione della documentazione e monitoraggio attività del servizio.

Un Responsabile ha partecipato e concluso il Master universitario in Economia della Cooperazione del Muec.

Ruo e operatori che necessitavano di aggiornamento nell'ambito della sicurezza, primo soccorso e antincendio hanno seguito i corsi e sostenuto gli esami necessari.

I lavoratori del servizio di Medicina di Gruppo Integrata (MGI) hanno partecipato ad un corso interno sulla Comunicazione efficace con la Dott.ssa Filippi e a diversi incontri di aggiornamento tecnico.

### Livello del benessere e indagine burnout

Il benessere dei lavoratori ed il clima organizzativo nei servizi de Il Portico sono stati indagati attraverso l'analisi di dati oggettivi (assenteismo) e dati soggettivi.

Quest'ultimi sono ricavati dalla somministrazione di due questionari che misurano lo stato psicofisico del lavoratore e il clima organizzativo nel servizio; i dati soggettivi sono stati analizzati sia per la cooperativa nel suo complesso che per i singoli servizi. Riporteremo qui solo la parte generale.

Dati oggettivi: la percentuale di assenze totali della cooperativa rimane, per il 2017, al di sotto della soglia prevista dalle Tabelle Ministeriali del CCNL delle cooperative sociali (16% a fronte del 21%), in diminuzione rispetto agli anni precedenti (2016: 20%; 2015: 24%).

Nel dettaglio: la percentuale di malattia è del 2%, infortunio 0% e maternità 4%, ferie 9%, Altri Riposi 1% (all'interno di questa categoria possiamo trovare Diritto allo studio, Assemblee sindacali, formazione e permessi R.L.S. ed altri tipi di assenza non rientranti nelle altre categorie).

Il dato maggiormente correlato con il burnout è quello riferito alla Malattia che per il 2017 è in linea con quello del Gruppo.

Dati soggettivi: i questionari utilizzati per misurare il benessere psicofisico e il clima organizzativo sono stati somministrati presso tutti i servizi.

Il questionario MSP (misura dello stress percepito) viene somministrato da qualche anno e permette quindi un confronto longitudinale; il questionario sul clima organizzativo è stato adottato nel 2015 ed è possibile, quindi, un confronto con i 2 anni precedenti.

Per quanto riguarda in generale i lavoratori de Il Portico i risultati sono:

- Assenza di malessere psicofisico percepito (con un valore di 41, lontano dal livello di allerta di 75 e uguale a quello del 2016).
- Tutti i valori nella media per quanto riguarda i fattori che indagano il clima organizzativo, che sono

Rapporto con i colleghi; Rapporto con i superiori e coinvolgimento; Pressione lavorativa; Autonomia e controllo; Luogo fisico e strumenti; Innovazione; Chiarezza; Relazione insoddisfacente con l'utenza.

Anche considerando nel dettaglio i singoli servizi si riscontra una situazione di normalità generale, pur essendoci delle differenze tra uno e l'altro.

Il risultato dell'indagine ci permette di affermare che, per il 2017 il livello di rischio burnout per i lavoratori de Il Portico è basso e non richiede l'attuazione di interventi migliorativi straordinari.

#### **4.2 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 lo scopo prioritario del servizio è il supporto agli utenti nella direzione del raggiungimento dei massimi livelli di autonomia possibile.

Assieme alle testimonianze dirette degli utenti, il monitoraggio rappresenta 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.

### 4.3 Famigliari

La relazione con i familiari è stata mantenuta attraverso lo svolgimento di incontri periodici individuali con il responsabile della comunità e la psicologa, finalizzati a condividere il percorso realizzato all'interno del servizio erogato e a conoscere le loro aspettative rispetto ad esso, nonché a contribuire a creare delle modalità di aiuto reciproco.

Un momento durante l'anno, nel corso della festa di Natale, è stato dedicato all'incontro con tutti i familiari, per creare un'occasione di socializzazione e fare un bilancio dei progetti e delle attività attivate, oltre a presentare le nuove proposte.

Nel corso di questo incontro è stata proposta la compilazione del questionario per la valutazione della soddisfazione dei familiari riguardo al servizio. I risultati del questionario hanno dato un riscontro molto positivo.

### 4.4 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; alcuni Comuni della provincia di Padova; la Regione del Veneto; alcune Parrocchie e la Diocesi di Padova; Seminario Vescovile; Caritas Diocesana; Volontari; Famigliari; Associazione Ottavo Giorno, 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.

In coerenza al Piano Strategico di Gruppo Polis e alle traiettorie di sviluppo in esso delineate, anche la Cooperativa Il Portico si sta orientando all'ampliamento dell'offerta di servizi. Cogliendo il bisogno espresso dal territorio attraverso numerose richieste di supporto e intervento privato, si sta via via strutturando un servizio di supporto qualificato da offrire in forma privata nelle diverse forme richieste (interventi domiciliari, inserimenti residenziali e diurni, strutturazione tempo libero).

Lo sviluppo di questa tipologia di servizio permetterà in primo luogo di fare della Cooperativa un soggetto in grado di interpretare il bisogno del territorio fornendo soluzioni efficaci. Permetterà inoltre di variare ed ampliare le fonti di sostentamento della cooperativa oltre che di continuare a salvaguardare e presumibilmente aumentare i livelli occupazionali attuali.

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.



A giugno si è svolta in Meridiana l'abituale festa di inizio estate dal titolo "Fuori di Festa", 18 anni si festeggia **Fuori di Festa**, un'iniziativa aperta al territorio che si propone, attraverso l'incontro e la festa, di abbattere lo stigma e i pregiudizi che ancora oggi circondano il tema della salute mentale. Continua inoltre la redazione del periodico "Meridiana News", che viene pubblicato periodicamente e diffuso in tutto il quartiere padovano dell'Arcella.

E' continuato il progetto di Teatro Danza, un laboratorio di Gruppo Polis iniziato nel 2013 che ha fatto scaturire molte iniziative che ci hanno consentito di trovare nuove occasioni di contatto con il territorio. Il progetto di Teatro Danza ci ha messi in contatto con il filone della danceability che abbiamo cercato di far conoscere non solo ai nostri utenti una nuova modalità di espressione, ma anche di portare a conoscenza tutto il territorio delle grandi opportunità offerte da questa tecnica. Il percorso di esplorazione della danceability ha preso il via nel 2014 con la partecipazione di un'operatrice del Portico, assieme ad un'operatrice di Polis Nova, ad un percorso internazionale "Teacher Training danceability". Il corso è stato condotto da Alito Alessi, massimo esperto di danceability e ha consentito l'abilitazione all'insegnamento da parte delle due operatrici.

Per quanto riguarda gli appuntamenti con il territorio, è proseguito il Progetto danceability per il territorio presso Centro Civico Taggi' di Sotto con appuntamenti a cadenza mensile. I 19 partecipanti hanno creato una performance finale aperta al pubblico chiamata "NaturalMente". Il Comune di Villafranca ha concesso ad uso gratuito il Centro Civico di Taggi Di Sotto per il laboratorio.



E' proseguita la collaborazione con il supermercato Despar di Villafranca Padovana per il recupero delle eccedenze alimentari. La convenzione con Acli Padova "Rete solida" con cui la cooperativa collabora per l'attività di ricezione dei prodotti ortofrutticoli provenienti dalle Organizzazioni dei Produttori in accordo con le Prefetture di tutto il territorio nazionale.

Nel corso del 2017 è continuato anche il progetto SoStare che è stato inserito nei progetti finanziati dall'Ulss 16 con DGR 739/2015, tra i "Progetti di sperimentazione in materia di semiresidenzialità per persone con disabilità". SoStare è un progetto che propone attività di tempo libero per i giovani con disabilità intellettiva lieve, mirando a coinvolgere il territorio per favorire inclusione e partecipazione attiva nella vita del proprio quartiere. Il progetto sviluppa due temi principali: la gestione positiva e autonoma del proprio tempo libero e la sperimentazione delle proprie abilità in ambito domestico (appartamento) in un'ottica di sviluppo futuro dei gruppi appartamento per le persone con disabilità intellettiva.

Inoltre è stata avviata una nuova collaborazione per un utente della comunità e un esterno con l'Associazione ANPHA, che si occupa di organizzare corsi di nuoto per persone con disabilità sia fisica che mentale, grazie alla formazione fatta da persone volontarie.

#### **4.5 Istituzioni**

Le Istituzioni rappresentano per la Cooperativa la committenza del servizio. Il rapporto è stato quindi legato 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.

#### **4.6 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.

In particolare, nel 2016 si è concretizzata l'adesione alla rete Linkedis, il cui obiettivo formativo e di rilevazione statistica verte a favore delle iniziative di programmazione per la disabilità

---

## 5. RELAZIONE SOCIALE

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



Il Biancospino è una Comunità Alloggio che ospita persone con disabilità psicofisica non in grado di condurre una vita indipendente e in una situazione di parziale autonomia. I percorsi educativi riabilitativi hanno l'obiettivo di sviluppare le autonomie personali, relazionali e sociali, in un'ottica di presa in carico della persona e del suo bisogno di autodeterminazione e progettualità.

Nel corso dell'anno la Comunità Alloggio "Il Biancospino" in collaborazione con la Parrocchia di Taggè e la casa Don Luigi Maran si è fatta promotrice di realizzare laboratori ludico-espressivi per creare, conoscersi, raccontarsi e divertirsi al di là delle età e delle capacità.

Prosegue la collaborazione con L'ITS di Meccatronica di Padova ([www.itsmeccatronico.it](http://www.itsmeccatronico.it)). Il progetto coinvolge gli studenti dell'istituto nella realizzazione di due prototipi per migliorare la qualità di vita delle persone con disabilità e in particolare un dispositivo per superare uno scalino che è stato installato su una carrozzina standard fornita dalla Comunità Alloggio.

Continua la nostra partecipazione e in particolare il Ruo della CA Il Biancospino partecipa all'azione 4 di Connessioni (Irecoop Veneto) sul tema dell'Impatto Sociale. Con cadenza mensile, inoltre, partecipa agli incontri della rete [www.includendo.net](http://www.includendo.net) per realizzare il Convegno Nazionale di Immaginabili Risorse a Milano nel 2018. La Cooperativa Sociale Piano Infinito di Montecchio Maggiore, ha invitato il Gruppo Polis a partecipare ad una giornata nell'ambito di "Abilitante Social Fest" organizzato in collaborazione con Connessioni. La giornata dal titolo "Come ti organizzi la vita" ha visto la partecipazione di Mario Paolini e Mauro Burlina oltre che a familiari, volontari, operatori e utenti inseriti nei servizi. Due utenti del Gruppo Polis accompagnate da un'operatrice hanno partecipato alla giornata formativa.

## Comunità Alloggio "Abitare il Tempo"



Una **Comunità Alloggio** per **persone con patologia psichiatrica e disabilità psicofisica** non in grado di condurre una vita indipendente e in una situazione di parziale autonomia. I percorsi proposti consentono di sviluppare le autonomie relazionali, sociali e personali mantenendo relazioni significative con il contesto di origine e instaurando rapporti di integrazione con la comunità locale. I progetti realizzati nel 2017 nella Comunità Alloggio "Abitare Il Tempo", oltre a valorizzare le competenze personali degli utenti, si sono concentrati anche sul radicamento nel territorio, cercando di far conoscere esternamente la comunità.

In particolare sono molte le iniziative per perseguire progetti personalizzati dell'utenza, In particolare alcuni utenti sono stati coinvolti in svariate attività sia presso la sede amministrativa di Gruppo Polis per l'attività di pulizia interna delle auto, sia di volontariato presso l'Associazione Terra degli Asini, fattoria agricola, occupandosi di aiutare il personale nella pulizia degli animali, accudimento e altre attività che vengono loro proposte.

Per un utente è iniziata la partecipazione con cadenza settimanale al Club degli Scacchi italiani "Guido Cortuso" presso la sede di Arcella e sta proseguendo l'esperienza di collaborazione con la Palestra di Cadoneghe e la Biblioteca di Altichiero.

Oltre alle attività esterne svolte da molti utenti nell'ultimo anno è stata avviata una nuova collaborazione per un utente della comunità e un esterno con l'Associazione ANPHA, che si occupa di organizzare corsi di nuoto per persone con disabilità sia fisica che mentale, grazie alla formazione fatta da persone volontarie.

## Comunità Terapeutica Residenziale Protetta (CTRP) "La Meridiana"



La nostra Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta (CTRP) ad alta intensità assistenziale ospita **persone con problemi di salute mentale** che compromettono le capacità lavorative, di relazione e di integrazione sociale. La Meridiana rappresenta nel territorio padovano la prima esperienza di gestione mista tra Istituzioni Pubbliche (ULSS 16) e Privato Sociale (Il Portico) per la conduzione di una CTRP. L'approccio orientato alla metodologia della Riabilitazione Psichiatrica 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.

La nostra Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta (CTRP) ad alta intensità assistenziale ospita persone con problemi di salute mentale che compromettono le capacità lavorative, di relazione e di integrazione sociale. La Meridiana rappresenta nel territorio padovano la prima esperienza di gestione mista tra Istituzioni Pubbliche (ULSS 16) e Privato Sociale (Il Portico) per la conduzione di una CTRP.

Per quanto riguarda le attività realizzate con gli utenti, si è proseguita l'esperienza del blog nato dalla CTRP La Meridiana che racconta i pensieri e le sensazioni delle persone che vi sono ospitate, episodi di vita e speranze per il futuro. Il progetto nasce da una collaborazione fra ospiti (sempre più giovani e attenti al web) e le educatrici della CTRP. ([fuoridiblog.gruppopolis.it](http://fuoridiblog.gruppopolis.it)).

Nel 2017 attraverso il coinvolgimento dell'associazione Pet Project di Bressano, è stato possibile attivare 10 incontri di Pet Therapy (nello specifico interventi assistiti con animali) presso il centro diurno della comunità La Meridiana. A questo progetto hanno partecipato quattro utenti, che mediante il contatto con gli animali (cani e piccole cavie), hanno lavorato sulla componente emotiva e con l'utilizzo di esercitazioni mirate sono stati in grado di sviluppare la propria autostima. Gli utenti sono stati sottoposti ad una batteria di test prima e dopo l'intervento, i risultati saranno inseriti in una tesi sperimentale di uno studente di Scienze Infermieristiche.

Numerose le iniziative, nel corso dell'anno da parte di tutta la comunità La Meridiana, per la partecipazione ad appuntamenti di sensibilizzazione per la lotta allo stigma in salute mentale. In particolare, Il Portico ha partecipato all'annuale appuntamento "Diversamente" tenutosi in piazza delle erbe a Padova in cui erano presenti in piazza, diverse realtà dei servizi dell'Ulss 6 Euganea e cooperative sociali del territorio. Gli ospiti della comunità si sono occupati dell'organizzazione e distribuzione di un aperitivo.

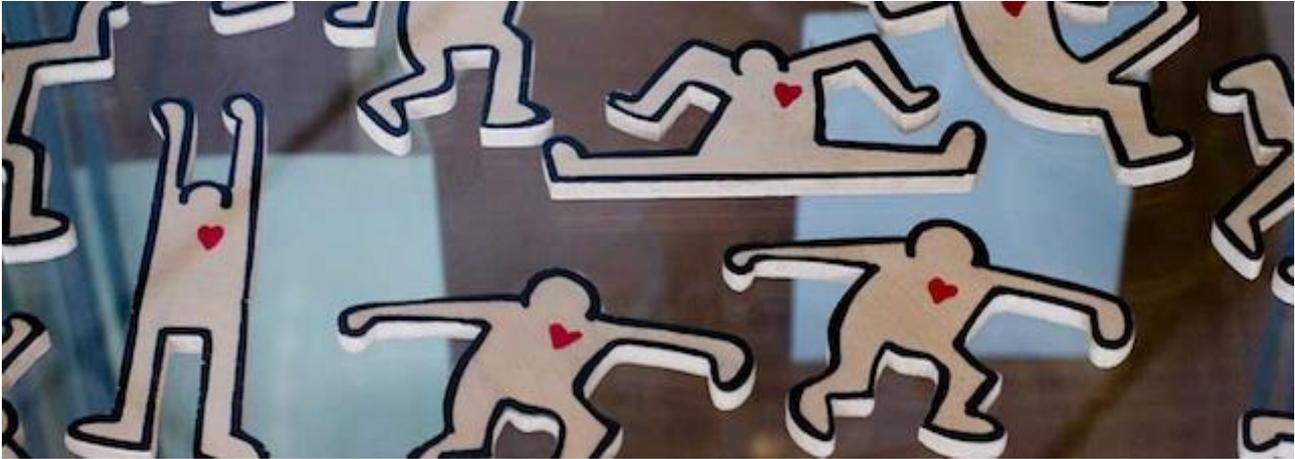
Alcuni ospiti della Comunità e un operatore hanno partecipato al convegno "Le Parole ritrovate", evento che si tiene annualmente a Trento con lo scopo di far incontrare utenti, operatori dei servizi di salute mentale, associazioni, familiari e cittadini. Quattro utenti della Meridiana e un operatore hanno

partecipato al convegno organizzato dall'associazione utenti di Treviso "Il sole di notte", dal titolo *La lotta allo stigma nei confronti delle persone con problemi di salute mentale*. Su questo tema il gruppo della comunità si trova a confrontarsi settimanalmente attraverso un'attività a questo dedicata e le loro riflessioni si possono leggere nel blog.

Quest'anno ci sono stati tre eventi formativi che hanno coinvolto direttamente gli operatori della comunità.

- *"Introduzione della figura del tutor lavorativo nell'ambito della riabilitazione biopsicosociale"*;
- Le due giornate formative sul tema dell'*Abitare supportato e la gestione dei gruppi appartamento autonomi*;
- Incontri di formazione per gli educatori del centro diurno di Montegrotto sulla metodologia del *Social Skill Training*.

## **Gruppi Appartamento Protetti (GAP) Casa "Ama 1", Casa "Ama 2" e Casa "Amica" e Appartamenti Autonomi**



Il Gruppo Appartamento Protetto è una struttura residenziale che accoglie persone con problematiche psichiatriche in situazione di disagio sociale o abitativo all'interno di un contesto residenziale ristretto. Il servizio ha come scopo la prevenzione dell'istituzionalizzazione sostenendo la gestione autonoma della vita quotidiana e della cura della persona, attraverso la via comunitaria, il supporto lavorativo e l'integrazione con la comunità locale. 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.

Gli Appartamenti Autonomi sono soluzioni residenziali autonome che, garantendo una situazione abitativa stabile a persone che abbiano raggiunto il grado di autonomia atteso nell'attuazione di un percorso riabilitativo residenziale, mirano alla promozione della massima indipendenza possibile delle persone, favorendo la progressiva emancipazione dal sistema dei servizi di cura sanitaria, a vantaggio dell'integrazione progressiva nel tessuto delle relazioni interpersonali e sociali e a favore di una riacquisizione dello status di cittadini.

Da marzo 2017 è stato avviato il nuovo Appartamento Autonomo San Bellino nel quale si sono trasferiti 3 utenti provenienti dal Gruppo Appartamento Protetto: questa nuova esperienza; a seguito di un importante lavoro di incremento di tutte le abilità intrapersonali, strumentali e di coping indispensabili per poter affrontare giorno dopo giorno gli impegni di una vita in completa autogestione. Questo appartamento autonomo si aggiunge ai quattro alloggi gestiti dagli educatori della cooperativa area salute

mentale (casa Foglia Fiesole, casa S. Gregorio, casa Ponte, casa Amica 2). In tutto gli utenti che vivono attualmente in appartamenti autonomi sono quindici.

## La Medicina di Gruppo Integrata



Ormai da diversi anni, la nostra società si trova a dover affrontare almeno tre cambiamenti sociali che si stanno rivelando nodi problematici dal punto di vista socio sanitario che richiedono delle politiche di intervento: siamo di fronte ad un periodo in cui è forte la razionalizzazione delle risorse e il necessario contenimento della spesa; vi è un aumento dell'aspettativa di vita della popolazione e parallelamente assistiamo all'aumento della prevalenza di malattie croniche.

A livello nazionale, già da tempo nei Piani Sanitari Nazionali emanati dal 1994 in poi, si evidenzia un progressivo spostamento del focus delle cure dall'Ospedale al Territorio. A questo si è aggiunta nel 2012 la L. 198/2012 «Balduzzi», la quale aveva tra i propri cardini il rafforzamento dell'assistenza sanitaria sul territorio.

A livello regionale, il Piano Socio Sanitario Regionale del Veneto 2012 – 2016, conferma alla struttura ospedaliera il ruolo di gestione del grado più complesso, più acuto e immediato post-operatorio, e rinvia invece alla rete assistenziale territoriale la presa in carico della cronicità. Sul territorio regionale, nascono quindi le **Medicine di Gruppo Integrate (MGI)**

Secondo il modello regionale veneto, le MGI hanno lo scopo di garantire la continuità dell'assistenza primaria nelle sue diverse forme: gestionale, informativa e relazionale, assicurando una risposta certa all'assistito nell'arco delle 12 ore (8:00 – 20.00) dal lunedì al venerdì e 8:00 – 10:00 il sabato e nei prefestivi. Le MGI assicurano reperibilità telefonica, apertura della sede di riferimento, continuità assistenziale attraverso la presenza di almeno un MMG nella sede di riferimento e presenza in tutto l'orario di apertura del personale infermieristico.

Le MGI si occupano di realizzare programmi di prevenzione attraverso campagne vaccinali, campagne di screening e l'applicazione di metodiche di counselling; erogano prestazioni a scopo diagnostico o terapeutico per il paziente acuto e gestiscono il paziente cronico (TAO/NAO, diabete mellito, BPCO, scompenso cardiaco) adottando PDTA (Programmi Diagnostico Terapeutici Assistenziali) basati sull'evidenza scientifica.

Questo approccio presuppone una medicina di famiglia organizzata e coadiuvata da personale infermieristico e di assistenza di studio. La presenza di personale infermieristico e di assistenza di studio nelle sedi della MGI, è prevista al fine di implementare l'attività assistenziale territoriale nei confronti degli assistiti, ed è economicamente a carico dell'Azienda ULSS. Lo standard del personale infermieristico, così come quello del personale di studio, è commisurato al numero di MMG componenti la MGI e al numero di assistiti della MGI.

La Regione Veneto, attraverso le MGI, vuole dare una risposta al cittadino anche per le urgenze soggettive e minori, andando conseguentemente a contenere l'affollamento dei PS e a ridurre le liste di attesa per le visite specialistiche.

## COOPERAZIONE SOCIALE E ASSISTENZA PRIMARIA: perché?

Partecipare allo sviluppo del modello dell'assistenza primaria delineato dalla Regione del Veneto, è uno dei tanti modi che la cooperazione sociale ha per rispondere alla sua funzione identificata nella L. 381/91: «perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari (...)». Si tratta, per la cooperazione sociale, di perseguire la propria funzione intrinseca di mutualità esterna, tutelando in questo caso la salute della collettività, il miglioramento della qualità di vita del cittadino e il suo benessere.

La presenza della cooperativa Il Portico all'interno delle MGI, ha dunque proprio questo scopo: rispondere alla vocazione della cooperazione sociale di soggetto che ha a cuore l'interesse generale della comunità e capace di generare effetti positivi verso l'esterno, verso il territorio in cui opera e la comunità in cui si inserisce.

Alla luce dell'avvio di questa nuova area di attività, è avvenuta nel corso del 2016 la modifica della Mission della nostra Cooperativa: *"Dedicare un'attenzione costante alle persone con disagio psichiatrico, disabilità psichica e in generale ai bisogni di salute e benessere della comunità per concretizzare i valori di solidarietà e promozione della centralità della persona"*

## IL PORTICO: DALLA COSTITUZIONE DI VENETO IN SALUTE ALLA GESTIONE DELLE MGI

Identificando nell'assistenza primaria un'opportunità di sviluppo per la cooperazione sociale, nel 2010 Federsolidarietà Veneto ha partecipato, con alcune sue cooperative aderenti, alla costituzione del Consorzio Veneto in Salute. Il Portico è stata una delle cooperative che ha partecipato, nel 2010, alla fondazione del Consorzio VIS.

Mentre il modello di servizio andava delineandosi grazie all'esperienza di altre cooperative sociali del Consorzio sul territorio regionale, la nostra cooperativa si è dedicata alla formazione, allo studio e all'analisi delle varie prospettive di sviluppo possibili. A fine 2015 si è concretizzata per la Cooperativa la possibilità di avviare un primo servizio di MGI a Villanova di Camposampiero (PD), esperienza che è stata ufficialmente avviata il 1 gennaio 2016. Nella seconda parte del 2016, si è inoltre verificata la possibilità di avviare la gestione di un'altra Medicina di Gruppo alla quale si sono dedicate molte energie per la progettazione e l'avvio, avvenuto ufficialmente il 16 dicembre 2016.

Nel 2017 i due servizi di MGI hanno lavorato con successo per il raggiungimento degli obiettivi di salute e prevenzione stabiliti dall'Azienda Ulss 6;

Se nel territorio di Villanova di Camposampiero l'esperienza della MGI era già radicata da tempo, in quello di Limena c'era invece bisogno di far conoscere il servizio e le sue potenzialità alla popolazione. Ad aprile 2017 è stato organizzato quindi un incontro aperto alla cittadinanza di presentazione del servizio in collaborazione con l'Amministrazione Comunale. Il giorno 02 dicembre invece, c'è stata l'inaugurazione ufficiale del servizio alla presenza di autorità e molti cittadini. Questa è stata l'occasione anche per presentare al territorio i lavori di ampliamento e risanamento condotti sui locali a cura dell'amministrazione comunale di Limena.

Dal punto di vista numerico, riassumiamo nella tabella che segue le due esperienze:

	<b>VILLANOVA DI CAMPOSAMPIERO</b>	<b>LIMENA</b>
<b>N° Medici</b>	11	8
<b>N° Assistenti di studio</b>	5 (104h/sett.li)	8 (180 h sett./li)

<b>N° Infermieri</b>	4 (135h/sett.li)	6 (120 h /sett.li)
<b>Bacino di Riferimento</b>	16.500 pazienti	12.000 pazienti
<b>Programmi Diagnostico Terapeutici Assistenziali Attivati</b>	Diabete, TAO, Scopenso Cardiaco, BPCO	Diabete, TAO, Scopenso Cardiaco, BPCO

## 5.1 La soddisfazione del servizio

Ogni anno viene proposto ai famigliari e agli utenti, un questionario per sondare il grado di soddisfazione per i servizi erogati dalla cooperativa. Anche per il 2017 la percezione è stata valutata attraverso la proposta di un questionario compilato in forma anonima da utenti e famigliari.

Il questionario segue gli standard del protocollo VSSS (Verona Service Satisfaction Scale del World Health Organization – Università di Verona) ed è composto da 19 domande (o item) che intendono esplorare la soddisfazione rispetto a quattro ambiti: la struttura, il servizio, il rapporto utenti/operatori.

Per ciascuna area in particolare si intende:

A - il Servizio, inteso come insieme delle attività caratteristiche. Quest'area contiene domande relative alle informazioni ricevute, alla tipologia di interventi e di attività, al miglioramento della qualità della vita, alla possibilità di partecipare ad attività e alla modalità di coinvolgimento dei famigliari.

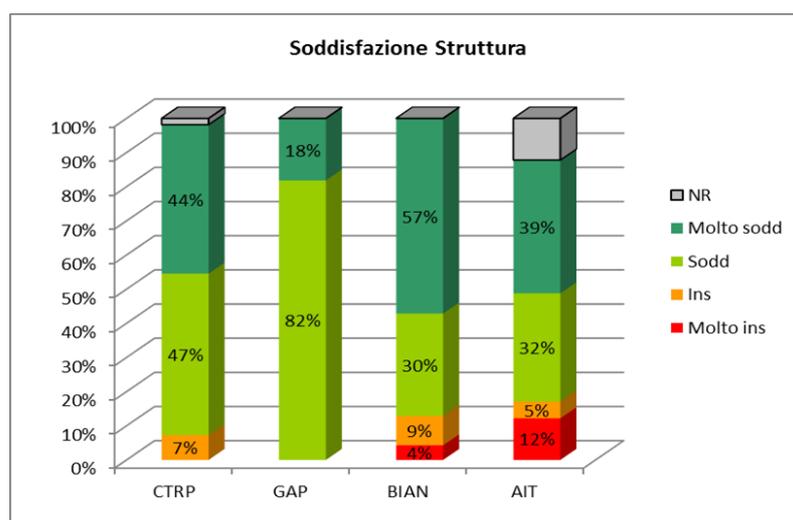
B - il Rapporto utenti/utenti e utenti/operatori. Contiene domande che indagano la soddisfazione di utenti e famigliari relativamente alla capacità di ascolto e comprensione degli operatori, al rispetto e alla cortesia degli operatori, riguardo alla capacità degli operatori di svolgere le attività previste, rispetto alla capacità di aiutare e supportare gli ospiti.

C - la Struttura: igiene, disposizione dei locali, accessibilità. Contiene domande relative alla pulizia degli ambienti, la suddivisione degli spazi, la facilità di movimento e l'accessibilità, il cibo.

Le analisi delle frequenze delle risposte, come lo scorso anno, sono state effettuate utilizzando delle tabelle di pivot ed è stata fatta anche una sintesi dei risultati dello scorso anno per poter fare un confronto. Il gruppo di ricerca è costituito da 42 utenti suddivisi in base alle strutture in cui risiedono:

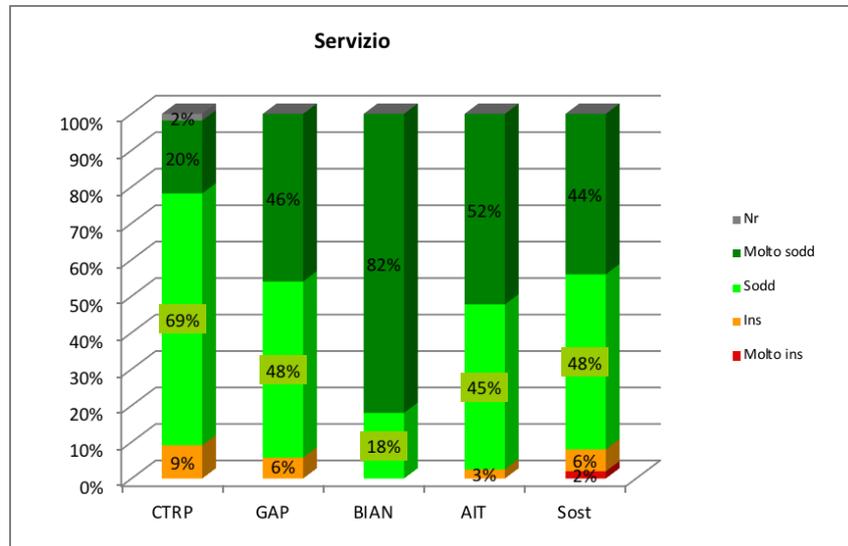
- Comunità Alloggio Abitare il tempo (Ait): 8 partecipanti
- Comunità Alloggio il Biancospino 1 e 2: 10 partecipanti
- Ctrp La Meridiana: 11 partecipanti
- Gruppi Appartamento Protetti (Gap) Casa AMA e Casa Amica: 7 partecipanti

Il grafico di seguito, relativo alle valutazioni dell'area Struttura, mostra come le risposte si distribuiscono in maniera preminente tra le categorie Soddisfatto e Molto soddisfatto i valori Insoddisfatto e Molti Insoddisfatto appaiono ad esempio in Abitare il Tempo, La Meridiana e il Biancospino ma in maniera non rilevante.



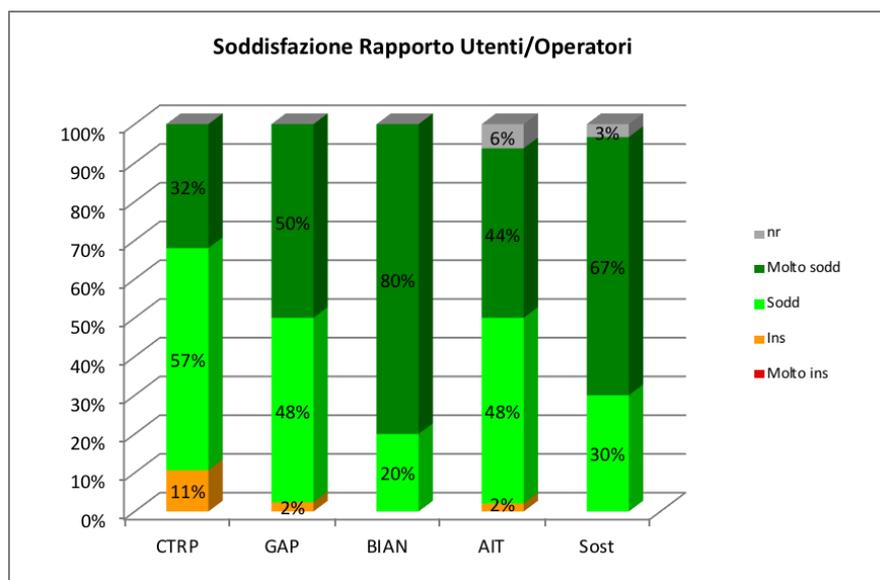
Relativamente al servizio erogato la percentuale più alta delle valutazioni si colloca tra Soddisfatto e Molto soddisfatto mentre le categorie Molto insoddisfatto e Insoddisfatto compaiono in Abitare il Tempo

(AIT nel grafico 5 valutazioni su 40), nei gruppi appartamento (GAP nel grafico 2 valutazioni su 45), in Biancospino (13 valutazioni su 70) e alla Meridiana (CTRP nel grafico 11 valutazioni su 45).



Relativamente al servizio erogato la percentuale più alta delle valutazioni si colloca tra Soddisfatto e Molto soddisfatto mentre la categoria Molto insoddisfatto compare solo in maniera molto marginale nel servizio Sostare (1 valutazione su 50). La categoria Insoddisfatto compare, sempre in maniera marginale, nei servizi CTRP (5 valutazioni su 55), GAP (2 valutazioni su 35), AIT (1 valutazione su 40), Sostare (6 valutazioni su 50).

La seconda area del questionario denominata Rapporto Operatori/Utenti è rappresentata nel grafico 2.



Il questionario per i familiari è stato somministrato come ogni anno tra la fine del 2017 e l'inizio del 2018 in occasione dell'incontro con l'equipe durante il quale, nell'ottica di una maggiore collaborazione, vengono condivisi i progetti riabilitativi dell'anno e individuati gli obiettivi comuni da perseguire per l'anno successivo.

I dati relativi alla soddisfazione dei familiari vengono raccolti dal 2009 ma in questa sede riprenderemo i dati dello scorso anno.

Il questionario è compilato in forma anonima (vedi Appendice1) e, come è stato già accennato in precedenza, è uguale a quello compilato dagli utenti.

Il gruppo di ricerca del 2017 è costituito da 27 familiari:

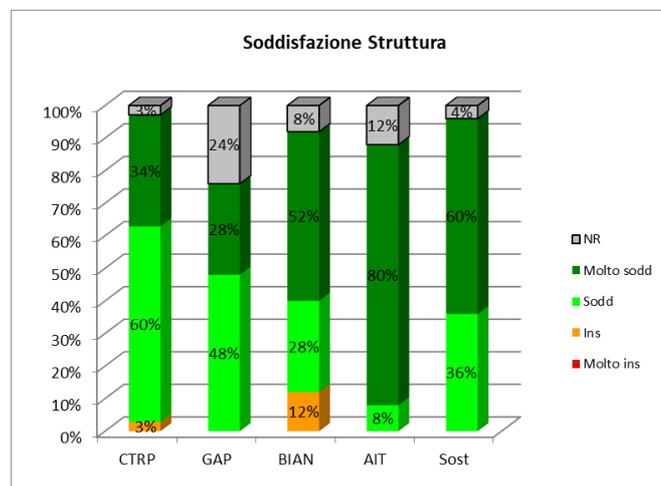
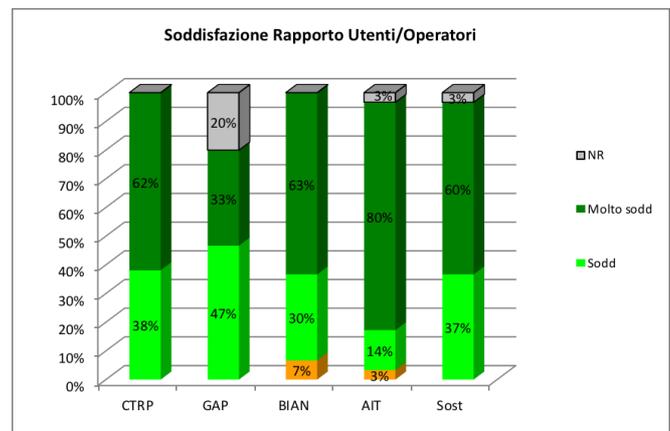
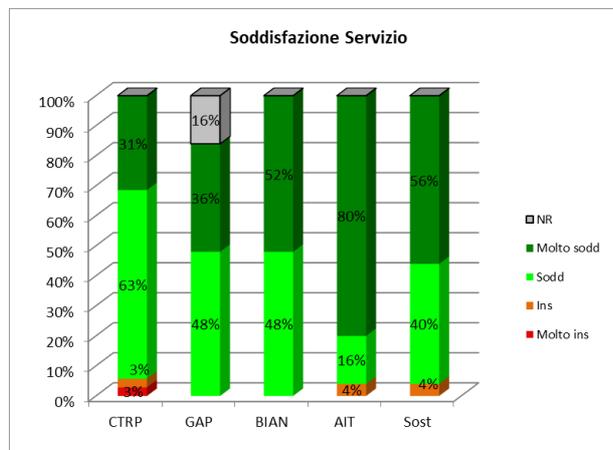
Comunità Alloggio Abitare il tempo: 5 partecipanti

Comunità Alloggio il Biancospino 1 e 2: 5 partecipanti

Sostare: 5 partecipanti

Ctrp La meridiana: 7 partecipanti

Gap Casa AMA e Casa Amica: 5 partecipanti



Le valutazioni dei familiari si collocano in ampia maggioranza tra le valutazioni Molto soddisfatto e Soddisfatto. Il valore Insoddisfatto compare in maniera molto marginale in CTRP (1 valutazione su 35), in AIT (1 valutazione su 25) e in Sostare (1 valutazione su 25). Il valore Insoddisfatto compare in maniera molto marginale solo in CTRP (1 valutazione su 35).

Da precisare che la categoria NR, rappresentata in grigio, indica le domande a cui i familiari non hanno saputo rispondere.

Per l'area del questionario relativa al rapporto utenti/operatori, vedi grafico 5, il dato più significativo è che le valutazioni dei familiari si collocano tutte tra Soddisfatto e Molto soddisfatto. In maniera marginale possiamo osservare la categoria Insoddisfatto in Biancospino (2 valutazioni su 30) e AIT (1

valutazione su 30). La categoria Molto Insoddisfatto non compare ma la categoria Nr, relativa alle domande a cui i familiari non hanno risposto, compare in maniera modesta in GAP (6 valutazioni su 30). Infine relativamente all'area che raccoglie le domande sulla Struttura (vedi Grafico 6) emerge che i punteggi si distribuiscono prevalentemente tra le categorie Soddisfatto e Molto soddisfatto.

Il valore Insoddisfatto si riscontra marginalmente in CTRP (1 valutazione su 40) e altrettanto marginalmente il valore Molto Insoddisfatto in CTRP (1 valutazione su 35) e in Biancospino (3 valutazioni su 25). Le non risposte sono relative al fatto che i familiari, in particolare nei GAP, non accedono alle stanze e probabilmente non hanno informazioni dagli ospiti sulla struttura.

Riepilogando, possiamo affermare che la soddisfazione del servizio nel 2017 risulta complessivamente buona. Rispetto allo scorso anno si può rilevare una diminuzione dei valori insoddisfatto e molto insoddisfatto nelle valutazioni degli utenti nelle tre aree prese in considerazione.

L'utilizzo dello stesso questionario per i familiari e per gli utenti permette inoltre di poter aggregare i dati e di poter avere una fotografia della soddisfazione generale, da questo quadro emerge che i familiari utilizzano molto meno le categorie Insoddisfatto e Molto insoddisfatto evidenziando livelli di soddisfazione maggiore rispetto agli utenti. I familiari, come emerso anche lo scorso anno, a differenza degli utenti hanno risposto con una frequenza minore alle domande qualitative (vedi area E del questionario).

Si conferma infine la tendenza delle diverse equipe a fornire un servizio di qualità e coerente nel tempo e ciò è dimostrato dal fatto che le valutazioni rimangono più o meno stabili.

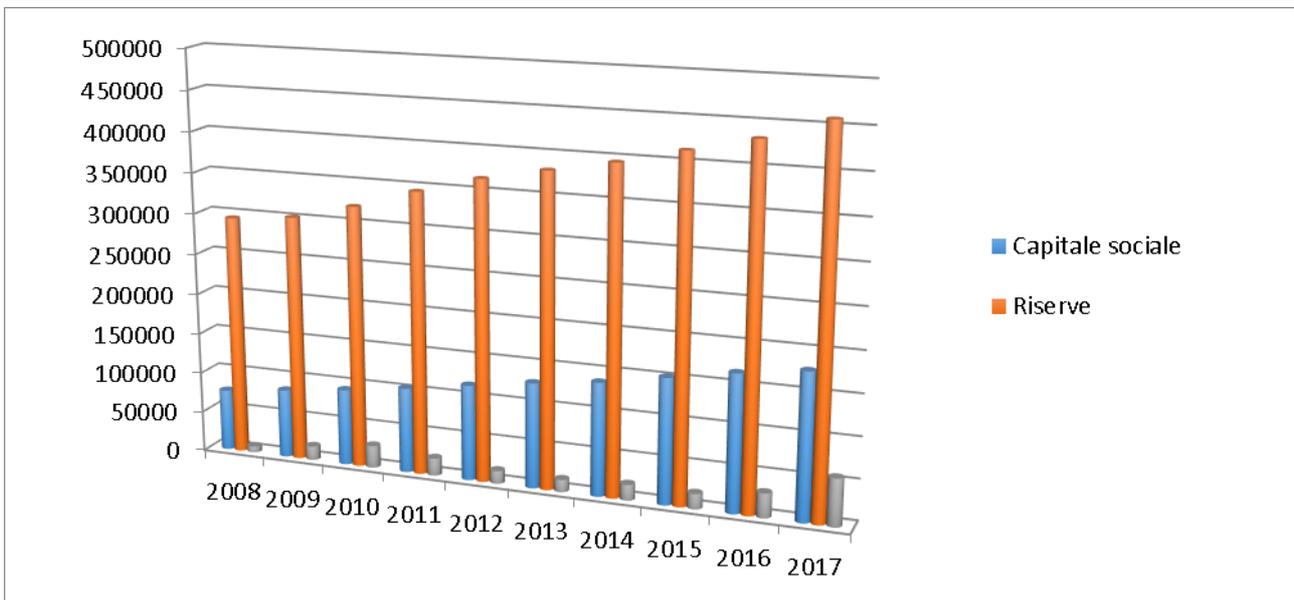
## 6. DIMENSIONE ECONOMICA

### 6.1 Valore della produzione

Anno	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Valore della produzione	1.456.120	1.544.750	1.620.010	1.660.976	1.829.511	1.897.739	1.875.611	2.318.732	2.639.032

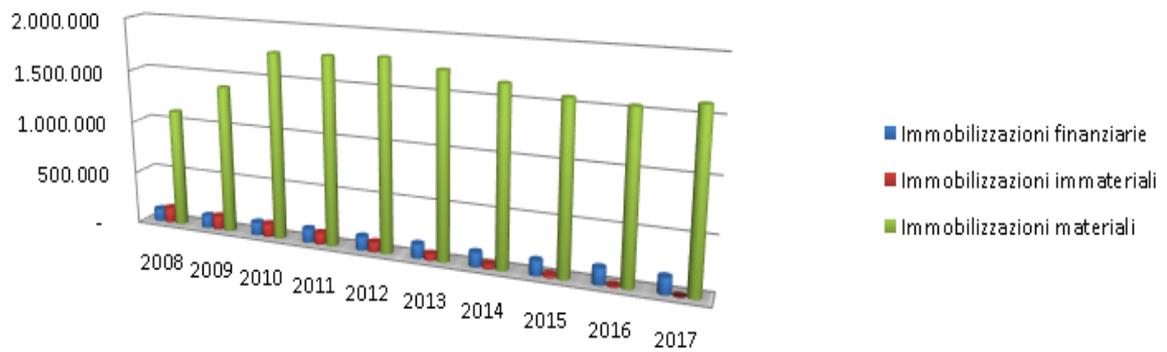
### 6.2 Patrimonio netto

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Capitale sociale	84.800	94.075	104.775	117.370	129.220	138.825	153.350	167.350	178.350
Riserve	302.061	321.267	345.295	366.115	381.415	395.905	414.611	432.661	458.771
Utile d'esercizio/perdita	17.134	27.438	21.464	15.773	14.937	19.285	18.607	29.918	58.106



### 6.3 Investimenti

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Immobilizzazioni finanziarie	120.503	123.004	129.004	129.004	133.004	133.004	138.029	153.029	153.529
Immobilizzazioni immateriali	130.189	122.239	106.533	91.399	57.545	42.515	27.487	13.152	1.091
Immobilizzazioni materiali	1.390.263	1.751.950	1.763.140	1.788.485	1.719.308	1.647.703	1.573.835	1.548.164	1.612.395



---

## 7. LE PROSPETTIVE FUTURE

Le prospettive di sviluppo possono essere così brevemente riassunte:

### Area stakeholders

#### **Utenza**

- Contribuire ad aumentare, oltre alle autonomie e alle opportunità di inclusione sociale, il benessere, il coinvolgimento, la relazione, il clima positivo tra gli utenti all'interno della Comunità Alloggio per la disabilità; accrescere la consapevolezza negli utenti di poter dare un contributo per le necessità del territorio.
- Per la salute mentale strutturare attività per il potenziamento di: abilità cognitive, competenze sociali e azioni mirate allo sviluppo dell'empowerment; attività riabilitative esterne e percorsi di tirocinio finalizzati all'inserimento lavorativo (ex art.11 legge 68/99), per l'acquisizione di competenze individuali e di gruppo per poter vivere con successo il passaggio in realtà abitative autonome; sviluppo del Blog; formazione della figura di UE (Utente Esperto); porre le basi per Associazione Utenti.

#### **Familiari**

- Proporre ai familiari degli utenti che partecipano al Progetto SoStare di attivare un percorso in autogestione, con il supporto tecnico da parte della Cooperativa, per condividere desideri e preoccupazioni relativamente al futuro dei propri figli con l'obiettivo di acquisire consapevolezza e orientare le proprie energie su una possibile progettualità futura
- Favorire l'organizzazione di eventi informativi per i familiari su loro iniziativa
- Creare occasioni di incontro tra familiari e utenti in Comunità organizzando serate dedicate
- **Lavoratori non soci**
- Favorire la partecipazione e il coinvolgimento, diffusione dei valori e proposta di Percorso soci
- **Soci**
- Welfare aziendale
- Percorso formativo trasversale di contenuto imprenditoriale, cooperativistico, giuridico, di contesto, di scenario

### Area servizi, qualità e organizzazione

- Proseguire lo studio per l'implementazione del modello Dlgs 231/2001 sulla "Responsabilità amministrativa delle società e degli enti"
- avviare lo studio e l'implementazione del Sistema Qualità Iso 9001:2015 per le strutture accreditate.
- Realizzazione di un progetto che prevede la presenza dell'infermiere professionale in determinate fasce orarie nelle Comunità Alloggio

- Migliorare l'efficacia della comunicazione tra le figure apicali (CG CE) e i responsabili di unità di offerta

### **Area territorio, collaborazione con realtà significative, cultura**

- Avviare un rapporto di collaborazione con le Scuole superiori in merito alle problematiche adolescenziali, alla promozione della cultura per l'inclusione sociale e il dialogo, la lotta allo stigma relativamente alla **salute mentale**, in collaborazione con la coop Polis Nova.
- Accrescere la collaborazione con le Scuole superiori in merito all'integrazione relativamente alla **disabilità** e al disagio attraverso la tecnica della danceability
- Favorire l'integrazione con il territorio, Parrocchie e Associazioni, organizzazione di serate in comunità
- Mappatura delle realtà esistenti e avviare collaborazioni, intercettare volontari per i nostri servizi.
- Collaborazione e co-progettazione con Ulss 6 e Comuni
- Realizzare incontri gratuiti aperti alla cittadinanza su alcuni temi: riconoscimento e gestione dell'affaticamento psicologico, genitorialità efficace.
- Collaborazione con Fondazione Hollman, Università di Padova e Comune per la progettazione di un Parco Inclusivo
- Pubblicazioni

### **Area sviluppo:**

- Creare uno o più servizi di supporto (non medico) rivolti alla cittadinanza (supporto psicologico, orientamento, servizi paramedici)
- Ampliare l'offerta dei servizi privati per la disabilità e la salute mentale
- Rendere più fruibili i servizi di cura e assistenza con la sperimentazione di modelli flessibili e grazie al contenimento dei costi (progetto assistenza condivisa, abitare supportato, co-progettazione dopo di noi)
- Studio e progettualità per nuove possibili attività, per il perseguimento dello sviluppo imprenditoriale e per contribuire alla durabilità della Cooperativa
- Eventuale partecipazione a gare d'appalto e/o proposte di co-progettazione con Ulss/Comuni
- Porre l'attenzione alla misurazione dell'impatto, in base alla L.106/2016 (Riforma del Terzo settore) e delle Linee guida di prossima emanazione.