

1. Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale

OBIETTIVI E DESTINATARI

Il bilancio sociale della nostra cooperativa è orientato alle linee guida ministeriali e regionali, esso assolve alle sue funzioni di comunicazione, interna ed esterna, e di trasparenza. Infatti, l'ottica con cui viene redatto è quella di dare una visione, più precisa possibile, della realtà e delle scelte della cooperativa. La sua diffusione segue più canali: verso l'esterno con la futura pubblicazione sul nostro sito internet, copie cartacee disponibili a richiesta nella sedi per tutte le persone interessate; verso l'interno, ai soci, per informarli e per creare momenti di confronto sia durante l'assemblea che nel corso dell'anno. Questo secondo aspetto si lega, anche, ai momenti di incontro fra Consiglio di Amministrazione e Assemblea dei soci, individuati come un necessario strumento di dialogo all'interno della cooperativa.

Il bilancio sociale è previsto dal D.lgs. 112/2017 articolo 9, comma 2, applicabile anche alle cooperative sociali.

METODOLOGIA

Tutti i servizi della cooperativa contribuiscono con l'apporto di dati e tutte le persone della sede, secondo le proprie competenze, si occupano delle elaborazioni e dei commenti. La bozza viene quindi discussa dal Consiglio di Amministrazione e successivamente sottoposta all'approvazione dell'assemblea dei soci.

2. Informazioni generali sull'ente

- Nome dell'ente: Le Betulle Assistenza cooperativa sociale
- Codice fiscale: 04205300231
- Partita IVA : 04205300231
- Forma giuridica: Cooperativa sociale

Bilancio sociale al 31/12/2023

- Indirizzo della sede legale: Via Montorio n. 43, 37131, Verona
- Altre sedi: No
- Aree territoriali di operatività: Verona e provincia, Regione Veneto
- Valori e finalità da perseguire (missione dell'ente)

Gli obiettivi della cooperativa sono perseguiti principalmente in favore dei soggetti socialmente svantaggiati, portatori di handicap fisici e/o psichici e sensoriali, degli anziani, dei minori, anche in situazioni di difficoltà familiare nonché degli altri soggetti svantaggiati. La cooperativa potrà operare anche in favore di soggetti normodotati, giovani, extracomunitari e immigrati.

- Attività statutarie

Considerata l'attività mutualistica della Società, nonché i requisiti e gli interessi dei soci come più oltre determinati, la Cooperativa ha per oggetto e si prefigge di:

- eseguire qualsiasi tipo di prestazione o di servizio nel settore dell'assistenza sociale, eseguendo attività di assistenza domiciliare, aiuto domestico, assistenza infermieristica, babysitteraggio, animazione, ricerca e selezione di personale domestico;
- svolgere l'attività di selezione e formazione del personale assistenziale (operatori, infermieri...) che i clienti potranno assumere direttamente;
- promuovere sul territorio attività di informazione, formazione ed orientamento a favore delle fasce deboli, anche mediante l'istituzione di appositi centri informativi, o tramite lo svolgimento di attività editoriale, esclusa comunque la pubblicazione di quotidiani;
- promuovere lo sviluppo della professionalità nel settore, svolgendo attività di formazione professionale a favore dei soci, di giovani disoccupati da inserire nel mondo del lavoro, degli operatori sociali e di tutti i soggetti interessati, anche con iniziative turistiche finalizzate agli scambi culturali, sia direttamente che a mezzo terzi; la promozione e l'organizzazione di convegni seminari, tavole rotonde, mostre e proiezioni, corsi di lingue, stages di formazione lavoro;

Bilancio sociale al 31/12/2023

- promuovere incontri tra i vari operatori del settore socio-assistenziale;
 - operare per il superamento delle condizioni di emarginazione ed in favore della prevenzione dei disagi sociali, mediante una azione di consulenza a favore di pubbliche istituzioni, di enti pubblici e privati;
 - istituire e gestire anche per conto di enti pubblici e privati centri diurni, di prima accoglienza, case di riposo, asili nido, babysitting, nidi d'infanzia, nidi familiari taghe smutter, comunità terapeutiche a favore di portatori di handicap, minori, anziani, centri culturali;
 - promuovere e gestire centri sportivi e polisportivi rivolti anche a persone in stato di disagio;
 - offrire servizi di psicomotricità, musicoterapia, attività sportiva e riabilitativa;
 - offrire servizi materiali di carattere amministrativo, raccolta e gestione dati;
 - la cooperativa potrà collaborare con enti pubblici e privati, usufruendo di tutte le provvidenze e benefici previsti dalle disposizioni legislative e dei contributi UE
 - svolgere ogni attività atta al raggiungimento degli scopi sociali;
 - nel rispetto della legislazione vigente e con le necessarie autorizzazioni e permessi potrà essere effettuato anche il trasporto di persone, sia con mezzi propri che noleggiati e/o forniti dalle Amministrazioni Pubbliche e/o private richiedenti il servizio.
- Per qualsiasi lavoro o attività contemplati negli scopi sociali la cooperativa può concorrere agli appalti pubblici o privati secondo le norme di legge.

La cooperativa potrà svolgere, con indirizzo mutualistico, qualunque altra attività connessa agli scopi sopra elencati, nonché compiere tutti gli atti, le transazioni e concludere tutte le operazioni contrattuali di natura immobiliare, mobiliare, e finanziaria, necessarie e utili per la realizzazione degli scopi e delle attività sociali, purché sempre in via non prevalente e del tutto accessoria e non strumentale, e comunque non nei confronti del pubblico, fermi i limiti stabiliti dalle disposizioni di legge in materia.

Il perimetro delle attività statutarie è nella attuale fase più ampio di quelle effettivamente svolte poichè queste ultime si dirigono in via prevalente alla assistenza di tipo socio sanitario a Persone anziane o Persone diversamente abili, effettuata in forma diretta e/o indiretta.

Questi in sintesi i servizi che Le Betulle Assistenza cooperativa sociale offre:

- assistenza domiciliare
- assistenza ospedaliera
- assistenza in strutture residenziali
- servizi socio-sanitari a domicilio
- servizio colf
- servizio badanti
- pasti a domicilio
- dimissioni ospedaliere protette
- assistenza domestica
- servizi di patronato

I servizi di patronato e l'assistenza domestica sono da ricondursi, in senso lato, nel disbrigo di tutte le pratiche della vita quotidiana (pagamento di bollette, acquisto delle medicine, consegna della spesa, piccola manutenzione, gestione della incolumità e della sicurezza domestica, etc.), le quali nel caso dell'anziano possono presentare difficoltà insormontabili ed espongono a possibili errori, incidenti domestici, raggiri o, nei casi peggiori, vere e proprie truffe.

3. **Struttura, governo e amministrazione**

- Consistenza e composizione della base sociale/associativa

La cooperativa sociale Le Betulle Assistenza è composta dai seguenti soci alla data del

Bilancio sociale al 31/12/2023

31/12/2023:

1. CALLEGARO LUCA, nato a Este (PD) il 7 novembre 1988;
2. LAVO UMBERTO, nato a Verona (VR) il 26 luglio 1945;
3. PICELLI LUCIANA, nata a Baone (PD) il 15 febbraio 1956;
4. OLIBONI MARA, nata a Verona (VR) il 31 luglio 1959;
5. VANTI ERIKA nata a Verona (VR) il 24 dicembre 1982;
6. RIGHETTI CARLOTTA nata a Verona (VR), il 23 giugno 1988;
7. RANCAN SABRINA nata a Verona (VR), il 5 gennaio 1973;

- Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi

La cooperativa sociale Le Betulle Assistenza è composta dai seguenti Amministratori:

- CALLEGARO LUCA che ricopre il ruolo di Presidente del Consiglio di Amministrazione, nato a Este (PD) il 7 novembre 1988;
- PICELLI LUCIANA che ricopre il ruolo di Vice Presidente del Consiglio di Amministrazione, nata a Baone (PD) il 15 febbraio 1956;
- LAVO UMBERTO che ricopre il ruolo di Consigliere, nato a Verona (VR) il 26 luglio 1945.

Le previsioni statutarie risultano pienamente rispettate in ordine ai profili di democraticità interna dell'ente e sulla partecipazione degli associati alla vita dell'ente, sia in modo formale che informale, in considerazione dei continui e costanti contatti e scambi di esperienze che quotidianamente avvengono nell'ambito dello svolgimento delle attività sociali previste.

- Mappatura dei principali stakeholder

L'organizzazione che la nostra cooperativa si è data diventa essenziale qualora, nel rispetto delle norme nazionali, regionali e locali vigenti, si vogliono soddisfare le aspettative dei propri stakeholders. Tali stakeholders nel caso delle cooperative sociali di tipo A, dovrebbero essere identificati:

Bilancio sociale al 31/12/2023

- a) nei soci lavoratori, che tramite la propria prestazione professionale esercitano una alta funzione sociale, remunerando il loro impegno;
- b) nei beneficiari diretti delle prestazioni di assistenza, ovvero gli Anziani, nelle varie fasi della vita senile;
- c) nelle famiglie della Persona assistita, che nel personale qualificato trovano un supporto indispensabile non solo per soddisfare le esigenze di assistenza, ma anche per mantenere integre le sfere relazionali interpersonali.

Tra la cooperativa e i suoi stakeholders si verifica costantemente un rapporto bidirezionale, o di circolarità, che contribuisce al continuo affinamento delle attività e delle metodologie sociali.

4. **Persone che operano nell'ente**

Le Betulle Assistenza cooperativa sociale nasce storicamente dalla decisione di un gruppo di persone, le quali, dopo aver maturato una esperienza individuale nella assistenza a persone anziane, in qualche caso ultradecennale e arricchita dall'impegno nell'ambito del volontariato, hanno deciso di associarsi, unendo le loro forze e le diverse competenze al fine di offrire una risposta adeguata ai bisogni della Terza età. Sulla base di questi presupposti, Le Betulle Assistenza si propone di portare a domicilio un servizio di assistenza completo, professionale e altamente qualificato, il quale sia connotato da caratteri di profonda novità rispetto ad esperienze già presenti sul territorio.

Per realizzare tali obiettivi Le Betulle Assistenza cooperativa sociale si propone, tramite una organizzazione gestionale leggera e flessibile, mirante al raggiungimento di obiettivi di efficienza ed efficacia, di contenere i costi fissi in modo da offrire servizi di livello elevato a tariffe che siano compatibili con la disponibilità economica dell'anziano e della sua famiglia, senza ulteriori gravami per il servizio sanitario o i servizi sociali pubblici.

Bilancio sociale al 31/12/2023

Ci si propone inoltre l'obiettivo di addivenire alla stipula di convenzioni con gli enti pubblici in modo che Le Betulle Assistenza possa essere aiutata nel proprio fine di erogare tali servizi, senza alcun arretramento in termini di qualità e quantità dell'offerta, anche a persone che versano, oltre che in situazioni di bisogno assistenziale, anche in stato di necessità economica.

Le Betulle Assistenza cooperativa sociale coinvolge un ampio numero di operatori professionali, con diverso livello di specializzazione, quali:

- operatore socio sanitario (OSS)
- operatore socio sanitario specializzato (OSSS)
- infermiere
- fisioterapista
- psicologo
- fisiatra
- logopedista
- badante
- colf
- assistente domestica

Un elemento distintivo di Le Betulle Assistenza, in coerenza con le storie personali dei soci a cui si è fatto rapido cenno all'inizio del presente progetto, sarà la selezione estremamente rigorosa del personale, il quale non potrà limitarsi al possesso dei, pur necessari, titoli abilitanti. Tale ultimo necessario requisito non si presenta infatti come sufficiente nell'ambito dei servizi alla persona, in cui all'effettivo possesso delle competenze tecniche risulta essenziale affiancare doti di profonda umanità, onestà e correttezza. Ciò significa, tra l'altro, che il personale della cooperativa non potrà non essere accompagnato, nel processo di selezione, da un ampio e concordante numero di referenze terze, che dimostrino inequivocabilmente l'esperienza acquisita dall'operatore e ne accertino le doti umane.

Ulteriormente, sono in fase di studio programmi di training specifico ed aggiuntivo per il personale della cooperativa, quale quello che verte sulla "Prevenzione delle cadute nell'Anziano", da affidarsi a ortopedici e a geriatri esterni di riconosciuta esperienza e capacità, per addivenire a protocolli di intervento e standard professionali condivisi da tutto il personale della cooperativa, a prescindere dalle qualifiche pregresse, maturate individualmente.

Il personale retribuito che ha effettivamente operato nell'ente con una retribuzione (a carico dell'ente o di altri soggetti) si attesta sulle 14,83 U.L.A, escludendo gli operatori a titolo volontario. Non si è finora operato con utilizzo di personale religioso, persone distaccate da imprese o enti, operatori volontari del Servizio Civile Universale, volontari di altri enti ecc.), concentrandosi su attività di formazione e valorizzazione delle competenze del personale in attività, mediante corsi di formazione interna ed esterna.

Il contratto collettivo di lavoro applicato ai dipendenti è quello siglato dalle OO.SS. maggiormente rappresentative nel settore delle cooperative sociali. La composizione del personale dimostrerà, in via preponderante, una attenzione e promozione del genere femminile, considerato nelle diverse fasce di età e nei diversi titoli di studio posseduti dagli/dalle operatori/rici.

Non sono state corrisposte indennità di carica, limitandosi a rimborsare le spese vive sopportate dagli amministratori, i quali non hanno ricevuto alcun altro emolumento, compenso, corrispettivo attribuito a qualsiasi titolo. Il rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente si attesta sul rapporto di 1,5 a 1.

5. Obiettivi ed attività

La persistente novità rappresentata dalla ns Cooperativa consiste, a livello progettuale, nell'offrire alla Persona e alla sua famiglia una effettiva continuità assistenziale, con presa a carico globale dell'assistito, che si adatti (in modo spontaneo e tendenzialmente non avvertibile

Bilancio sociale al 31/12/2023

dalla Persona assistita) alle mutevoli esigenze di vita, assicurando una stabilità con riguardo alle persone e ai servizi, di cui il soggetto seguito può beneficiare grazie alla organizzazione della cooperativa Le Betulle Assistenza.

Ciò significa, concretamente, che gli operatori dedicati e i servizi offerti sono in grado di accompagnare la Persona in tutte le sue esigenze, sia che la stessa goda di soddisfacenti condizioni di salute e si trovi nella propria casa, sia in caso la stessa debba, ad esempio in seguito a traumi (conseguenti a cadute, etc.), essere ricoverata in presidi ospedalieri per il trattamento sanitario nella fase di acuzie.

Il percorso di riabilitazione, in particolare, può essere accompagnato dalla presa in carico dell'anziano anche nell'ipotesi di un suo accoglimento presso centri di servizi residenziali. L'ostacolo frequente della mancanza di disponibilità di posti letto in tali centri può essere prevenuto, fin dall'origine, per mezzo della conclusione di specifiche convenzioni tra Le Betulle Assistenza e i più qualificati centri residenziali presenti sul territorio, in modo da assicurare una pronta risposta alla delicata fase del recupero che segue l'ospedalizzazione. In tale ottica, ciò potrà consentire all'Anziano di usufruire, in tempi rapidi e a prezzi agevolati, dei servizi di strutture residenziali convenzionate con Le Betulle Assistenza.

Il descritto contesto, perché sia effettivamente accessibile, fruibile e quanto più possibile aperto e adeguato alle esigenze dell'utenza, non può prescindere da un inserimento nella rete dei servizi sociali già presenti sul territorio, al fine di realizzare un esempio di collaborazione tra pubblico e privato sociale che si ispiri alle best practices già in corso, di cui fortunatamente esiste una ampia casistica nell'ambito della nostra Regione.

Per quanto si preveda che i committenti principali della cooperativa siano da individuarsi nelle Persone assistite e nelle loro famiglie, l'alto livello di professionalità dei servizi offerti consentirà a Le Betulle Assistenza di porsi come interlocutore affidabile per le Amministrazioni pubbliche

Bilancio sociale al 31/12/2023

(enti comunali, ULSS, etc.) che intendano affidare servizi assistenziali a soggetti esterni, nonché per le strutture residenziali e semiresidenziali (case di riposo, centri diurni, etc.) che debbano integrare la loro offerta ordinaria con le prestazioni specialistiche descritte.

La collaborazione, su specifici progetti, può coinvolgere anche associazioni di volontariato operanti in ambito sociale sul territorio di Verona e provincia. I progetti verranno sottoposti a donors privati e istituzionali (Fondazioni di origine bancaria, associazioni professionali, etc.) al fine di reperire le risorse necessarie a raggiungere anche le fasce di popolazione meno avvantaggiate.

Le Betulle Assistenza vuole creare una rete di operatori che, uniti tra loro pur nella diversità delle loro competenze, possano operare in modo sinergico per assicurare l'obiettivo della continuità assistenziale, dalla comodità e familiarità della propria abitazione alla fase del trattamento delle acuzie in ambito sanitario, dai percorsi di riabilitazione in strutture residenziali selezionate, al ritorno presso la propria casa, con l'obiettivo del mantenimento del più alto livello di benessere psichico e fisico della Persona assistita.

A fianco dell'obiettivo principale, ora descritto, la cooperativa intende inoltre:

- a) assicurare le migliori condizioni lavorative ai propri soci lavoratori, promuovendone le capacità personali e i percorsi individuali di specializzazione professionale;
- b) raggiungere con i propri servizi assistenziali anche le fasce più svantaggiate della popolazione residente sul territorio regionale.

FINALITÀ E STRATEGIE

L'orientamento della cooperativa è stato negli anni quello di cercare sempre, anche grazie a percorsi formativi di tipo sociologico, di andare oltre la semplice erogazione del servizio, nella consapevolezza di svolgere un ruolo di forte utilità sociale. Quindi missione di Le Betulle

Bilancio sociale al 31/12/2023

Assistenza è anche: • promuovere la qualità sociale

come un sistema di relazioni che intreccia benessere individuale e benessere sociale, ovvero il benessere di tutti i soggetti coinvolti nel processo di vita di una comunità • ampliare la gamma dei servizi offerti attraverso soluzioni compatibili con i problemi di risorse finanziarie degli Enti Locali • ampliare il numero dei soggetti sociali attivi nell'ambito dei servizi gestiti. L'obiettivo è quello di riconoscere, incontrare e valorizzare le realtà del territorio (servizi sociali, famiglie, dall'associazionismo alle realtà produttive, dagli enti pubblici ai gruppi informali) e instaurare relazioni stabili e sistematiche favorendo così processi di coprogettazione.

Il contesto sociale ed economico in cui ci troviamo è in continua evoluzione. Nello specifico ambito dei servizi alla persona questo momento storico ci mette di fronte a complessità quali: ➤ la contrazione di risorse a disposizione degli enti locali per finanziare le politiche sociali ➤ il riemergere del bisogno di partecipazione, di cittadinanza attiva: le persone manifestano nitidamente la necessità di uscire dall'isolamento, di riconnettersi in una rete. ➤ la capacità delle cooperative di ripensare il loro funzionamento per adeguarlo al nuovo contesto. E' partendo da questa analisi che si configura una nuova realtà socio economica in cui, secondo noi, le cooperative non possono più porsi solo come attuatrici di pratiche ma devono assumere un ruolo attivo sia nei confronti dell'Ente Pubblico che della cittadinanza. Avere, quindi, capacità di progettazione e ri-progettazione in itinere e capacità di co-progettazione, diventa un differenziale che può supportare l'Ente Pubblico in questo momento di crisi e che può diventare un connettore tra l'Amministrazione Comunale e i cittadini per avviare nuove pratiche come la cogestione di servizi, il mutuo aiuto, la partecipazione ad attività di autogestione. L'obiettivo è che si verifichi in questo percorso una trasformazione per quanto riguarda la figura del cittadino, che da fruitore del servizio diviene cittadino attivo, parte di un tessuto sociale, consapevole dei cambiamenti sociali ed economici in atto. E', infatti, la consapevolezza che conduce al protagonismo e alla costruzione di reti, che promuove la coesione sociale e che porta alla modificazione dei comportamenti individuali con una ricaduta anche economica per l'Amministrazione Comunale. Questo lavoro richiede un costante e attento impegno di formazione che deve coinvolgere tutte le persone attivate nel processo anche se a diversi livelli e

Bilancio sociale al 31/12/2023

in misura differente. Gli operatori dei servizi alla persona sono dunque chiamati a rivedere e a riformulare la loro professionalità, per renderla adeguata ai nuovi scenari.

CAMBIARE e INNOVARE per RI-COSTRUIRE, per andare incontro al futuro, anticipandolo e costruendolo con le proprie forze: forgiare con i vecchi materiali, nuove forme e modelli (culturali, comportamentali, organizzativi, gestionali) più adatti ai nuovi scenari, assicurando la coerenza tra le attività pianificate e quelle rendicontate, gli obiettivi raggiunti e le finalità dell'ente, indicando altresì gli eventuali fattori che hanno contribuito in modo rilevante al raggiungimento (o delle cause legate al non raggiungimento) degli stessi. La valutazione degli obiettivi e delle attività potrà essere svolta anche utilizzando specifici indicatori di natura quali-quantitativa che mettano in evidenza gli eventuali scostamenti significativi rispetto alle previsioni.

Per verificare che gli obiettivi proposti siano raggiunti, sono stati predisposti alcuni strumenti di informazione e di analisi dei risultati, che allo stato sono in corso di ulteriore perfezionamento ai fini di una loro piena e rapida implementazione:

- scheda personale dell'utente, predisposta dal personale amministrativo della cooperativa, su cui verranno apportati, nel rispetto delle vigenti normative sulla riservatezza dei dati personali, tutte le informazioni inerenti la Persona assistita.
- scheda assistenziale dell'utente, periodicamente consegnata agli assistenti domiciliari, da cui è possibile verificare la piena osservanza del piano assistenziale e dei correlati carichi di lavoro da parte degli operatori. Tale scheda, predisposta dall'amministrazione, sarà quindi completata ad opera del personale dedicato all'assistenza, in modo da costituire un registro aggiornato degli eventi assistenziali e adeguare quantità e tipologia dei servizi offerti alle reali necessità della Persona assistita.
- questionario di valutazione del servizio erogato, da somministrare all'utente e/o alla famiglia della persona assistita.
- controlli periodici sulla correttezza dell'operato del personale della cooperativa affidato

Bilancio sociale al 31/12/2023

a consulenti esterni

6. Situazione economico-finanziaria

La provenienza delle risorse economiche, che ha registrato un sensibile incremento del valore della produzione rispetto al precedente anno fiscale, deriva da contributi che sono, in via totalitaria, di fonte privata.

La situazione economico-finanziaria della cooperativa è solida e in equilibrio. Si conferma, in ossequio al principio di precauzione, una costante attenzione dia al lato delle fonti di ricavo, sia ai costi, non rilevando come significativa la parte debitoria.

7. Altre informazioni

Si specifica ulteriormente che: non sono in atto contenziosi o controversie legali con alcuno.

L'impatto ambientale delle attività svolte è pressochè minimo o nullo, tra l'altro promuovendo la cooperativa forme di mobilità sostenibile da parte dei propri collaboratori. È assicurata una piena parità di genere e il rispetto dei diritti umani die lavoratori.

8. Monitoraggio svolto dall'organo di controllo (modalità di effettuazione ed esiti)

Non è prevista dalla vigente legislazione la costituzione di formale organo di controllo, ma ciononostante le attività di verifica e controllo sono operate in modo continuo e costante dagli stakeholders nonchè da studi professionali terzi ed esterni che in posizione di autonomia e indipendenza effettuano controlli sulla regolarità dell'organizzazione, amministrazione e realizzazione delle attività sociali. Gli esiti di tali controlli non hanno rilevato criticità.

Verona, 23 febbraio 2024

Il Presidente del CdA

Luca Callegaro