

Bilancio sociale della cooperativa sociale Eliodoro

Esercizio 2019





PREMESSA E NOTE METODOLOGICHE

Con questa edizione del Bilancio sociale, la cooperativa sociale Eliodoro si prefigge di comunicare all'esterno in modo sintetico ma efficace, scientifico ma chiaro, i principali esiti dell'attività realizzata nel 2019. Nella scelta di quale documento realizzare e quali dati far emergere, si è deciso di aderire ad un metodo già testato nella nostra provincia tra le cooperative sociali aderenti al consorzio Con.Solida, nonché in Veneto ed in Friuli Venezia Giulia, uno strumento quindi condiviso con molte altre cooperative sociali, trasparente, validato e comparabile: si tratta del metodo **ImpACT** per la valutazione dell'impatto sociale realizzato dall'istituto di ricerca Euricse di Trento.

Aderire a questa analisi **perché?** Innanzitutto, il modello risponde alla recente Riforma del Terzo settore (L. 106/2016, art.7 comma d) e relativi decreti attuativi che non solo richiedono alle imprese sociali (e quindi alle cooperative sociali) di redigere in modo obbligatorio un proprio bilancio sociale, ma stabilisce anche generici obblighi di trasparenza e informazione verso i terzi, nonché una valutazione dell'impatto sociale prodotto, dove *"Per valutazione dell'impatto sociale si intende la valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all'obiettivo individuato"* (art.7 comma 3). Il metodo ImpACT incentiva alla progressiva estensione della rendicontazione sociale a dimensioni di impatto sociale, includendo nel Bilancio sociale specifici indicatori quantitativi e qualitativi delle ricadute e dell'impatto generato sul tessuto sociale di riferimento. Un processo articolato, dunque, ma che si vuole condividere nella convinzione che sia utile per fare emergere le specificità di cooperativa sociale con dati ricchi e che identifichino in vario modo le diverse dimensioni della nostra azione: quella imprenditoriale e quantitativa e quella sociale e qualitativa, valutate come risultato immediato e di breve nei prodotti e servizi che sono offerti e come risultato di lungo periodo nelle varie azioni sociali e politiche a favore del territorio e degli stakeholder.

Il metodo è poi sufficientemente standardizzato, quindi la presentazione che seguirà rispetta volontariamente struttura, contenuti, ordine di presentazione, modelli grafici proposti dal modello ImpACT. Ciò permette agli interlocutori di disporre di un metodo teorico e visivo per approcciarsi al tema della rendicontazione e valutazione unico per tutte le imprese che seguono la valutazione con ImpACT e, in conclusione, permette di confrontare dimensioni e risultati raggiunti con, ad esempio, benchmark di territorio. È in tal senso che il presente bilancio sociale punta a rispettare tutti i principi proposti dalle linee guida nazionali (capitolo 5 delle linee guida per gli enti di Terzo settore): rilevanza delle informazioni fornite, completezza alla luce degli stakeholder con cui l'organizzazione si relaziona, trasparenza, neutralità, competenza di periodo (con riferimento prioritario all'esercizio 2019, ma anche con alcune analisi di trend o di impatto di medio periodo), comparabilità sia nel tempo che con altre organizzazioni del territorio, chiarezza (pur usando talvolta un linguaggio tecnico), veridicità e verificabilità dati i processi di rilevazione seguiti con il metodo ImpACT, attendibilità, autonomia delle terze parti per le

parti di bilancio sociale relative alle percezioni su politiche e azioni. Sotto quest'ultimo profilo, il metodo accoglie l'invito a "favorire processi partecipativi interni ed esterni all'ente" poiché, proprio nella riflessione sulle politiche organizzative e sulle dimensioni più qualitative, il metodo ha richiesto di organizzare un Gruppo di lavoro composto da un gruppo eterogeneo di portatori di interesse della cooperativa, nello specifico da lavoratori ordinari, utenti o famigliari di utenti e volontari. In questo modo, sulla base di chiari indicatori si avrà modo di interrogarsi sui risultati raggiunti e su eventuali elementi di miglioramento o cambiamento nei processi e negli esiti.

Il presente prospetto di bilancio sociale ripercorre -con alcuni approfondimenti di merito e impostazione resa flessibile secondo quanto consentito dalle stesse Linee guida- la struttura di bilancio sociale prevista dalle Linee guida nazionali, articolando la riflessione su Metodologia adottata, Informazioni generali sull'ente, Struttura di governo e amministrazione, Persone che operano per l'ente, Obiettivi e attività, Situazione economico-finanziaria, Altre informazioni rilevanti. L'ordine espositivo dei seguenti contenuti è tuttavia personalizzato volendo seguire la logica della creazione del valore sociale, che, dopo una premessa sull'organizzazione e sui suoi obiettivi di mission, porta a riflettere sulla relazione tra risorse economico-finanziarie e umane impiegate; processi attivati, compresi gli elementi di processo decisionale e governance; servizi e attività generati; relazioni con gli stakeholder e primi elementi di impatto.

Come premesso, tale struttura ed i contenuti riportati trovano inoltre raccordo con le Linee Guida in tema di bilancio sociale predisposte dalla Provincia Autonoma di Trento.

È alla luce di tali premesse ed impostazioni, che Eliodoro vuole essere rappresentata e rendicontata alla collettività nelle pagine seguenti.



La cooperativa sociale Eliodoro nasce nel 1998: viene inizialmente fondata da un gruppo di genitori e volontari dell'Associazione Prisma di Arco per rispondere ai bisogni di inserimento lavorativo delle persone svantaggiate nel territorio Alto Garda e Ledro. Nel corso del tempo, sempre ascoltando i bisogni del territorio, sono stati attivati vari servizi tutt'ora accreditati.

Oggi la cooperativa sociale Eliodoro ha la sua sede legale a Riva del Garda, in Via Venezia 47 e opera anche attraverso altre sedi in Via I.Marchi 33 e Via I.Marchi 15. Quale cooperativa sociale di tipo A (con l'assemblea del 12/03/2019 lo Statuto di Eliodoro stabilisce che la stessa è ora identificata come cooperativa di tipo A/B) ha lo scopo di perseguire nell'interesse generale della comunità la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la produzione di interventi e servizi sociali, servizi educativi per bambini e ragazzi (formazione extra-scolastica e para-scolastica, servizi educativi residenziali e semiresidenziali), attività culturali con finalità educativa e servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone

svantaggiate. Nello specifico, Eliodoro ha organizzato il proprio "fare" quotidiano in Aree, dove la centralità della persona e il suo benessere guidano la riflessività educativa per offrire non un singolo servizio, ma un percorso di vita fatto di quelle sperimentazioni che possono fecondare possibilità e piste nuove.

AREA FORMAZIONE AL LAVORO

Progetta percorsi di accompagnamento, rinforzo e consolidamento alla formazione al lavoro. Attraverso le regole del mondo del lavoro, si eseguono, in un ambiente attrezzato e allestito per rispecchiare tale contesto, lavorazioni e commesse, per preparare persone fragili e adulti con disabilità al mondo del lavoro. Offre altresì uno spazio di attività occupazionali attraverso giornate organizzate e strutturate.

I servizi:

Centro Occupazionale

Servizio diurno rivolto a persone con disabilità e a persone in situazione di disagio personale, sociale, familiare o economico. Il Centro si pone l'obiettivo di consolidare, potenziare e sviluppare, anche attraverso i "fare" e le relazioni di gruppo, abilità e capacità pratico-manuali e abilità socio-relazionali. Le attività proposte mirano a rafforzare legami sociali inclusivi.

Laboratorio per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi

Servizio diurno in cui si svolgono attività lavorative in un ambiente protetto ma che rispecchia quello di una piccola azienda. Supporti, contesto e lavorazioni sono finalizzate all'apprendimento dei pre-requisiti lavorativi, da parte delle persone adulte con fragilità oppure con disabilità. Il laboratorio è una "palestra" in cui si accompagnano le persone nello sviluppo di comportamenti, motivazioni, responsabilità tipiche dell'ambiente lavorativo. Il tutto in vista di potenziali inserimenti nel mondo del lavoro.

AREA SOCIO-EDUCATIVA

Propone percorsi di cura e accoglienza per adulti con disabilità, volti al benessere personale e al mantenimento delle abilità socio-relazionali in un contesto protetto, ma stimolante e aperto al territorio. Le attività - pratico-manuali, creativo-espressive, didattiche e motorie - sono «strumenti» per sperimentare l'appartenenza ad un gruppo e favorire la costruzione di rapporti sociali, abilità comunicative e capacità organizzative condivise.

I servizi:

Centro Socio-Educativo Intreccio

Intreccio è un centro diurno per disabili adulti; persone non abili al lavoro nel lungo termine e con necessità di strutturazione della giornata fuori dal contesto familiare. Il servizio lavora quotidianamente, attraverso laboratori, attività e percorsi, per "prendersi cura" della persona, accogliendola con il suo vissuto, le sue potenzialità e i suoi bisogni, per accompagnarlo all'acquisizione e al mantenimento di abilità affettivo-relazionali, comportamentali, pratico-manuali e cognitive e per alimentare la sua crescita personale

in un contesto di gruppo, educante allo sviluppo di quelle autonomie socio-relazionali, che favoriscono il benessere e le possibili dinamiche di cambiamento.

Educativa Domiciliare

Servizio personalizzato, di alcune ore in settimana, di affiancamento alla persona con disabilità per costruire un'alleanza educativa tra destinatario del percorso ed educatore e lavorare in sinergia con la famiglia e il Servizio Sociale per avviare, sulla base delle osservazioni raccolte, una rete efficace che supporti l'acquisizione o il mantenimento di autonomie personali, abilità comunicative, competenze socio-relazionali e pratico-manuali. L'intervento auspica di far sperimentare situazioni di benessere alla persona, anche fuori dall'abituale ambiente domestico, così da tendere al raggiungimento di nuovi equilibri possibili per la persona, in contesti altri rispetto a quello domestico e per la sua famiglia, in una rete più ampia di sostegno al proprio familiare.

AREA ETÀ EVOLUTIVA

Comprende servizi orientati al supporto di bambini e ragazzi che presentano disabilità, fragilità o Disturbi Specifici di Apprendimento. Gli interventi si rivolgono ai minori e alle loro famiglie in un approccio che promuove la cultura dell'inclusione e della valorizzazione della persona nella sua globalità. Partendo dall'analisi dei bisogni del singolo, Eliodoro offre servizi flessibili e in sinergia con le principali agenzie educative del territorio.

I servizi:

C'Entro Anch'io

Attività di supporto a minori con disabilità, generalmente fino ai 14 anni, per consentire loro la partecipazione ad attività estive proposte da agenzie educative del territorio.

Assistenza Scolastica

Specifici e personalizzati interventi di assistenza educativa diretta e supporto alla didattica per gli alunni con Bisogni Educativi Speciali o necessitanti di assistenza educativa scolastica, con l'obiettivo di offrire loro la migliore integrazione possibile in classe. I percorsi sono costruiti su richiesta e in collaborazione con gli Istituti scolastici.

Io E

Percorsi per adolescenti e giovani con disabilità o fragilità, aventi l'obiettivo di favorire la socializzazione, l'acquisizione o il mantenimento di alcune autonomie e la conoscenza di sé. Si tratta di progetti di gruppo, costruiti ad hoc sui bisogni e desideri dei giovani coinvolti, in aggiunta al loro percorso scolastico.

Supporto a Minori con DSA e Difficoltà di Apprendimento

Eliodoro, accreditata presso il Dipartimento Istruzione della Provincia Autonoma di Trento, progetta interventi specifici a supporto di minori con Disturbi Specifici di Apprendimento nelle scuole del territorio e presso la propria sede. Le esperte (psicologhe con specializzazione DSA) offrono alle famiglie e alle scuole, degli interventi formativi mirati alla conoscenza dei DSA e all'approccio per favorire studenti con DSA nel loro

apprendimento e nella valorizzazione delle loro abilità. Sono attivi laboratori per il sostegno allo studio e il "Campus DSA", settimane intensive di supporto didattico, educativo e relazionale.

Intervento Educativo Domiciliare per minori

Affiancamento educativo del minore con disabilità in percorsi costruiti, in accordo con la famiglia e il Servizio Sociale, nel contesto familiare o sul territorio per promuovere obiettivi quali: inclusione sociale, acquisizione di autonomie personali e sociali, sostegno nella gestione del tempo libero o nella frequenza ai centri aperti proposti sul territorio.

AREA ABITARE

Progetta e realizza percorsi propedeutici di vita fuori dalla casa dei genitori, volti ad accompagnare la persona con disabilità, e la sua famiglia, verso esperienze concrete di acquisizione di autonomie personali, che promuovano la possibile autogestione abitativa, l'autodeterminazione e il desiderio di vivere la propria adultità, favorendo anche delle nuove e diverse forme del cosiddetto "Dopo di noi".

Il servizio:

Ora Vado

Con il progetto Ora vado si intende consentire alle persone con disabilità di sperimentarsi in un luogo diverso dalla propria casa: in un appartamento sul territorio dell'Alto Garda, insieme ad un piccolo gruppo di persone, possono trascorre giornate e notti programmate per imparare a vivere senza la costante presenza dei familiari e preparare così il proprio futuro. Attraverso questo percorso, che richiede una presenza motivata della persona con disabilità oltre al sostegno della famiglia, la cooperativa intende contribuire allo sviluppo di quelle abilità – sia relazionali che operative - necessarie per una maggiore autonomia dell'abitare. Per ogni persona il percorso e gli obiettivi sono personalizzati così come le forme possibili di abitare: con Ora vado si allenano competenze che la persona può spendere a casa coi familiari piuttosto che in un eventuale percorso fuori dal contesto della famiglia di origine.

Il 2019 nelle Aree e nei servizi della cooperativa:

AREA FORMAZIONE LAVORO

Centro formazione pre requisiti lavorativi

Equipe del servizio: 3 educatori + 1 coordinatore di Area.

Utenti seguiti: n° 16

Modalità di frequenza diversificate al mattino o al pomeriggio per rispondere al Progetto Educativo Individualizzato costruito a favore di ogni singolo utente.

Il centro formazione per i prerequisiti lavorativi ha incrementato, al fine di incentivare gli step di avvicinamento ai criteri di orientamento del mondo del lavoro, i tirocini formativi e di orientamento. Tali criteri sono sempre più qualificanti e specifici, quindi è fondamentale far sperimentare agli utenti contesti lavorativi veri e propri.

Ci si è avvalsi di uno strumento di valutazione quale una griglia da compilare con le aziende che ospitano i tirocini formativi con l'obiettivo di risultare più oggettivi, specifici e chiari nel rimando valutativo sull'esperienza, incentivando sempre più la capacità auto valutativa dello stagista.

Con l'obiettivo di creare una filiera dei tirocini sempre più efficace e attenta, si è predisposto per gli allievi il corso di formazione in materia di salute e sicurezza.

Un altro passaggio promosso al fine di qualificare sempre più l'offerta verso i tirocini, si è tradotto organizzando per alcuni allievi un corso base di lingua tedesca sulle parole e sulle frasi da utilizzare nel contesto turistico.

Gli allievi hanno partecipato ad un momento formativo sull'utilizzo dei social: l'obiettivo è stato quello di promuovere autodeterminazione, senso di responsabilità, informazione e conoscenza degli strumenti tecnologici con le loro ricadute emotive e relazionali. Inoltre ha voluto essere anche un'occasione di riflessione educativa.

Un altro step formativo qualificante riguarda il percorso FSE con l'agenzia CIEFFE di Trento, che 4 allievi stanno svolgendo. La forza e la ricchezza di questo progetto, è rappresentata dalla significativa formazione rivolta all'utenza, sia operativa che teorica, al fine di essere sempre più vicini, in termini prestazionali e produttivi, al mondo del lavoro, in un contesto, però, adatto a tener conto delle fragilità delle persone. In questo percorso si sono incentivati e concretizzati i rapporti di collaborazione con la cooperativa Alpi di Trento e avviato una nuova collaborazione con una agenzia viaggi di Riva del Garda.

aziende con cui collaboriamo per le lavorazioni

Riva del Garda:

Sartori Ambiente

Agraria Riva del Garda

Electronic Service

Arco:

Aquafil

Azienda Sanitaria

Cassa rurale Alto Garda e Ledro

Trento:

Progetto 92

Rovereto:

Tipolitografia "F4"

Rizzi creazioni artistiche

aziende per i tirocini:

bar della comunità di valle Alto Garda e Ledro

bar route 68 Riva del Garda

Hotel Rudy

Hotel Alberello

cooperativa sociale Oasi Tandem Arco e Riva

Mulino Pellegrini Riva del Garda
Erba del vicino di Cleto Matteotti
Azienda agricola Gianni Fruner

Gli allievi impegnati nelle esperienze di tirocini sono stati complessivamente 10 tutti con un progetto individualizzato.

Centro occupazionale

Equipe del servizio: 3 educatori + 1 coordinatore di Area.

Utenti seguiti: n° 9

Modalità di frequenza diversificate al mattino o al pomeriggio per rispondere al Progetto Educativo Individualizzato costruito a favore di ogni singolo utente.

Il centro occupazionale ha consolidato il proposito di offrire momenti e interventi che promuovano l'aspetto socializzante e di mantenimento delle capacità manuali nelle persone proponendo attività di tipo occupazionale, quali l'attività motoria e i laboratori artigianali come le ceramiche.

Il laboratorio di decorazione ceramica ha la peculiarità di creare oggetti unici per l'uso e l'arredamento utilizzando un linguaggio libero e ironico, ma al contempo accattivante e ispirato al design contemporaneo. Le ceramiche vengono decorate seguendo un processo totalmente artigianale per creare pezzi unici volti a soddisfare a pieno le richieste dei committenti.

Gli allievi di Eliodoro, con la loro abilità, sono riusciti ad esaudire le richieste di numerosi clienti fra cui Erika Eis Srl e Garda Trentino Trail.

AREA SOCIO EDUCATIVA

Centro Socio-Educativo Intreccio

Equipe del servizio: 4 educatori + 1 coordinatore di Area.

Utenti seguiti: n° 18.

Modalità di frequenza diversificate al mattino o al pomeriggio per rispondere al Progetto Educativo Individualizzato costruito a favore di ogni singolo utente.

Il CSE Intreccio lavora quotidianamente alla cura della persona nel rispetto dei ritmi, delle capacità e delle propensioni di ognuno.

L'equipe consolida e arricchisce le sue proposte educative per stimolare gli utenti dal punto di vista motorio, cognitivo, espressivo, creativo e comunicativo - relazionale.

Si è proseguita la collaborazione con:

- la Scuola Musicale Alto Garda;
- l'Area Educazione del MART di Rovereto;
- il Museo Alto Garda di Riva del Garda;

- il Liceo delle Scienze Umane di Riva del Garda;
- la scuola primaria "Nino Pernici" di Riva del Garda;
- l'Associazione "Le Vie degli Asini";
- l'Associazione Vivirione di Riva del Garda;
- la naturalista Chiara Parisi per la cura del Giardino Didattico (Parco dei Verbiti) e per dei percorsi sensoriali.

Gli educatori favoriscono il possibile sviluppo delle competenze personali e della socialità dell'utente, anche quando le opportunità di interazione pratico-manuale o comunicative sono compromesse, grazie ad un ambiente accogliente, attento e stimolante. Le proposte di quest'anno sono state:

- carta artigianale: dalla cellulosa della carta si realizzano quaderni, agende, segnalibri, biglietti augurali e altre decorazioni;
- pittura;
- giardinaggio;
- realizzazione di un paesaggio in miniatura con materiale di riciclo;
- colorazione di sassi e realizzazione di piccole composizioni;
- creta per impreziosire bomboniere e biglietti e per creare tessere colorate;
- mosaico per decorare con creatività ed abbellire vasi, pannelli e cornici;
- decorazione della ceramica per realizzare preziosa oggettistica.

La programmazione settimanale ha dato spazio all'attività motoria attraverso:

- attività settimanali proposte dagli educatori (passeggiate sul territorio, escursioni in montagna, uscite nei paesi lungolago o nel capoluogo);
- il percorso con l'esperto esterno, per continuare il lavoro sulla percezione corporea, l'equilibrio e la coordinazione;
- la partecipazione all'iniziativa **"Sport Libera Tutti"**, anche quest'anno promossa da Riva del Garda Fierecongressi.

È proseguito l'impegno degli educatori per promuovere e garantire il benessere psichico-fisico dell'utenza; soprattutto di quelle persone che, vivendo uno stato di compromissione, più o meno grave e duratura, necessitano di essere accompagnate, stimolate e seguite anche nella cura della loro igiene personale.

La stessa tensione di cura rende essenziale il quotidiano dell'accoglienza in struttura dell'utente, perché permette di rivedere l'organizzazione delle proposte educative, affinché tutti possano beneficiarne.

Fondamentale resta la comunicazione e l'alleanza educativa con le famiglie e la rete sociale dell'utente per sostenere il suo percorso, in un rapporto di reciprocità e fiducia.

Novità 2019

- I percorsi didattici presso il **MAG di Riva del Garda**; per conoscere il nostro territorio e intrecciare possibili interessi (magari per mettere la nostra creatività a servizio di prodotti turistici che parlino della nostra cittadina).
- Domenica 1 dicembre, presso la sala dell'Area Didattica del **Mart di Rovereto**, un gruppo di ragazzi, accompagnati da due educatori, hanno presentato l'**esposizione "Esperienza nell'arte"** - frutto dei laboratori didattici proposti dal Mart

e partecipati dagli utenti – e curato l'allestimento e la presentazione delle opere realizzate durante il laboratorio di "Pittura Inclusiva".

L'impegno, la creatività e il lavoro di squadra di utenti ed educatori ha garantito spazi di **incontro e di visibilità** sul territorio grazie:

- al **laboratorio Bomboniere** per realizzare dei piccoli segni concreti a ricordo di momenti significativi (matrimonio, Battesimo, Comunione, Cresima, Laurea, anniversari e altre occasioni speciali);
- alla collaborazione con la Proloco di Riva del Garda, la partecipazione alla **"Notte di Fiaba 2019"** con uno stand espositivo, ricco di prodotti artigianali e unici: stoviglie e oggettistica in ceramica decorata, vasi decorati a mosaico, agendine, tovagliette, zaini, astucci e sacche in ecopelle
- alla collaborazione con la Proloco di Riva del Garda anche per la manifestazione **"Villaggio del gusto"** nel mese di dicembre.

A fine 2019 un utente del CSE ha concluso il suo percorso per seguire un'altra progettualità.

Educativa domiciliare per adulti

Equipe del servizio: n° 2 educatori + coordinatore di Area.

Percorsi individualizzati a n° 6 utenti.

Tale servizio si basa:

- sull'alleanza educativa tra il destinatario del percorso e l'educatore che lo affianca;
- sulla sinergia tra utente, famiglia, Servizio Sociale e cooperativa per costruire, sulla base delle osservazioni raccolte, una rete efficace che supporti nell'acquisizione e/o nel mantenimento di autonomie personali, abilità comunicative, competenze socio-relazionali, laboratoriali e didattiche;
- sulla possibilità di far sperimentare situazioni di benessere alla persona, anche fuori dall'abituale ambiente domestico;
- sull'opportunità di vivere in modo continuativo esperienze nuove e gratificanti, che favoriscano apertura relazionale e fiducia verso contesti diversi;
- sulla tensione al raggiungimento di nuovi equilibri possibili: per l'utente, in contesti altri rispetto a quello domestico e per la sua famiglia, in una rete più ampia di sostegno al proprio familiare.

Nel 2019 un percorso di Educativa Domiciliare, infatti, si è concluso per permettere l'inserimento dell'utente nella quotidianità laboratoriale del Centro Formativo.

Un altro utente, invece, ha scelto di interrompere volontariamente il suo progetto per trasferirsi in un'altra Comunità di Valle.

AREA ETA' EVOLUTIVA

Elidoro crea, sostiene e partecipa a progetti e attività a favore di minori con fragilità o a rischio vulnerabilità nella convinzione di mettere a disposizione le proprie risorse, le

competenze e la passione dei propri operatori in una fase particolarmente importante della vita e sostenere così il nucleo familiare attraverso progetti e servizi molto flessibili. Essi vengono costruiti in base alle esigenze delle persone coinvolte, a volte proponendo direttamente alle famiglie, altre all'ente pubblico, altre in collaborazione sia con enti pubblici che con enti del privato sociale del territorio.

C'entro Anch'io Bambini: Nell'estate del 2019 la cooperativa ha sostenuto 14 bambini tra i 6 e i 14 anni (5 femmine e 9 maschi) che hanno così potuto partecipare, grazie al supporto specifico di 10 educatori, alle attività dei Centri estivi del Casamia Apsp (Aretè Piccoli e Grandi, Girandola, Punto X, Freesbee, Cà del Nemoler, Kaleidos).

L'inserimento degli educatori di Eliodoro in alcuni Centri estivi di riferimento ha favorito: la relazione con gli educatori del Casamia Apsp, una miglior conoscenza degli spazi e del funzionamento del centro e un proficuo "passaggio di informazioni" relative al minore.

La cooperativa ha inoltre supportato una bambina con meno di 6 anni per poter partecipare alle proposte estive di Fondazione Opera Materna.

IO E...: Anche quest'anno si sono riproposti percorsi per adolescenti e giovani con disabilità aventi i seguenti obiettivi: la socializzazione, l'acquisizione di alcune autonomie e il mantenimento di quelle acquisite durante il periodo scolastico (per chi ancora frequenta la scuola), il miglioramento della conoscenza di sé, il gioco, il divertimento, la condivisione e la conoscenza di nuove persone e nuovi ambienti. Eliodoro ha sia proposto un percorso primaverile, dal 1 marzo al 7 giugno per una volta a settimana, che estivo dal 2 luglio al 2 agosto per due volte a settimana. I ragazzi coinvolti nel percorso primaverile sono stati 5 e in quello estivo 5 (di cui 4 hanno partecipato ad entrambi).

Supporto allo studio per DSA e Campus 2019:

In totale i bambini e ragazzi seguiti in supporto allo studio sono 25.

Eliodoro ha proposto la terza edizione del "Campus DSA", due settimane estive, dal 22 luglio al 2 agosto, di sostegno didattico, creativo e relazionale destinato a ragazzini tra gli 11 e i 15 anni con difficoltà di apprendimento e Disturbi Specifici dell'Apprendimento. Vi hanno aderito 9 minori di cui 2 femmine e 7 maschi.

Sia in estate che nel periodo scolastico, sono proseguiti i laboratori per il supporto allo studio presso la sede Eliodoro: 7 i minori che hanno frequentato con costanza le proposte.

Educativa domiciliare per minori

Equipe del servizio: n° 2 educatori + coordinatore di Area.

Percorsi individualizzati a n° 3 utenti – 2 femmine e 1 maschio – di età compresa tra i 6 e i 14 anni; disabilità psico-fisica 1, disagio multi problematico 2

Tale servizio si basa:

- sull'alleanza educativa tra la famiglia, Servizio Sociale e cooperativa per costruire un percorso fattivo di acquisizione e/o di mantenimento di autonomie personali, abilità comunicative, competenze socio-relazionali, laboratoriali e didattiche;
- su un rapporto di reciproca fiducia tra il destinatario del percorso e l'educatore che lo affianca;
- sulla possibilità di far sperimentare situazioni di benessere alla persona, anche fuori dall'abituale ambiente domestico;
- sull'opportunità di vivere in modo continuativo esperienze nuove e gratificanti, che favoriscano apertura relazionale e fiducia verso contesti diversi.

I punti di forza di questo importante strumento educativo sono:

- i setting diversificati di attività: il domicilio del minore, i laboratori di Eliodoro e altre realtà territoriali;
- la flessibilità del servizio che permette: attività in gruppo o occasioni di lavoro individuale a seconda degli obiettivi previsti, così come una flessibilità oraria per favorire al meglio il percorso individualizzato costruito.

Educativa scolastica: È proseguita, anche nell'anno scolastico 2019-2020, la collaborazione di Eliodoro con l'Istituto Comprensivo di Arco per l'affiancamento di 2 educatrici rispettivamente a 2 bambini autistici. Un lavoro di rete fra scuola, cooperativa e Neuropsichiatria infantile, che ha coinvolto in maniera molto significativa anche le famiglie.

AREA ABITARE

Progetta e realizza percorsi propedeutici di vita fuori dalla casa dei genitori, volti ad accompagnare la persona con disabilità e la sua famiglia verso l'acquisizione di autonomie personali, che promuovano la possibile autogestione abitativa, l'autodeterminazione e il desiderio di vivere la propria adultità, favorendo anche delle nuove e diverse forme del cosiddetto "Dopo di noi".

Ora vado

Equipe

2 educatori + 1 coordinatrice di area

Partecipanti: 10 persone: 8 maschi e 2 femmine di età compresa tra i 24 e i 47 anni

Ora Vado è un progetto sperimentale nato nel 2018 per permettere alle persone con disabilità di sperimentarsi in un contesto domestico extra-familiare al fine di acquisire abilità e competenze necessarie per affrontare la quotidianità nel modo più autonomo possibile e, eventualmente, vivere in futuro in un contesto abitativo diverso da quello familiare.

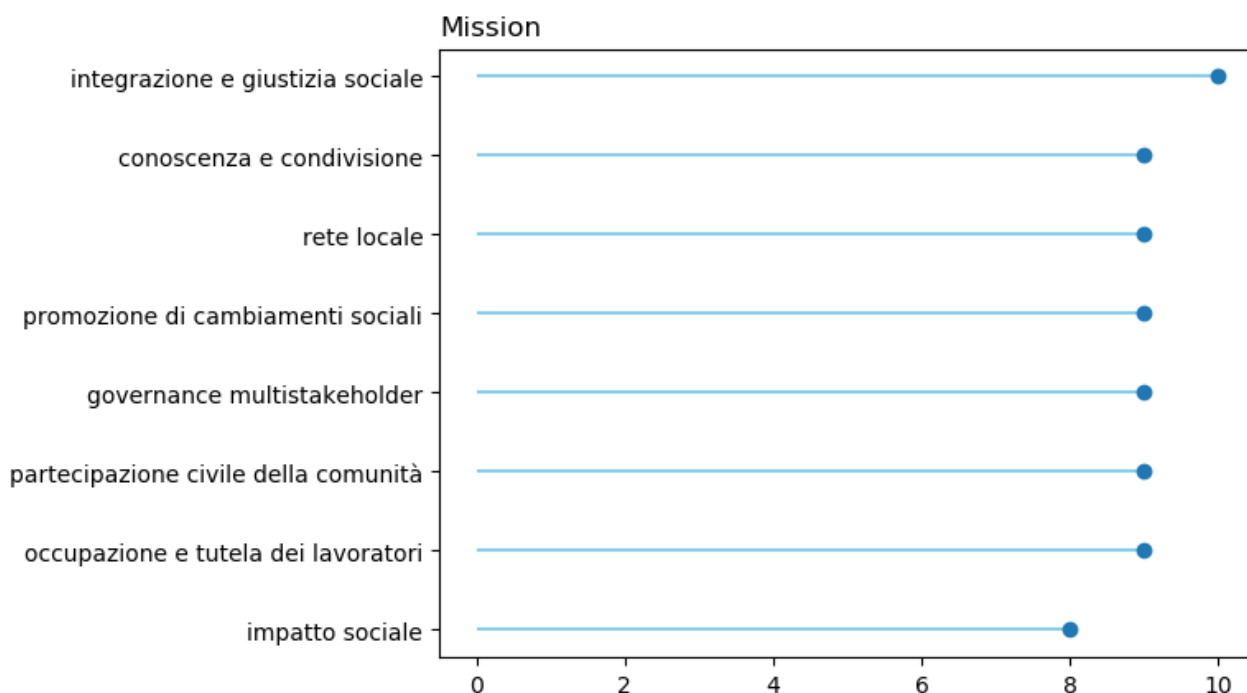
E' un percorso a lungo termine che desidera non solo insegnare alle persone con disabilità a "fare da soli", ma intende anche porle nella condizione di imparare a

prendere coscienza e soddisfare i propri bisogni, desideri e sogni e conquistare così un'indipendenza nelle decisioni per il proprio benessere e per la propria vita.

Gli illustrati servizi rispondono più in generale alla **mission** che la cooperativa si è data. La cooperativa sociale Eliodoro, ispirandosi ai principi di solidarietà e mutualità, opera per la promozione umana e svolge attività finalizzate all'integrazione e inclusione sociale di persone che, trovandosi in stato di bisogno, svantaggio, fragilità o emarginazione, chiedano di usufruirne. Come cooperativa sociale di tipo A (L.381/91) persegue questo obiettivo offrendo servizi socio-sanitari, culturali ed educativi, volti a potenziare le capacità lavorative, l'autonomia personale e il benessere delle persone che beneficiano di tali servizi. I valori (dallo Statuto della Cooperativa) ai quali Eliodoro si ispira sono:

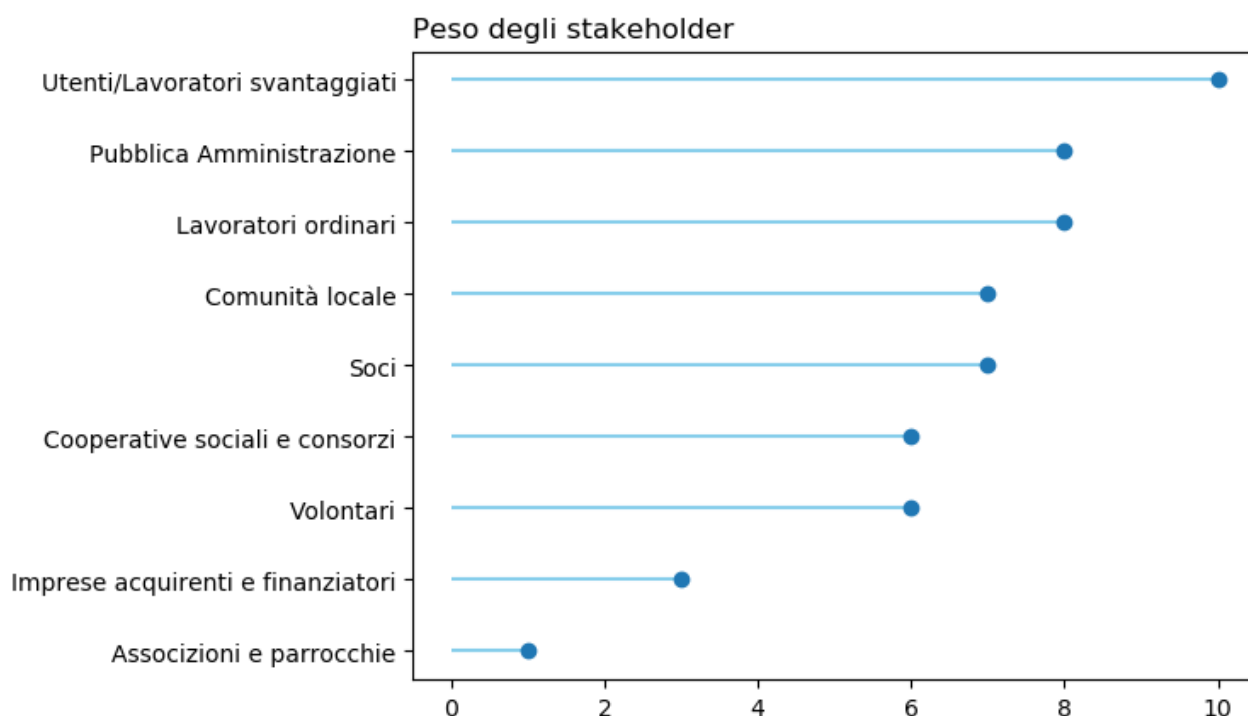
- La centralità della persona
- La pari dignità e uguali diritti per tutti, indipendentemente dalla condizione di svantaggio
- L'attenzione verso la famiglia
- Il volontariato come cultura del dono
- Il lavoro di rete con il territorio

In sintesi, ci sembra di poter affermare che la mission della cooperativa ponga al centro dell'azione parole chiave come: integrazione e giustizia sociale, occupazione e tutela dei lavoratori, partecipazione civile della comunità, governance multistakeholder, promozione di cambiamenti sociali, rete locale, impatto sociale e conoscenza e condivisione.



È alla luce di tali obiettivi, che Eliodoro identifica in modo chiaro gli stakeholder che con essa si relazionano e assegna agli stessi ed ai loro interessi un certo peso nella

strutturazione delle sue politiche ed azioni. Il grafico seguente vuole illustrare questo peso relativo, riflettendo su quali sono i portatori di interessi primari e secondari della cooperativa sociale Eliodoro.



Necessaria ulteriore premessa, nella lettura dei servizi e dei risultati raggiunti che seguirà, ci sembra opportuno guardare al territorio in cui la cooperativa sociale opera, per comprenderne meglio le specificità e il ruolo che all'interno dello stesso la cooperativa sociale oggi riveste. Così, guardando all'offerta di servizi simili, ci sembra di poter affermare che la cooperativa sociale Eliodoro svolge la sua azione in un territorio caratterizzato dalla presenza di altri operatori di natura pubblica e di natura privata offerenti servizi simili per oggetto dell'attività e dalla presenza di altri operatori offerenti servizi rivolti allo stesso target di beneficiari o utenti.

Per l'anno 2019 il CDA di Eliodoro ha scelto di lavorare e ampliare i tre ambiti di sviluppo che erano stati individuati nel precedente piano di sviluppo, ovvero:

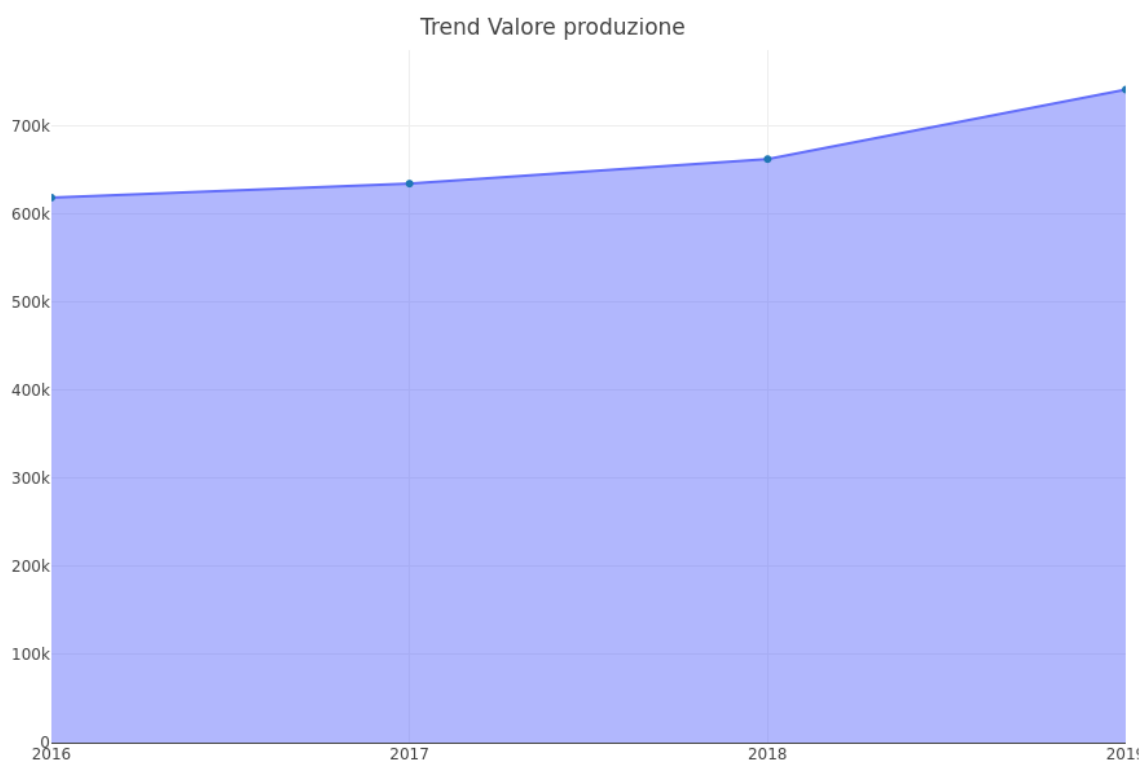
- a. la ricerca nuove opportunità di lavoro per persone fragili
- b. la sperimentazione del progetto di "abitare" per persone con disabilità
- c. il supporto con percorsi educativi a minori fragili e loro famiglie.



DIMENSIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

Per descrivere Eliodoro si vogliono presentare innanzitutto alcuni dati del bilancio per l'esercizio 2019, tali da riflettere sulla situazione ed evoluzione della cooperativa, nonché su alcune prime dimensioni di ricaduta economica sul territorio.

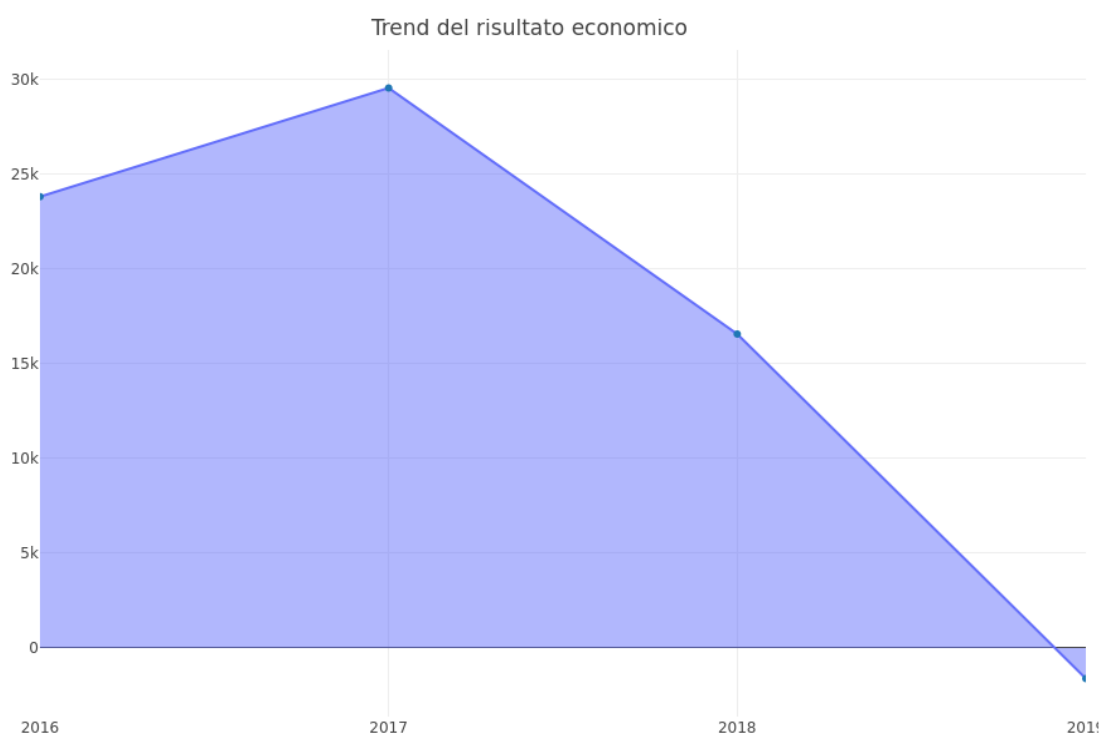
Il valore della produzione rappresenta così innanzitutto un primo indice della dimensione economica. Nel 2019 esso è stato pari a 741.705 Euro, posizionando quindi la cooperativa tra le medie cooperative sociali. Interessante risulta anche il confronto del valore prodotto con i dati medi nazionali (ultima indagine nazionale disponibile Euricse, 2017): solo il 12% delle cooperative sociali italiane si posiziona infatti nella stessa fascia di valore della produzione di Eliodoro, essendo invece la maggioranza di dimensioni inferiori ai 500.000 Euro. Rilevante è inoltre l'analisi del trend dei valori del periodo considerato (2016-2019), come il grafico sottostante dimostra: il valore della produzione risulta infatti cresciuto dimostrando la capacità della cooperativa di continuare ad essere in una posizione stabile sul mercato e di generare valore economico crescente sullo stesso. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno si è registrata una variazione del fatturato positiva pari all'11.91%.



Ulteriore rilevante voce economico-finanziaria e contropartita alle entrate è rappresentata ovviamente dai costi della produzione, che nel 2019 sono ammontati per la cooperativa a 744.505 €, di cui il 66,94% sono rappresentati da costi del personale.

La situazione economica della cooperativa, così come qui brevemente presentata, ha generato per l'anno 2019 una perdita pari ad € -1.615. Pur non trattandosi di un dato cruciale data la natura di ente senza scopo di lucro della cooperativa sociale, esso va considerato in termini di generazione di valore sociale per il territorio e come fonte di solidità per l'organizzazione dato che la quasi totalità degli utili viene destinata a patrimonio indivisibile della cooperativa.

Infatti il piccolo disavanzo del 2019 era già stato previsto dal C.d.A., considerando gli investimenti in nuove progettualità non completamente finanziate e l'aumento del costo del personale causa rinnovo del contratto nazionale.



Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla situazione patrimoniale della cooperativa sociale Eliodoro. Il patrimonio netto nel 2019 ammonta a 463.011 Euro posizionando quindi la stessa sopra la media del patrimonio netto registrato tra le cooperative sociali italiane. Tale patrimonio è più nello specifico composto per il 4.06% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale, e per la percentuale restante da riserve accumulate negli anni. Sempre a livello patrimoniale, le immobilizzazioni della cooperativa sociale ammontano nel 2019 a 43.991 Euro.

Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività ed elemento identificativo dell'operatività della cooperativa è rappresentata dalle **strutture** in cui vengono realizzati i servizi. La cooperativa sociale Eliodoro non ha strutture di proprietà e ciò spiega l'importo delle immobilizzazioni; inoltre l'attività viene realizzata in strutture di proprietà di soggetti terzi, a dimostrazione di un legame strutturato con partner del territorio: tra gli immobili in cui viene realizzata la nostra attività si contano in particolare 2 strutture concesse in gestione dalla pubblica amministrazione e 1 struttura di proprietà di altre organizzazioni del Terzo settore legate in rete (l'ente proprietario della struttura è un ente religioso che ne ha dato la gestione al Comune di Riva del Garda con il quale Eliodoro ha stipulato il contratto di affitto).

L'attività condotta in queste strutture ha un valore aggiunto per la collettività che può essere espresso in termini di **riqualificazione economica e sociale**. Innanzitutto, lo svolgere attività di interesse collettivo e a beneficio della cittadinanza o di fasce bisognose della stessa, accresce il valore sociale del bene. In secondo luogo, un indicatore specifico di impatto economico è rappresentato dagli investimenti fatti su queste strutture. Così, nel 2019 Eliodoro ha effettuato investimenti su strutture pubbliche concesse in gestione per un importo complessivo di 1.117,50 Euro, che possono essere quindi considerati -almeno parzialmente- una forma di rivalorizzazione economica ed investimento a favore della pubblica amministrazione. Una ulteriore peculiarità e indice di impegno nel processo di riqualificazione edilizia e di generazione di impatto per il territorio è rappresentato dall'aver recuperato anche immobili sottoutilizzati o abbandonati: la cooperativa sociale Eliodoro realizza infatti alcuni dei suoi servizi in strutture private precedentemente dismesse o abbandonate. In sintesi, essa ha cercato di investire sui beni in cui si realizzano le attività, considerando l'investimento un modo per rivalorizzare gli immobili da un punto di vista sociale ed economico e di generare e rigenerare a favore del territorio, possibilmente avendo anche alcuni impatti e ricadute urbanistiche.

Se i dati sin qui espressi indicano la generazione di valore realizzata dalla cooperativa per il territorio attraverso una certa riqualificazione edilizia, dall'altra la fiducia del territorio e delle sue istituzioni nei confronti della cooperativa è identificata nella possibilità di aver beneficiato di immobili concessi in gestione ad un canone ridotto rispetto al mercato, generando per la cooperativa sociale un risparmio annuo stimato in Euro 6.640.



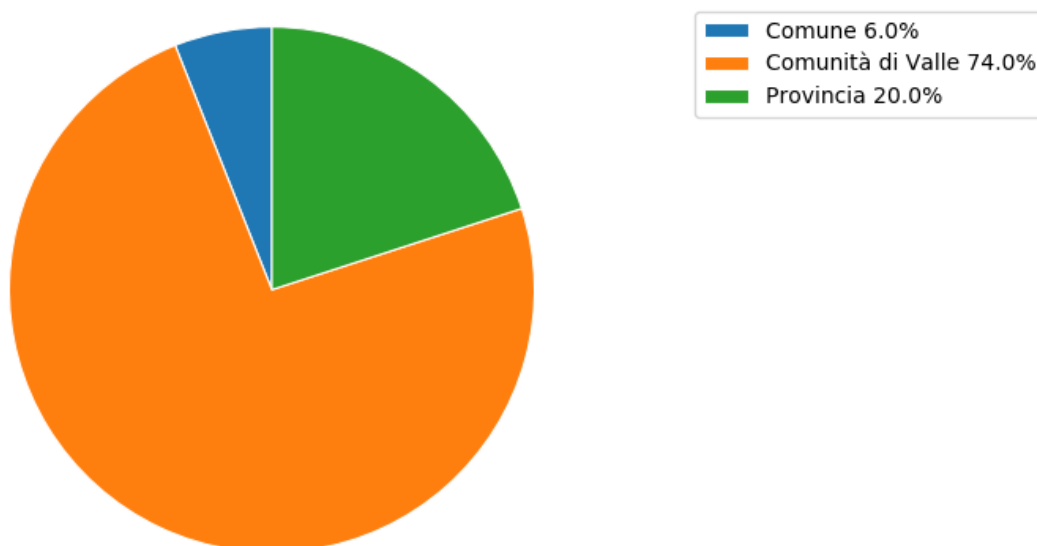
RISORSE FINANZIARIE E FISICHE IMPIEGATE

Se il bilancio d'esercizio dà illustrazione della dimensione economico-finanziaria della cooperativa sociale e del valore economico generato, per comprendere in modo preciso quali sono le risorse immesse nella realizzazione dei servizi e per interpretare queste risorse qualitativamente è opportuno analizzarne origine e caratteristiche.

Si vuole così innanzitutto illustrare la diversa origine del valore della produzione generato. L'analisi della composizione del valore della produzione per territorio porta ad osservare che le attività produttive sono realizzate prevalentemente a livello da Comunità di Valle e

nel dettaglio il valore della produzione ha ricaduto per il 6% sul Comune in cui la cooperativa sociale ha la sua sede, per il 74% sulla Comunità di Valle e il 20% sulla Provincia.

Valore della produzione per provenienza delle risorse

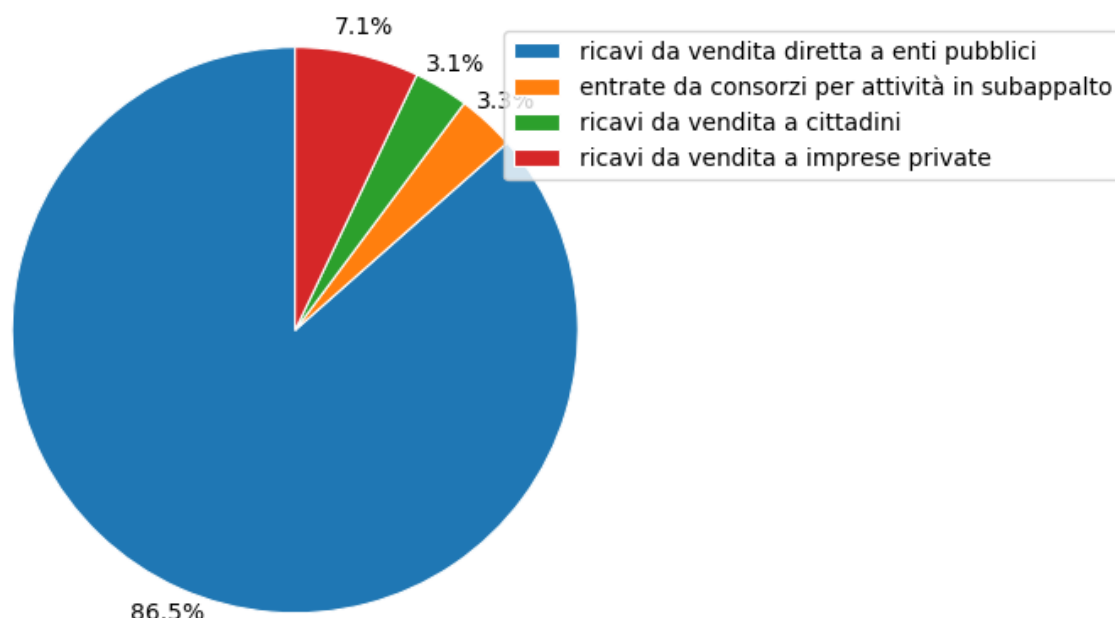


Il valore della produzione di Eliodoro è inoltre rappresentato al 91,39% da ricavi di vendita di beni e servizi ad indicare il peso delle dinamiche commerciali e di vendita. I contributi in conto esercizio invece ammontano rispettivamente a 9.823 Euro di contributi pubblici e 0 Euro di contributi da privati, per un totale complessivo di 9.823 Euro. Una riflessione a sé la merita la componente donazioni: nel corso del 2019 Eliodoro ha ricevuto donazioni per un importo totale di 7.679,64 Euro, ad indicare una certa sensibilità del territorio all'oggetto e alla mission della cooperativa stessa. In particolare, si vuole sottolineare la natura e l'origine di queste donazioni, poiché risultato di specifiche azioni promosse dalla nostra cooperativa. Non si è ancora sviluppato una specifica strategia di raccolta fondi, ma si ha partecipato ad eventi sul territorio, che hanno portato entrate economiche per la cooperativa.

L'analisi ulteriore per **fonti delle entrate pubbliche e private** permette poi di comprendere la relazione con i committenti e le forme con cui essa si struttura. Così, rispetto ai ricavi- come rappresentato anche nel grafico sottostante- si rileva una elevata dipendenza della cooperativa da entrate di fonte pubblica e nello specifico l'86.52% del valore della produzione è generato dalla vendita di beni e servizi ad enti pubblici. In particolare 586.422,20 Euro da ricavi da vendita diretta a enti pubblici, 47.984,33 Euro da ricavi da vendita a imprese private, 22.273,65 Euro da entrate da consorzi per attività in subappalto e 21.128,21 Euro da ricavi da vendita a cittadini.

Tali dati posizionano Eliodoro tra le cooperative sociali che ancora presentano forti legami con le pubbliche amministrazioni e bassi livelli di apertura al mercato privato, dato il settore di attività in cui essa opera.

Composizione delle entrate



Rispetto ai committenti e clienti privati, un'analisi dei loro numeri e del loro peso sui ricavi può essere illustrativa della capacità della cooperativa sociale di rispondere al mercato e di essere conosciuta sullo stesso. Così, in Eliodoro si rileva per il 2019 un numero di imprese pari a 69 e un numero di persone fisiche acquirenti di servizi pari a 36. Inoltre, l'incidenza del primo e principale committente è pari al 73,16% sul totale del valore della produzione quindi, si può affermare che la cooperativa sia caratterizzata da una certa esposizione al rischio.

Esplorando invece i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica proviene dalla Comunità di Valle. Gli scambi con le pubbliche amministrazioni avvengono per la totalità dei casi da attivazione automatica della convenzione a seguito di leggi o regolamenti pubblici (per un valore complessivo di 586.422,20 Euro); quindi è anche da osservarsi come la cooperativa sociale Eliodoro nel 2019 non abbia partecipato né vinto alcun bando indetto da pubbliche amministrazioni.

Nell'obiettivo che ogni cooperativa sociale possa aprirsi progressivamente anche a forme di finanziamento diverse, è necessario riflettere sulla capacità e possibilità di Eliodoro di integrare le entrate presentate con finanziamenti da soggetti diversi. Tra le risorse di cui essa ha beneficiato nell'anno si sono registrati 4.508,61 Euro da finanziamenti erogati nell'ambito di bandi europei vinti in anni precedenti e 56.512,48 Euro da bandi indetti da fondazioni o enti privati nazionali. Per illustrare l'attivazione della cooperativa in tale direzione nel 2019 si osserva che essa ha partecipato complessivamente a 2 bandi indetti

da Fondazioni o dall'Unione Europea e nel triennio 2017/2019 sono stati complessivamente vinti 2 bandi privati.



La seconda dimensione secondo la quale la cooperativa sociale Eliodoro può essere raccontata ed analizzata è quella della **socialità dell'azione**. Essa può essere espressa a vari livelli: quello gestionale e legato al processo decisionale, quello delineato negli obiettivi organizzativi, quello identificato dalle ricadute dirette dell'azione e quindi dai beneficiari e dai risultati sociali raggiunti. Se di questo ultimo aspetto si avrà modo di approfondire nel prosieguo, certamente rilevanti risultano le altre dimensioni della socialità e del perseguimento della democraticità nella cooperativa sociale.

Da un punto di vista strutturale, la democraticità dell'azione e la capacità di coinvolgimento e inclusione -parole chiave per un'impresa sociale- possono essere ricercate e praticate a livello di governance dell'impresa.



I valori assoluti presentati forniscono alcuni elementi di valutazione rispetto alle scelte di governance della cooperativa sociale. Innanzitutto, la presenza di soci lavoratori è espressione della centralità del lavoratore nelle scelte organizzative, anche considerando che lo stesso influenza e osserva la qualità del servizio ed il suo coinvolgimento quindi risulta un obiettivo della cooperativa; più in particolare, poi, il 42.86% dei nostri lavoratori ordinari con posizione stabile in cooperativa è socio e se tale percentuale risulta abbastanza ridotta e possibile indice di un basso coinvolgimento dei lavoratori nel processo decisionale, va tuttavia considerato che a tutti i lavoratori stabili della cooperativa è data la possibilità di diventare soci in qualsiasi momento.

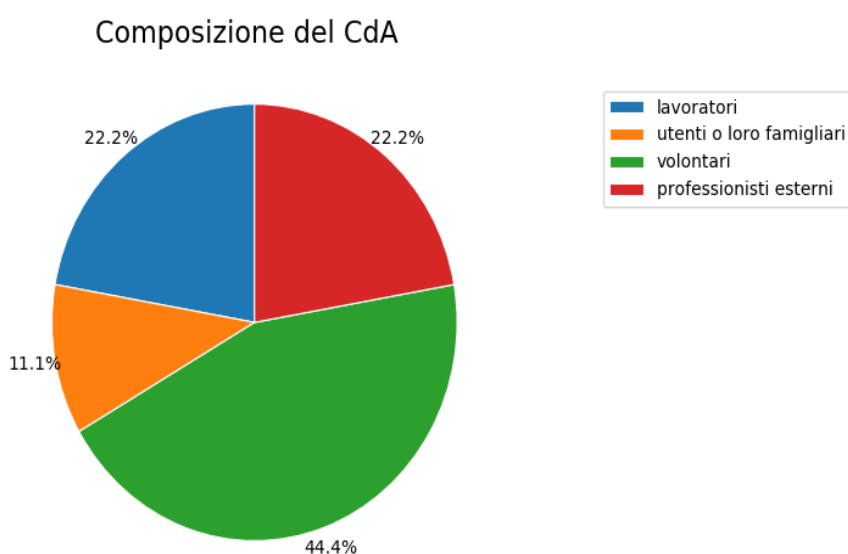
Data la natura di cooperativa sociale di tipo A, può rappresentare elemento di democraticità e attenzione al coinvolgimento anche la presenza nella base sociale di beneficiari delle nostre attività: Eliodoro presenta in proposito tra i propri soci 34 utenti o loro famigliari, proprio ad indicare una certa volontà di far partecipare i beneficiari dei servizi al processo decisionale e aumentarne il coinvolgimento.

Dato ulteriore è quello del possibile coinvolgimento nel governo della cooperativa anche di persone giuridiche: la nostra cooperativa sociale conta tra i propri soci una organizzazione for-profit e ciò indica quindi la presenza di rapporti istituzionalizzati con gli attori economici e sociali del nostro territorio , pur praticando politiche diverse di cui si tratterà parlando di reti. Invece, nonostante sia prevista per legge anche la possibilità per le cooperative sociali di avere soci sovventori, tale categoria non è contemplata nella nostra cooperativa sociale.

In sintesi, data la struttura descritta, è possibile affermare che la cooperativa sociale Eliodoro si è dotata di una base sociale multistakeholder, cercando di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti diversi della collettività e del territorio.

Leggendo invece i dati sulla composizione del Consiglio di amministrazione si possono avanzare valutazioni sul coinvolgimento al più alto livello nel processo decisionale delle categorie di soci e di stakeholder appena descritte.

Il Consiglio di amministrazione della cooperativa sociale Eliodoro risulta composto da 9 consiglieri: Aiardi Cristian, Fuggetti Federica, Girardi Roberto, Menegon Arianna, Pellegrini Alberto, Righi Alfredo, Roggero Piero, Schettino Umberto, Zinetti Francesca. Si tratta nello specifico di 2 lavoratori, 1 utenti o loro famigliari, 4 volontari e 2 professionisti esterni. Particolare attenzione vuole essere inoltre rivolta alla presenza nel CdA di rappresentanti degli utenti, scelta organizzativa che permette di sostenere anche attraverso questa assegnazione di responsabilità e ruolo in cooperativa l'inclusione e l'attivazione di utenti e famigliari nei servizi; di volontari, che possono essere considerati come gli esponenti più diretti della comunità e i portatori di interessi e visioni anche esterne; e di professionisti esterni, con l'obiettivo di portare una visione specialistica e talvolta diversa all'interno di Eliodoro. Questa situazione ci sembra sostenere una certa attenzione riposta dalla cooperativa alla promozione di un reale coinvolgimento dei vari portatori di interesse e di una reale multi-governance.

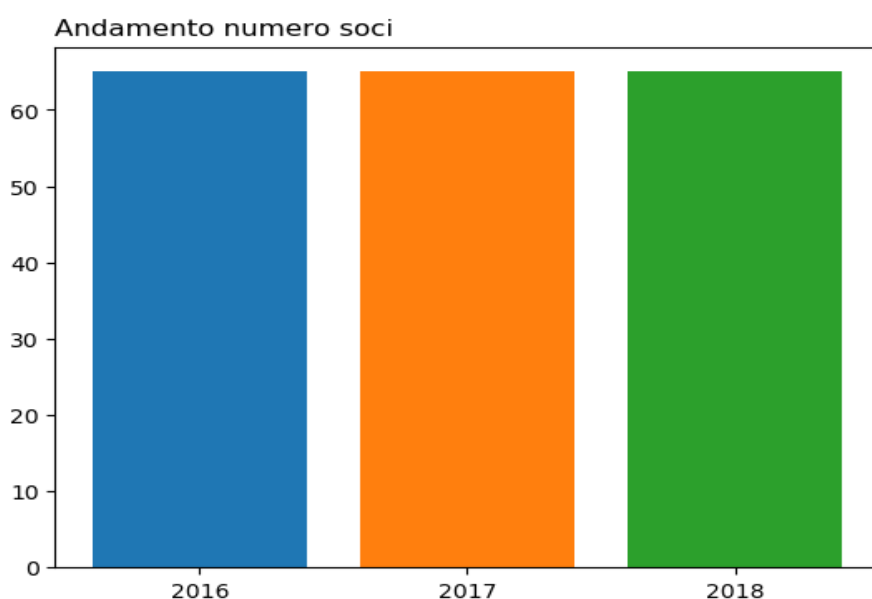


I processi di Eliodoro nel 2019:

- a) Elaborazione e approvazione del nuovo Statuto:
 - a. da cooperativa di tipo A a cooperativa mista A+B
 - b. eliminato il limite al numero dei soci lavoratori
- b) Ampliamento del numero di eventi a cui si è partecipato gestendo uno spazio e presentando i prodotti realizzati dalle persone della cooperativa: "Notte di fiaba" e "Villaggio di gusto in gusto" durante le festività natalizie
- c) Adozione del Modello 231
- d) Coinvolgimento di nuovi volontari
- e) Riorganizzazione servizi e spazi della sede.

Il CDA valuta l'accettazione di nuovi soci e la loro immediata entrata in ruolo o dopo periodo di prova. Nel nuovo Statuto - approvato il 12 marzo 2019 - è stato tolto il limite del 10% ai soci lavoratori. Inoltre con l'approvazione del nuovo Statuto è stato tolto il limite alla possibilità che il Direttore entri nel Consiglio di Amministrazione. I soci vengono esclusi se non partecipano a nessuna attività della cooperativa per almeno 3 anni consecutivi.

Inoltre, per cercare di rafforzare i legami tra i propri soci e il senso di appartenenza vengono organizzate occasioni come le pre-assemblee, incontri informali tra i soci e i non soci e incontri tra i soci e gli altri stakeholder esterni della cooperativa (la comunità, enti pubblici, ecc.).

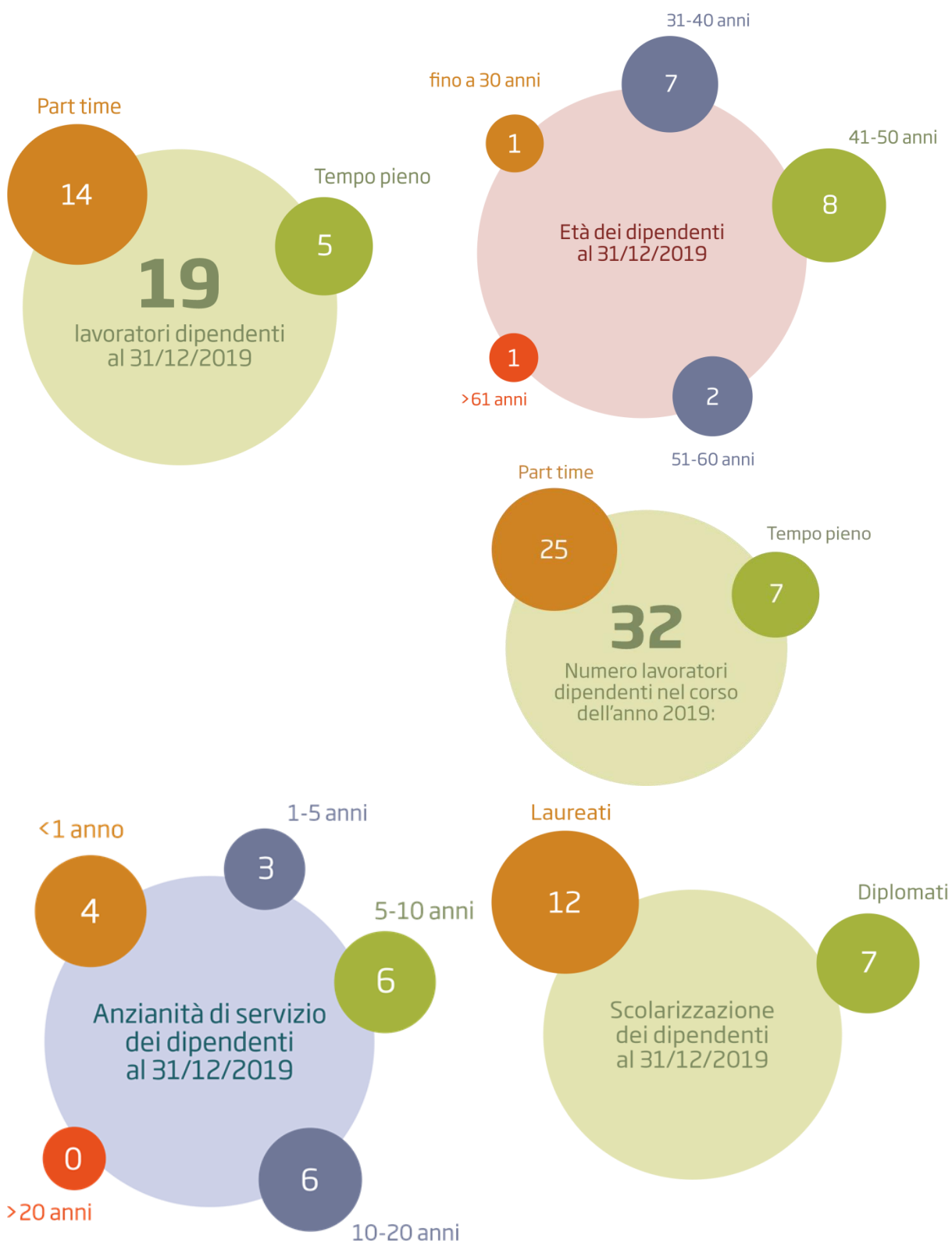


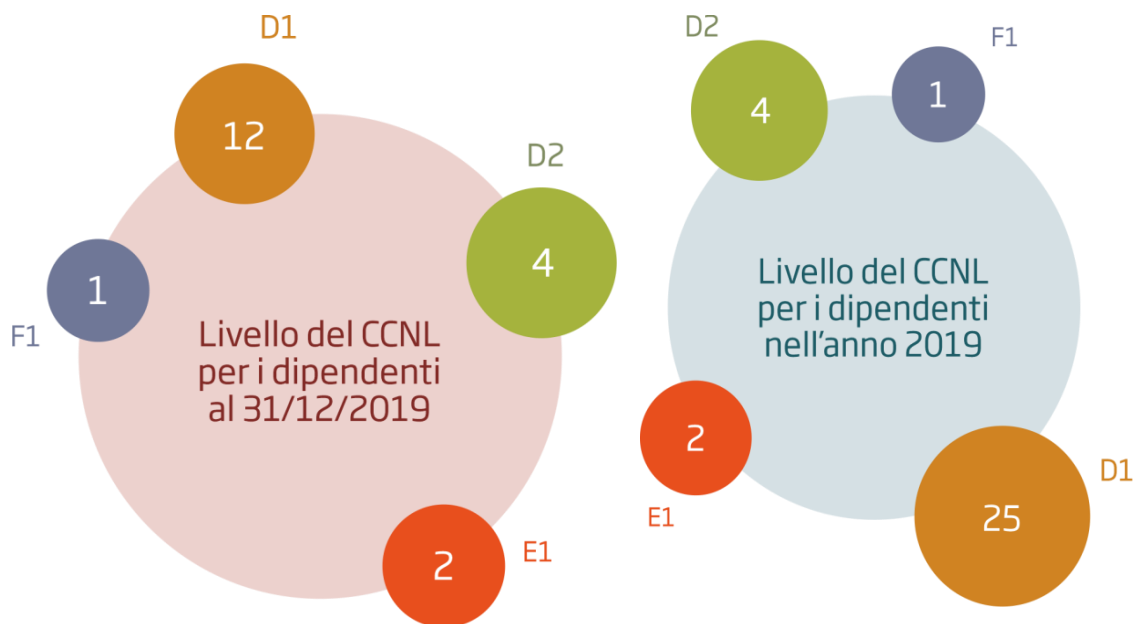
Le politiche attivate nei confronti dei soci hanno avuto alcuni esiti oggettivi. Il primo di questi riguarda il turn over della base sociale: se all'atto della fondazione la cooperativa sociale contava sulla presenza di 10 soci, come anticipato essi sono oggi 65. Rispetto l'ultimo anno, l'andamento è di sostanziale stabilità: nel 2019 si è registrata l'entrata e l'uscita di 5 soci. Questi andamenti spiegano l'eterogenea composizione della base sociale per anzianità di appartenenza: un 15% di soci è presente in cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 45% di soci presenti da più di 15 anni. Guardando poi ai livelli della partecipazione sociale, si osserva che nel 2019 Eliodoro ha organizzato 1 assemblea ordinaria e 1 assemblea straordinaria. Il tasso di partecipazione alle assemblee nella nostra cooperativa nel 2019 è stato complessivamente del 68% per l'assemblea di approvazione del bilancio, di cui lo 0.34% rappresentato per delega, contro una partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 41% e si tratta di una partecipazione quindi complessivamente bassa e tale dato fa emergere qualche riflessione all'interno della cooperativa poiché si presenta abbastanza basso rispetto alle attese e potrebbe far sottendere qualche problema di demotivazione tra i soci.

Due valori economici vogliono infine descrivere le politiche di governance e di democraticità degli interessi della cooperativa: da un lato, la cooperativa sociale, per l'anno in corso, non prevede per nessuna carica (amministratori, revisori, presidente) compensi economici al di là di quanto eventualmente già goduto dalle persone nell'ambito di diversi loro ruoli all'interno della cooperativa. Dall'altra, avendo nel 2019 (ultimo anno disponibile rispetto all'assegnazione di utili da assemblea di bilancio) conseguito una perdita d'esercizio, non sono stati distribuiti utili ai nostri soci, ma è comunque natura della cooperativa, anche in presenza di utili, l'accantonare la maggior parte a riserve per fini sociali e di crescita futura, anche in ottica intergenerazionale della cooperativa.



Settori ad alta intensità di capitale umano: così sono definite tecnicamente le imprese che –come Eliodoro– vedono generato il proprio valore aggiunto soprattutto grazie al lavoro. Ma non si tratta solo di avere il lavoratore al centro dell'attività produttiva; per natura una cooperativa sociale pone al centro dei suoi processi la persona, nella sua complessità umana. Presentare in questa sezione i dati relativi ai lavoratori della cooperativa sociale Eliodoro, significa quindi interpretare questi stessi dati con una duplice valenza: quella delle importanti risorse umane che permettono la realizzazione dei nostri servizi e ne influenzano –grazie ad impegno e professionalità– la qualità e quella dell'impatto occupazionale che la nostra organizzazione genera, non solo in termini numerici, ma anche puntando sulla qualità dei rapporti di lavoro.





Al 31/12/2019 i lavoratori ordinari presenti nella cooperativa con contratto di dipendenza sono 19, di cui il 73.68% presenta un contratto a tempo indeterminato, contro il 26.32% di lavoratori a tempo determinato. Eliodoro è quindi una media cooperativa sociale –stando alle definizioni e allo scenario nazionale- e ciò influenza ovviamente **l'impatto occupazionale** generato nel nostro territorio. Alcuni dati vanno comunque letti congiuntamente a questo valore. E in primo luogo, va considerato che le ore complessivamente retribuite dalla cooperativa sociale a lavoratori dipendenti sono state nel 2019 pari a 28.573: un dato che può far comprendere come -pur avendo garantito occupazione ad un certo numero di persone- l'effettivo impatto occupazionale in termini di tempo pieno di lavoro si riduce a 14.48 unità.

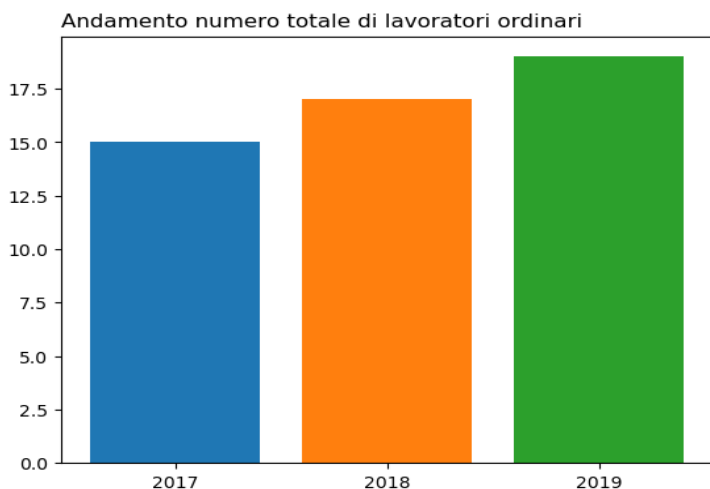
Approfondendo la dimensione del lavoro dipendente, che può essere letto come la reale ricaduta occupazionale di lungo periodo, vi è da considerare che la cooperativa ha registrato un certo flusso di lavoratori dipendenti durante il 2019: nell'arco dell'anno essa ha visto l'ingresso di 16 nuovi dipendenti rispetto all'uscita di 13 lavoratori (prevalentemente occupati nei progetti estivi), registrando così una variazione positiva.

In secondo luogo, la cooperativa ha generato occupazione prevalentemente a favore del territorio in cui essa ha sede: il 58% dei lavoratori risiede nella stessa Comunità di Valle mentre la percentuale di coloro che risiedono nello stesso comune in cui ha sede la nostra cooperativa sociale è dell'11%. Questi dati hanno un importante impatto anche dal punto di vista ambientale, considerando che la vicinanza riduce gli spostamenti dei dipendenti e per il benessere dei lavoratori, considerando la riduzione dello stress e del costo monetario del recarsi nel luogo di lavoro: nello specifico va considerato che il 11% risiede nel comune in cui lavora usualmente, il 47% risiede a meno di 25 chilometri dal suo usuale luogo di lavoro, il 32% deve percorrere giornalmente una tratta superiore ai 25 chilometri per raggiungere il luogo di lavoro e il 10% ha più sedi e luoghi di lavoro che richiedono spostamenti più impegnativi.

Di rilievo nella riflessione sull'impatto occupazionale della cooperativa è l'analisi dell'impatto femminile e giovanile generati. La presenza di dipendenti donne sul totale

occupati dipendenti è del 68.42% e tale dato va confrontato con una media nazionale di donne occupate nelle cooperative sociali prossima al 77.7%. In Eliodoro la presenza di giovani fino ai 30 anni si attesta invece al 5.26%, contro una percentuale del 15.79% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni; infine dal punto di vista della formazione, la cooperativa vede tra i suoi dipendenti la presenza di 7 lavoratori diplomati e di 12 laureati.

L'impatto occupazionale può essere poi analizzato anche in termini di **qualità del lavoro** offerto, guardando ad alcuni parametri adottati per definire il buon lavoro. Un primo indice da considerare riguarda la stabilità occupazionale, quindi la tipologia di contratto applicata ai lavoratori. Oltre ai dati già presentati sui lavoratori dipendenti, si osserva come la cooperativa sociale Eliodoro, nel corso del 2019, abbia fatto ricorso anche a 3 professionisti titolari di partita IVA. Tali numeri spiegano meglio la strutturazione del proprio organico nel suo complesso e portano ad affermare che mediamente nell'anno il peso del lavoro dipendente (calcolato a testa e non ad orario) sul totale è stato pari all'86.36%. È possibile nello specifico affermare che la cooperativa abbia investito nella generazione di occupazione stabile, garantendo contratti a tempo indeterminato ad una parte elevata dei propri lavoratori. Queste politiche occupazionali hanno inciso su due aspetti: da una parte, la fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 63.16% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni, dall'altra di conseguenza i flussi possono essere letti anche negli andamenti pluriennali di Eliodoro, come il grafico sottostante mostra.



Per quanto riguarda la flessibilità temporale, nella nostra cooperativa sociale il 26.32% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time, contro la presenza di 14 lavoratori con una posizione a part-time. Va in particolare considerato che vi è una distinzione tra i lavoratori con occupazione part-time scelta volontariamente per raggiungere una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro e part-time stabilito dalla cooperativa sociale per motivi organizzativi: nella cooperativa a fine 2019 la percentuale di part-time scelto dai lavoratori sul totale delle posizioni part-time presenti è del 35.71% e i lavoratori dei part-time imposti dalla cooperativa per necessità organizzative risultano essere 9. Inoltre, complessivamente la cooperativa sociale è riuscita a soddisfare il 100% di richieste di part-time pervenute dai propri dipendenti.

La classificazione per ruoli che i lavoratori ricoprono all'interno di Eliodoro può inoltre fornire informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Così la cooperativa vede la presenza di 11 educatori con titolo (educatore professionale e/o laurea in scienze dell'educazione), 3 altri educatori, 2 coordinatori, 2 impiegati e 1 direttore.

Altro tema che permette di riflettere sulle politiche attivate dalla nostra cooperativa nei confronti dei suoi lavoratori ordinari è l'equità dei processi e delle politiche praticate: il 66,66% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne, inoltre un altro elemento che indica il livello di equità applicato è sicuramente il livello salariale riconosciuto ai vari ruoli dei propri dipendenti. Una necessaria premessa all'analisi salariale è data dal fatto che la nostra cooperativa sociale applica ai propri lavoratori il contratto collettivo delle cooperative sociali. In particolare, per quanto riguarda i nostri dirigenti lo stipendio lordo annuo della categoria è di 32.652,75 Euro, per l'inquadramento di coordinatore/responsabile/professionista lo stipendio lordo minimo ammonta a 26.658,06 Euro mentre il valore massimo è di 27.007,24 Euro, e infine i lavoratori inquadrati in lavori di qualifica o specializzati percepiscono uno stipendio annuo lordo minimo di 21.944,78 Euro con un massimo di 23.912,20 Euro. Oltre allo stipendio base descritto, ad alcuni lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali fringe benefit come i buoni mensa o il telefonino aziendale. Un benefit indiretto garantito ai nostri lavoratori è rappresentato poi da una certa flessibilità sul lavoro, tale da sostenere, ove compatibile con il nostro servizio, una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro. In particolare Eliodoro prevede la possibilità per alcune mansioni di poter usufruire di flessibilità in entrata/uscita o all'ora di pranzo.

La cooperativa sociale Eliodoro è inoltre attenta ai propri lavoratori anche per quanto attiene la formazione :essa infatti realizza la formazione obbligatoria prevista per il settore, una formazione basata prevalentemente su corsi di aggiornamento su temi ad hoc e una formazione attraverso occasionali corsi/seminari/workshop. Rispetto alle attività formative, il numero di lavoratori che vi hanno partecipato nell'ultimo anno è pari a 19, per complessive 436,50 ore di formazione, per un costo a carico diretto della nostra cooperativa sociale di 12.630,20 Euro e coperte da finanziamento per 490,19 Euro.

Accanto a tali elementi più aziendalistici e di natura monetaria diretta ed indiretta, non va di certo sottovalutata la sfera del **coinvolgimento** dei lavoratori. Tale aspetto può essere indicizzato in primo luogo guardando alle politiche di partecipazione dei lavoratori alla base sociale, e per quanto riguarda Eliodoro sono 6 (equivalenti al 42,86% dei nostri dipendenti a tempo indeterminato) i lavoratori che sono anche soci della cooperativa. Il coinvolgimento e il riconoscimento verso i lavoratori sono tuttavia attivabili anche attraverso altre politiche e strategie: la cooperativa persegue alcune di queste politiche, promuovendo in particolare il coinvolgimento del processo decisionale o nella pianificazione delle attività dell'organizzazione, accorgimenti per il controllo dello stress e l'investimento nel benessere dei lavoratori nonché accorgimenti e decisioni che tutelino e supportino le pari opportunità, siano esse di genere, di credo religioso, di provenienza.

Per quanto riguarda più nel dettaglio le dinamiche di benessere, di sicurezza e di stress dei lavoratori e quindi le dinamiche positive e negative nell'ambiente di lavoro, si vuole sottolineare che la cooperativa sociale Eliodoro crede sia importante tenere controllata la soddisfazione dei propri lavoratori, per cui fa monitoraggio del loro benessere in modo strutturato e formalizzato: nell'anno 2019 la cooperativa non si è trovata ad affrontare

contenziosi. Rispetto invece ad alcuni dati di sintesi sulle dinamiche di stress aziendale si rilevano i seguenti dati: 86 il numero di giorni di assenza per malattia totali, 29 valore massimo registrato di giorni di assenza annui rilevati, 15,37% la percentuale di ferie complessivamente non godute dai nostri lavoratori e 76,94% valore massimo registrato di giorni di ferie non goduti per un singolo lavoratore (si tratta della situazione di una lavoratrice in maternità). Tra le altre dimensioni di analisi del lavoro e delle sue dinamiche, non sono invece stati rilevati casi di infortuni, richieste di visite straordinarie da medico competente, richieste di supporto psicologico aziendale, segnalazioni scritte del medico competente rispetto a condizioni di stress dei dipendenti o casi dichiarati di molestie o mobbing.

Queste caratteristiche del rapporto di lavoro e delle politiche del lavoro promosse hanno avuto come ricaduta l'impegno dei suoi lavoratori e un attivo coinvolgimento. Un indicatore ci sembra esplicativo di questa situazione, benché non possa dare dimostrazione della qualità dell'impegno: i soci lavoratori della cooperativa sociale Eliodoro hanno donato ore del proprio lavoro alla cooperativa, nel senso che hanno svolto attività lavorativa volontariamente oltre l'orario di lavoro e senza che questa venisse poi retribuita o recuperata, e complessivamente la cooperativa sociale ha - secondo una stima - beneficiato nel corso del 2019 di 45 ore di lavoro donato prestate dai propri lavoratori. Se i dati sin qui trattati hanno illustrato la situazione occupazionale nei confronti dei lavoratori ordinari, una attenzione specifica la meritano quelle prassi organizzative che si inseriscono indirettamente in elementi di prima generazione di impatto per le politiche del lavoro a favore di soggetti deboli o dei giovani. Rispetto alle azioni a favore di giovani o nuovi entranti nel mercato del lavoro, nel corso del 2019, la nostra cooperativa sociale ha ospitato 2 tirocini (es: formativi, stage).

Mentre, rispetto al rapporto con le politiche del lavoro territoriali, nel 2019 la Eliodoro non ha avuto un ruolo attivo inserendo persone in progettualità specifiche.

GLI ESITI

Le diverse risorse finanziarie ed umane, individuali e di gruppo attivate e sin qui illustrate, hanno permesso alla cooperativa sociale Eliodoro di perseguire i suoi obiettivi produttivi e la sua mission, raggiungendo quindi concreti e verificabili risultati.

In quanto cooperativa sociale di tipo A., l'attività che sta al centro del proprio agire è quella rivolta ai beneficiari dei nostri servizi e diventa quindi fondamentale per noi rendicontare quantitativamente e con alcuni indicatori qualitativi gli esiti raggiunti nei confronti dei nostri utenti.

Premessa all'illustrazione dei dati è che l'attività della cooperativa sociale Eliodoro è complessa, poiché i servizi sono realizzati sia presso le proprie strutture o a domicilio presso le abitazioni degli utenti con presa in carico, sia presso altre organizzazioni gestite da soggetti terzi e presso la comunità in senso ampio

Guardando alle attività condotte presso altri enti nel 2019, la cooperativa sociale Eliodoro ha seguito 15 utenti disabili presso strutture di enti pubblici, per un numero complessivo di 1.451,75 ore prestate. Tali servizi sono stati nello specifico diretti a 1 bambino tra i 3 e i 6 anni e 14 minori e adolescenti nella fascia 6-14 anni. Rispetto ai servizi realizzati presso le proprie strutture e con presa in carico, la cooperativa ha nel corso dell'anno offerto interventi complessivamente a 69 utenti, di cui 7 minori e adolescenti 6-14 anni, 14 minori e adolescenti 14-18 anni, 13 giovani 18-24 anni e 35 adulti 24-65 anni e ne hanno beneficiato persone con disabilità (47), con problemi di salute mentale (6), con disagio sociale (3), con dipendenze (1) e di altra tipologia (12).

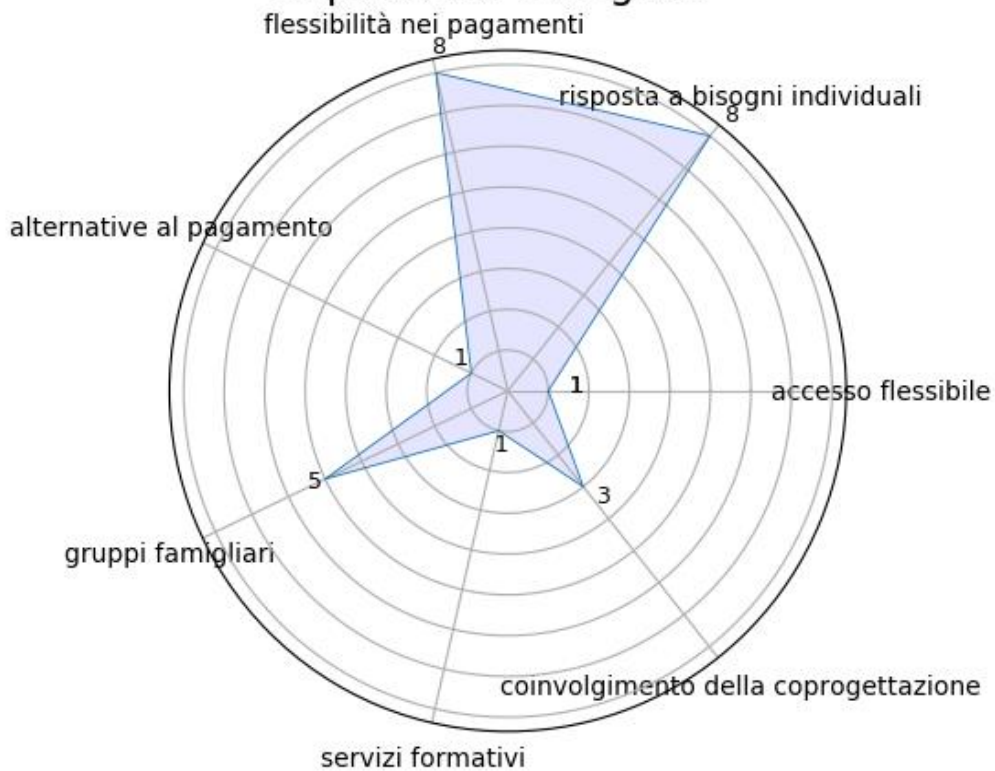
Ai nostri utenti sono stati offerti servizi al 13% in un progetto residenziale, al 54% diurno continuativo (con erogazione del servizio durante tutto l'anno), al 12% domiciliare e al 21% altro. Ciò illustra una prima dimensione di impatto rilevante che la nostra cooperativa sociale ha avuto sul territorio grazie alla capacità di rispondere ai bisogni con i suoi servizi e per un significativo monte ore di servizio.

E sempre in termini di impatto sul territorio, ci preme sottolineare come gli utenti della cooperativa sociale Eliodoro risiedono per il 47% nel comune in cui la cooperativa ha la sua sede, contro il 42% nella Comunità di Valle in cui ha sede la cooperativa sociale e l'8% nella provincia in cui ha sede la cooperativa anche se in diverso comune e il 3% in altre province ad indicare in tal caso un certo impatto di Eliodoro anche al di fuori del contesto territoriale in senso stretto in cui essa ha sede, dimostrando indirettamente capacità di rispondere ai bisogni insoddisfatti di famiglie che in altre province l' hanno scelta per mancanza di servizi simili più vicini al luogo di residenza o per la qualità dei servizi offerti. Una ricaduta indotta delle nostre attività è quella di natura economica e legata ai cosiddetti effetti distributivi, ovvero alla capacità di offrire in tal caso servizi a prezzi differenziati a seconda delle caratteristiche (economiche e personali) dei beneficiari. Sotto questo profilo Eliodoro eroga servizi su mandato pubblico ma con rette/tariffe che non coprono completamente i costi che la cooperativa sostiene per erogare il servizio; inoltre, su richiesta del privato, eroga alcuni servizi al di fuori degli accordi con la pubblica amministrazione e del mandato pubblico con diretto pagamento delle famiglie interessate.

Impatto sugli utenti



Impatto sui famigliari



Da elementi quantitativi a elementi qualitativi dei nostri servizi. Per esplicitare con alcune informazioni quello che è l'impegno della nostra cooperativa alla produzione di servizi

rispondenti alle reali esigenze dei nostri utenti e della collettività, vogliamo descrivere alcuni aspetti della nostra attività.

Non essendosi ancora dotata di certificazioni di qualità, primo elemento concreto di ricerca della qualità e della nostra attenzione all'utenza, la cooperativa sociale Eliodoro ha sempre cercato di promuovere una certa filiera di servizio nei confronti dei suoi utenti. Ad esempio molta attenzione viene posta nella gestione del centro per lo sviluppo/potenziamento di abilità lavorative e del laboratorio ai prerequisiti al lavoro: infatti lavora con centri per lo sviluppo/potenziamento di abilità lavorative e/o laboratori ai prerequisiti lavorativi esterni, collabora con cooperative sociali di tipo B per l'inserimento al lavoro di propri utenti, promuove l'inserimento lavorativo, curando contatti personali con possibili datori di lavoro o collaborando con i centri per l'impiego e ha una proposta formativa verso gli utenti, con attività che hanno una valenza di mantenimento e socializzazione. Significativo ci sembra a tal fine osservare che nel corso del 2019 le attività formative e laboratoriali hanno coinvolto 16 nostri utenti, per una media di 12 mesi di attività occupazionale ciascuno e per un impegno mensile mediamente di 115 ore ad utente, con un proporzionale impatto formativo quindi per gli stessi. Ci sembra a tale proposito significativo anche osservare che tra gli utenti formati dalla cooperativa sociale negli ultimi anni, 1 ha trovato poi un lavoro retribuito dipendente di almeno 6 mesi e a 12 utenti è stato poi offerto un inserimento in borsa lavoro, con ulteriore ricaduta quindi occupazionale. Eliodoro ripone quindi particolare attenzione alle modalità con cui ci si relaziona con gli utenti e nello specifico promuove la qualità del processo in entrata (attraverso una selezione trasparente, equità di trattamento, attenzione alla presa in carico, ecc.), la qualità del servizio (investendo in professionalità e formazione continua agli operatori, qualità delle risorse impiegate, ecc.), l'investimento nella varietà e articolazione del servizio offerto (attività che cambiano, innovative, coinvolgenti, ecc.), la personalizzazione o individualizzazione del servizio in base alle caratteristiche dell'utente e la socializzazione dell'utente (attraverso iniziative che lo facciano relazionare con la comunità o con suoi gruppi eterogenei). Per rafforzare queste nostre attenzioni alla realizzazione di servizi meglio rispondenti ai reali bisogni di utenti e familiari, Eliodoro ritiene importante ascoltare le opinioni degli stessi beneficiari dei servizi, realizzando attività di monitoraggio della soddisfazione e del benessere degli utenti in modo formalizzato e periodico. Quale ulteriore indicatore della qualità dei processi presenti nei confronti degli utenti, si rileva che Eliodoro assegna degli obiettivi formativi rispetto ai percorsi dei propri utenti, così che la percentuale di utenti che hanno raggiunto pienamente gli obiettivi nell'anno 2019 è del 68%.

Rispetto alle attività condotte presso la comunità in senso ampio, esse sono identificabili in attività occasionali e eventi. In particolare, gli eventi a cui la cooperativa ha partecipato nell'anno sono stati 2, con un impegno sul territorio di 8 giornate di presenza e con il coinvolgimento di circa 50 persone, per una presenza di centinaia di cittadini/visitatori. Una ricaduta che riteniamo quindi significativa considerando che le azioni sono state condotte in 1 quartiere e 1 comune con più di 5.000 abitanti.

Eliodoro si è impegnata attivamente per la collaborazione con altre organizzazioni del territorio per offrire servizi integrativi agli utenti, la pianificazione di attività con altre organizzazioni del territorio per renderle complementari e offrire agli utenti o potenziali utenti un ventaglio di strutture e servizi alternativi, la pianificazione e l'azione con altri attori del territorio per agire su fasce di utenti o in zone altrimenti non coperte e la pianificazione e l'azione con l'ente pubblico per coprire le reali necessità del territorio e rispondere più

puntualmente ai bisogni. È attraverso tali strategie e nel consolidamento della sua mission che la cooperativa ha realizzato nuove attività e diversificato i servizi in nuovi settori.



Nella mappatura dei rapporti con i nostri stakeholder, emerge chiaramente la rilevanza anche delle altre imprese e in particolare di quelle organizzazioni con cui si sono stabiliti rapporti o interazioni più stabili e che rappresentano quindi partner o soggetti comunque atti a definire la nostra 'rete'. Le relazioni di rete possono rappresentare un fattore di generazione di valore aggiunto e di impatti diretti ed indiretti per tutte le organizzazioni che vi appartengono, poiché esse richiedono l'impiego congiunto di risorse economiche, conoscenze e elementi sociali, consentono la realizzazione di economie di scala e possono rendere più stabile la produzione, grazie all'identificazione di partner stabili. Ciò è garantito in particolare quando la relazione con la controparte si trasforma da scambio puramente di mercato a rapporto dai risvolti anche qualitativi e relazionali. Solidarietà, fiducia, socialità dovrebbero caratterizzare i rapporti di rete sviluppandone il valore aggiunto anche in termini di capitale sociale e generare maggiori opportunità di co-progettazione e co-produzione.

Da qui la rilevanza di comprendere come la cooperativa sociale Eliodoro agisce nei rapporti con gli altri attori pubblici e privati del territorio e quali sono quindi i suoi investimenti nella creazione di una rete ed i risultati ed impatti che questa genera per la cooperativa sociale stessa e per i soggetti coinvolti e la comunità in senso esteso. Così, innanzitutto, vogliamo distinguere tra rapporti con gli enti pubblici, con le imprese ordinarie del territorio e con le altre organizzazioni di Terzo settore.

Rispetto ai rapporti con gli enti pubblici, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, la cooperativa sociale Eliodoro ha partecipato a riunioni e tavoli di lavoro inerenti i servizi di interesse, alla ricerca di sinergie e progettualità da condursi con altre imprese del territorio e alla pianificazione di interventi volti a rispondere ai problemi sociali generali del territorio e tali attività sono state generatrici di impatti sociali concreti per il territorio, poiché in particolare la collaborazione attiva con l'ente pubblico ha promosso nuovi servizi per la comunità e nuovi investimenti pubblici finalizzati alla riduzione delle marginalità e all'incremento della coesione sociale. Riteniamo inoltre che le attività condotte sul territorio di Eliodoro siano a loro volta fonte di impatti economici e sociali per le pubbliche amministrazioni. In particolare, la presenza della cooperativa ha permesso la riduzione dei costi dei servizi che sarebbero altrimenti sostenuti se la gestione fosse lasciata al pubblico, l'innovazione dei servizi, la realizzazione di progetti per il territorio e la definizione di attività di interesse sociale, la definizione di strategie e politiche sociali, la formazione e lo sviluppo di conoscenze reciproche.

Giudizio sintetico di impatto sulla PA

realizzazione progetti territorio

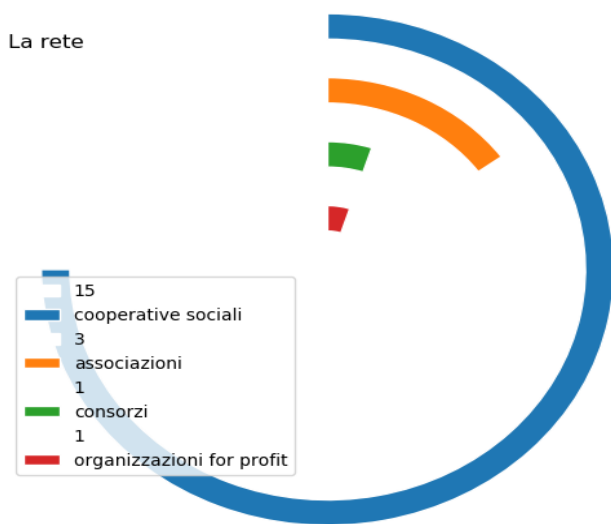


Indagando ora i nostri rapporti con le imprese private in generale, ci sembra in primo luogo rilevante sottolineare l'impatto indotto dalla nostra attività sull'economia locale e sulle altre imprese: 84,70% degli acquisti della cooperativa sociale Eliodoro è realizzato da imprese del territorio e in particolare attive nella stessa provincia, rilevando quindi un impatto sull'economia locale di primaria rilevanza. Inoltre, la nostra politica di acquisto è stata poco incentrata sull'elemento della solidarietà, portando il 5,65% dei nostri acquisti ad essere realizzato da organizzazioni di Terzo settore mentre il 4,03% della spesa per consumi della nostra cooperativa consiste in acquisti da cooperative non di tipo sociale e il 90,32% in acquisti da organizzazioni profit.

Un ulteriore elemento specifico dei rapporti ed interscambi economici tra imprese è poi rappresentato dalle partecipazioni al capitale sociale. C'è infatti un'organizzazione sociale di Eliodoro che partecipa al suo capitale sociale: la Cassa Rurale Alto Garda per un totale di 10.000 Euro di partecipazione. Inoltre, rispetto alla relazione con le imprese profit del territorio, vogliamo sottolineare come la stessa non abbia per la cooperativa meramente un valore commerciale: nel 2019, abbiamo collaborato con alcune imprese per la realizzazione condivisa di fasi di produzione del bene/servizio. Ciò ha importanti ricadute sia per la cooperativa sociale in termini di opportunità, di economie di scala, di sviluppo di conoscenze che possono migliorare i suoi servizi qualitativamente e quantitativamente, sia per gli impatti indiretti su questo territorio, poiché rafforza il concetto di collaborazione e lo sviluppo. Riteniamo quindi che le imprese ordinarie possano rappresentare importanti partner per Eliodoro e per la realizzazione di attività di

interesse sociale per il territorio stesso: per questo motivo nel 2019 la cooperativa ha avuto momenti di incontro e confronto anche con gli aderenti Economia solidale Trentina.

I rapporti con le altre organizzazioni del territorio, profit e di Terzo settore, sono stati inoltre al centro di rapporti di rete strutturati e di interazioni grazie all'appartenenza a stessi consorzi ed organizzazioni di secondo livello. In particolare, Eliodoro aderisce a 1 associazione di rappresentanza (Federazione Trentina della Cooperazione), 1 consorzio di cooperative sociali (Con.Solida), 1 rete formale con organizzazioni anche di forma giuridica diversa e 1 partnership con organizzazioni for-profit.



In questa eterogeneità di rapporti, particolare attenzione va posta comunque alla rete con altri enti di Terzo settore, data la condivisione in tal caso dell'obiettivo sociale. Identificando innanzitutto tale rete con un ulteriore elemento quantitativo, come la numerosità delle relazioni, ci sembra di poter affermare che Eliodoro sia riuscita ad integrarsi in una realtà di rete con altre organizzazioni di Terzo settore abbastanza strutturata, poiché nel 2019 tra gli enti di Terzo settore con cui si ha interagito in modo attivo (ad esempio realizzando momenti di confronto, scambi di conoscenze e idee, progettualità) si contavano 15 cooperative sociali, 3 associazioni e 3 comitati. Ma al di là dei numeri la rete con tali altre organizzazioni ha valore qualitativo e può essere intesa come generatrice di impatto sociale quando diffonde conoscenze e capitale sociale, aiuta nello sviluppo di attività di pianificazione e di azioni solidali e diviene quindi moltiplicatore di benefici ed impatti per il territorio. Così, nel corso dello scorso anno la cooperativa si è relazionata con altri enti di Terzo settore condividendo fasi della realizzazione del bene/servizio, per la co-progettazione di servizi sul territorio, per la realizzazione di economie di scala su alcune attività, per la condivisione di conoscenze, per la realizzazione di attività per la comunità locale e perché riceve dalle stesse donazioni o supporto economico. La ricaduta economica e sociale più diretta ed evidente (anche se non la sola rilevante) di tali attività è stata sicuramente la generazione di nuovi servizi ed attività di interesse generale per la comunità, che -si sottolinea- sono state congiuntamente coperte economicamente da entrate dalla pubblica amministrazione e finanziate da soggetti terzi privati (ad esempio fondazioni). Impatti positivi delle relazioni con gli enti di Terzo settore, di natura ancora una volta sociale ed

economica, sono poi rilevabili nelle azioni solidali in cui la cooperativa è stata coinvolta: collaborazioni con iscritti all'Economia solidale Trentina per iniziative diverse. A conclusione di queste osservazioni sulla rete, si vuole anche sottolineare come la cooperativa sociale Eliodoro si continui ad impegnare per la costituzione di una rete forte ed aperta: nel 2019, essa ha intercettato imprese del territorio per possibili nuove partnership ed è stata messa a sua volta in rete o ha collaborato con altre imprese del territorio, grazie all'intermediazione di altri soggetti pubblici o privati con cui già si interagiva.



I RAPPORTI CON LA COMUNITÀ E LE ALTRE DIMENSIONI DI IMPATTO SOCIALE

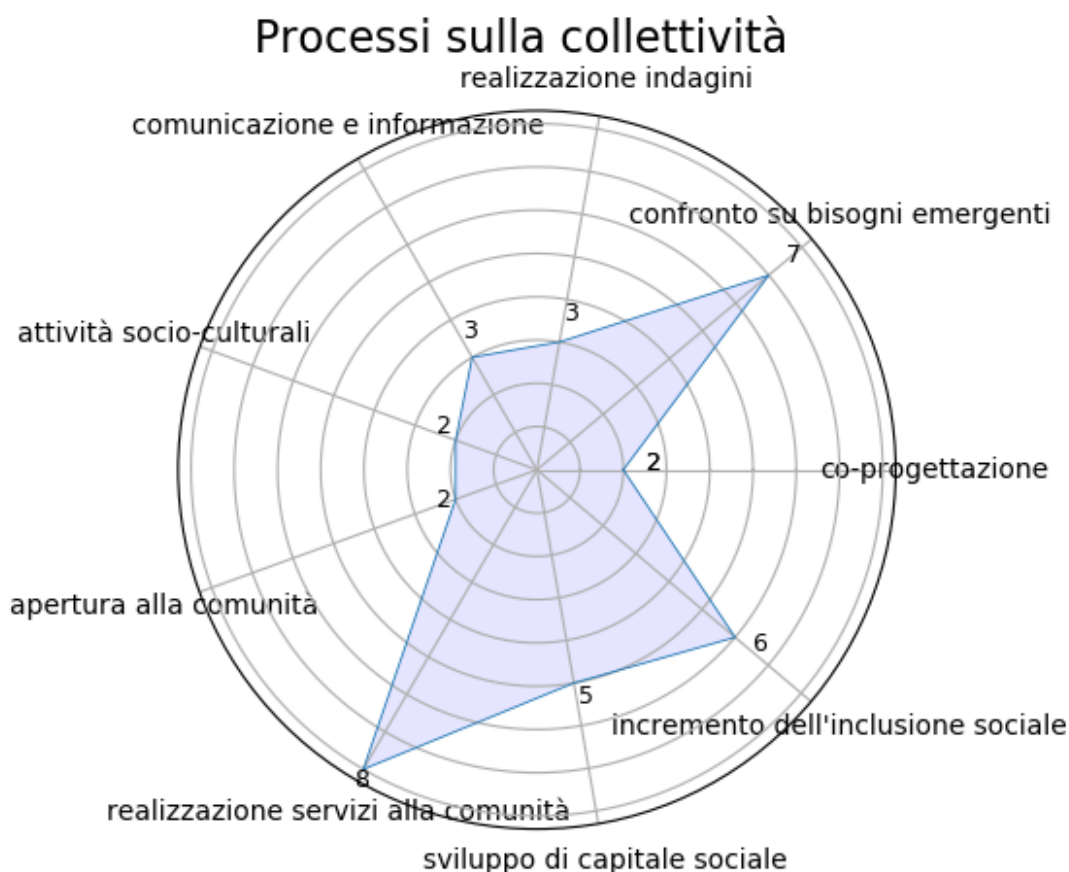
Valutare l'impatto sociale di Eliodoro sulla comunità presenta una certa complessità. La prima osservazione da cui vogliamo partire è quella della ricaduta ambientale, considerando la stessa come un fattore di interesse attualmente nella società, anche se non caratteristico delle azioni di un ente di Terzo settore. È così possibile affermare che la cooperativa, purtroppo, finora non abbia prestato particolare attenzione all'ambiente e alle politiche ambientali, se non con gli usuali comportamenti stimolati ai cittadini dalle politiche pubbliche locali.

L'attenzione maggiore va tuttavia rivolta ora all'impatto sociale più propriamente legato alla natura e alla mission della cooperativa sociale in quanto ente di Terzo settore. Certamente quanto sinora descritto ha permesso di affermare che la cooperativa sociale ha un certo ruolo nel suo territorio e un impatto sulla comunità verificabile nelle esternalità prodotte dai nostri servizi in termini di ricadute sociali, risposta a bisogni insoddisfatti del territorio o a problemi di marginalità. Crediamo quindi che il più elevato valore aggiunto che la cooperativa sociale Eliodoro ha per il suo territorio sia quello di aver investito in un progetto di rilevanza sociale generando ricadute economiche e sociali eterogenee come sin qui dimostrato.

È vero tuttavia che accanto a questi elementi descrittivi ci possono essere anche azioni dirette compiute verso la comunità e capaci di generare per la stessa ulteriori impatti e forme di attivazione della cittadinanza. In un'analisi valutativa critica del nostro lavoro nei confronti della comunità, ci sentiamo di poter affermare che la cooperativa ha realizzato almeno alcune azioni per cercare di alimentare conoscenza e confronto con la comunità locale. In particolare, essa si è impegnata in azioni che hanno previsto l'organizzazione di riunioni per discutere dei bisogni emergenti della comunità: da queste è nato un progetto di educativa di strada, a tempo determinato, per cogliere e mappare le dimensioni del disagio giovanile/adolescenziale e valutare l'attivazione di opportuni interventi futuri. Nel 2019 è continuata la collaborazione con la rete dei partner per il progetto "Luogo Comune" di Riva del Garda per un welfare generativo di quartiere.

Tra le azioni che potrebbero essere sviluppate in futuro, perché ancora non sufficientemente promosse dalla cooperativa possiamo identificare il coinvolgimento della comunità in tavoli di lavoro e di co-progettazione, realizzazione di indagini/ricerche

finalizzate all'analisi dei bisogni e dei cambiamenti del territorio, attività di comunicazione e informazione alla comunità su aspetti di interesse sociale, attività socio-culturali aperte (feste, spettacoli...), l'apertura delle attività statutarie e dei servizi della cooperativa ai cittadini e lo sviluppo di fiducia, relazioni e conoscenze con la comunità. Accanto a questi momenti di confronto più di tipo diretto, la comunicazione verso la comunità è stata comunque intermediata dalla cooperativa attraverso alcuni strumenti comunicativi del servizio e della qualità: bilancio sociale e altre certificazioni di prodotto e processo, sito internet e social network, brochure della cooperativa, brochure delle aree e servizi, brochure dei prodotti.



La nostra presenza nel territorio ha comunque due possibili ulteriori elementi di riscontro: quello sulla visibilità della stessa e quello sulla volontà di partecipazione attiva dei cittadini alla vita e all'obiettivo sociale della cooperativa. Sotto il primo profilo, la cooperativa sociale Eliodoro è di certo sufficientemente nota nel territorio per i suoi servizi e prodotti e per il suo ruolo sociale. Rispetto invece all'attivazione dei cittadini, se nella parte economica abbiamo discusso del contributo della cittadinanza in termini di donazioni, è la presenza dei volontari a rappresentare il vero anello di congiunzione con la cittadinanza, l'elemento con cui la comunità partecipa alle nostre attività e dimostra interesse per il ruolo sociale dei nostri servizi.

Il volontariato svolto all'interno della cooperativa sociale Eliodoro costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'organizzazione e può essere inoltre interpretato proprio come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità: attraverso lo sviluppo di una rete di conoscenza reciproca, di relazioni e di fiducia con singole persone o con altre organizzazioni nel territorio, si riescono a diffondere valori e a motivare quindi le persone a donare alla cooperativa innanzitutto in termini di ore di lavoro volontario



La presenza di volontari stabili, va poi sottolineato, risulta per la nostra cooperativa aumentato negli ultimi tre anni (2017: n.16- 2019: n.19)

Indici più diretti, concreti e monetizzabili del contributo dell'attività del volontariato allo sviluppo dei servizi sono identificabili nel numero di ore praticate e nel tipo di attività svolte. Così, innanzitutto, la cooperativa ha beneficiato nel 2019 complessivamente di 2.035 ore di volontariato, come se quindi si fosse avuta la presenza per 254.38 giorni lavorativi di un ipotetico lavoratore a full time che non ha avuto alcun costo ma solo produttività per la cooperativa e per l'investimento nella qualità dei servizi e nell'attenzione ai nostri beneficiari. Il tempo donato dai volontari è stato inoltre impiegato in percentuale maggiore (54% del totale ore donate) in attività di affiancamento nell'erogazione dei servizi core della cooperativa, ma anche in attività di partecipazione alla gestione della cooperativa attraverso l'appartenenza al CdA o ad organi istituzionali diversi dall'assemblea dei soci (19%), mansioni per l'amministrazione (20%) e altre attività (7%).

Se i dati fin qui descritti ci permettono di capire l'interazione della cooperativa con il territorio e la rilevanza del volontariato per l'organizzazione, dall'altra anche la cooperativa sociale Eliodoro ha dei possibili impatti sui volontari, intermediati dalle politiche che cerchiamo di promuovere nei loro confronti. Essa, innanzitutto, si interessa dei propri volontari ed in particolare fa monitoraggio del loro benessere occasionalmente e in modo non formalizzato. Secondo quanto stabilito anche legislativamente, gli enti di terzo settore possono prevedere anche rimborsi ai propri volontari per spese sostenute nell'ambito dell'esercizio delle attività di volontariato in cooperativa. Eliodoro prevede per i propri volontari rimborsi chilometrici per missioni e spostamenti. La somma di rimborsi

complessivamente erogati ai propri volontari è stata pari nel 2019 a 435 euro. L'importo massimo erogato in qualità di rimborsi ai nostri volontari è ammontato a 435 euro (in particolare questo importo è il rimborso spese viaggi della Presidente che ha svolto il mandato in maniera volontaria nei primi 6 mesi del 2019).

Guardando infine alle politiche inclusive e di ulteriore sostegno ai volontari, la cooperativa sociale Eliodoro investe sulla crescita dei propri volontari, poiché prevede occasionali attività formative per gli stessi. Inoltre, la cooperativa ritiene importante il coinvolgimento dei volontari nel processo decisionale e nella pianificazione della propria attività e la promozione dell'ascolto e della comunicazione anche attraverso incontri specifici.

A conclusione di queste riflessioni sul volontariato, preme comunque dare spazio e voce anche alle altre modalità con cui la cittadinanza si è attivata a favore delle iniziative promosse e del ruolo sociale della cooperativa stessa. Nel 2019, i cittadini sono stati coinvolti nella partecipazione ad eventi dell'Alto Garda e progetti specifici organizzati dalla cooperativa: Notte di Fiaba e Villaggio del Gusto. Grazie a questa partecipazione attiva i manufatti prodotti nei centri di Eliodoro hanno potuto così essere presentati e proposti a un pubblico più vasto.

Professionisti e personale di altre imprese del territorio hanno offerto a Eliodoro alcune prestazioni, consulenze e servizi a titolo gratuito, generando conoscenza con un oggettivo risparmio di natura economica. Risparmio che possiamo stimare per il 2019 in almeno 1.500 euro, considerevole contributo o donazione indiretta dei professionisti che ci hanno affiancato.

Come riusciamo ora in sintesi a declinare la capacità della cooperativa sociale Eliodoro di aver generato anche nel 2019 valore sociale per il territorio e per la comunità e di aver avuto quindi un certo impatto sociale? Oltre ai numeri sin qui presentati, il gruppo di stakeholder della cooperativa chiamato a valutare le politiche, i processi ed i risultati raggiunti (ricordiamo composto da un gruppo eterogeneo di portatori di interesse della cooperativa, e nello specifico da lavoratori ordinari, utenti o famigliari di utenti e volontari) ha anche riflettuto e si è di conseguenza espresso rispetto alla capacità della cooperativa sociale di aver perseguito e raggiunto alcuni obiettivi di interesse sociale. Le parole chiave identificate (anche in linea con la definizione di ente di Terzo settore fornita giuridicamente dalla L. 106/2016) e sottoposte a valutazione sono state innovazione sociale, coesione sociale, inclusione sociale e impatto sociale.

Siamo stati innovativi?

La cooperativa sociale Eliodoro è stata in grado di raggiungere livelli di innovazione abbastanza soddisfacenti attraverso l'innovazione al proprio interno dei processi di gestione e coordinamento del servizio, l'apertura a categorie di utenti nuove o a nuovi bisogni altrimenti insoddisfatti nel territorio, la realizzazione di nuovi servizi e progetti non presenti o presenti in altra forma nel territorio, la realizzazione di modalità di erogazione dei servizi nuove rispetto a quanto offerto da altri attori del territorio, l'apertura a nuove relazioni e collaborazioni che hanno permesso di arricchire in qualità i servizi e le azioni sul territorio e lo sviluppo di nuove forme di partecipazione della cittadinanza alla generazione dei servizi. In particolare, la cooperativa sociale ha realizzato alcune azioni specifiche per innovare, con risultati concreti. Il 2019 è stato un anno in cui la cooperativa ha modificato lo Statuto e ha sviluppato i processi e progetti innovativi iniziati l'anno precedente.

Siamo stati in grado di generare coesione sociale nei nostri territori?

La cooperativa sociale Eliodoro ha sicuramente avuto, nell'anno e in generale grazie alla sua attività, elevate ricadute in termini di coesione sociale: ha promosso – attraverso i servizi, la partecipazione a Luogo comune e con gli eventi sul territorio - lo sviluppo di nuove relazioni sociali e rafforzato le relazioni sociali tra i propri utenti e tra questi ed i cittadini, favorendo legami di solidarietà e di affinità tra individui.

Ha sostenuto al suo interno, nei confronti di lavoratori ed utenti, politiche volte alla parità di genere.

Ha sviluppato azioni ed iniziative per promuovere la non discriminazione e ridurre la discriminazione.

Ha coinvolto la cittadinanza in obiettivi sociali affinché si pensi meno in ottica individualista e si pensi di più per il bene comune.

Con minori ma sempre significativi risultati, ha tenuto comportamenti volti alla tutela dell'ambiente.

Come abbiamo promosso integrazione ed inclusione sociale? La cooperativa sociale Eliodoro ha significativamente promosso con le sue attività una maggiore inclusione sociale nei propri territori, favorendo l'aumento dello standard di vita di persone precedentemente a rischio o marginalizzate nella società nonché incrementando la partecipazione di soggetti marginalizzati alla vita economica, sociale e culturale.

Presta inoltre una certa attenzione anche ad azioni quali l'apprendimento del valore aggiunto delle diversità etniche, culturali, sociali.

In cosa siamo riusciti in sintesi a generare impatto sociale? La cooperativa sociale Eliodoro sembra aver generato a livello sociale un certo impatto, soprattutto legato ai problemi di disabilità e fragilità, rispetto a dimensioni quali prevenzione del disagio sociale, delle marginalità, della dispersione e dell'impoverimento, lotta al declino socio-economico di aree urbane o rurali, miglioramento delle percezioni di benessere (sicurezza, salute, felicità) dei cittadini del territorio.

Ha promosso un modello inclusivo e partecipato di welfare, risposta alle politiche sociali locali e pieno allineamento alla pianificazione sociale territoriale.

Ha sostenuto la nascita di nuove azioni (anche promosse da terzi o in rete) o di nuove istituzioni (pubbliche o private) ad obiettivo sociale.

In particolare, la cooperativa sociale ha realizzato alcune azioni specifiche che hanno generato impatto sociale:

- ricerca di contributi da enti pubblici ed enti privati per ridurre le compartecipazioni delle famiglie ad alcuni servizi
- organizzazione interna tale da permettere ai lavoratori di ottenere permessi per esigenze familiari o assenze per cause improvvise

- lavoro in rete con altri enti del territorio per ridurre spese generali di welfare
- economie di scale per ridurre alcuni costi che altrimenti sarebbero gravati anche sulla pubblica amministrazione
- welfare generativo di rapporti di vicinato (progetto Luogo comune).