

BILANCIO DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

2020

ELIODORO
onlus società cooperativa sociale



METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

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 **2020**.

Nella scelta di quale documento realizzare e quali dati far emergere, si è deciso di aderire ad un metodo già testato nella Provincia Autonoma di Trento tra le cooperative sociali aderenti al consorzio Con.Solida, nonché in Veneto ed in Friuli Venezia Giulia, di uno strumento 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.

Il modello risponde alla recente Riforma del Terzo settore (L. 106/2016) 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 della cooperativa con dati ricchi e che identifichino in vario modo le diverse dimensioni dell'azione della stessa, quella imprenditoriale e quantitativa e quella sociale e qualitativa, valutate come risultato immediato e di breve periodo nei prodotti e servizi che si offrono e come risultato di lungo periodo nelle varie azioni sociali e politiche a favore del territorio e degli stakeholder.

La presentazione che seguirà rispetta volontariamente struttura, contenuti, ordine di presentazione e modelli grafici proposti dal modello ImpACT al fine di permettere agli interlocutori di Eliodoro 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.

Il presente bilancio punta a rispettare inoltre i principi proposti dalle linee guida nazionali quali la rilevanza delle informazioni fornite, la completezza alla luce degli stakeholder con cui l'organizzazione si relaziona, la trasparenza, la neutralità, la competenza di periodo (con riferimento prioritario all'esercizio di riferimento, ma anche con alcune analisi di trend o di impatto di medio periodo), la comparabilità sia nel tempo che con altre organizzazioni del territorio, la chiarezza (pur usando talvolta un linguaggio tecnico), la veridicità e la verificabilità dati, i processi di rilevazione (seguiti con il metodo ImpACT), l'attendibilità, l'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, lo stesso richiede di organizzare un Gruppo di lavoro, in questo caso composto da una parte dei membri del C.d.A. e da un gruppo eterogeneo di portatori di interesse della cooperativa, nello specifico da lavoratori ordinari, famigliari di utenti e volontari: questo gruppo, sulla base di chiari indicatori si è interrogato sui risultati raggiunti e su eventuali elementi di miglioramento o cambiamento nei processi e negli esiti.

Il presente prospetto di bilancio sociale ripercorre inoltre -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.

Ogni sezione vuole portare la riflessione non solo sulle ricadute oggettive dell'anno, ma anche su elementi qualitativi del modo in cui la cooperativa ha agito e dei risultati che essa ha raggiunto, cercando di guardare anche agli impatti eterogenei, a ricadute che non vanno intese solo nel breve periodo, ma nel loro valore di cambiamento e di prospettiva di lungo periodo.

È alla luce di tali premesse ed impostazioni, che Eliodoro è rappresentata e rendicontata alla collettività.

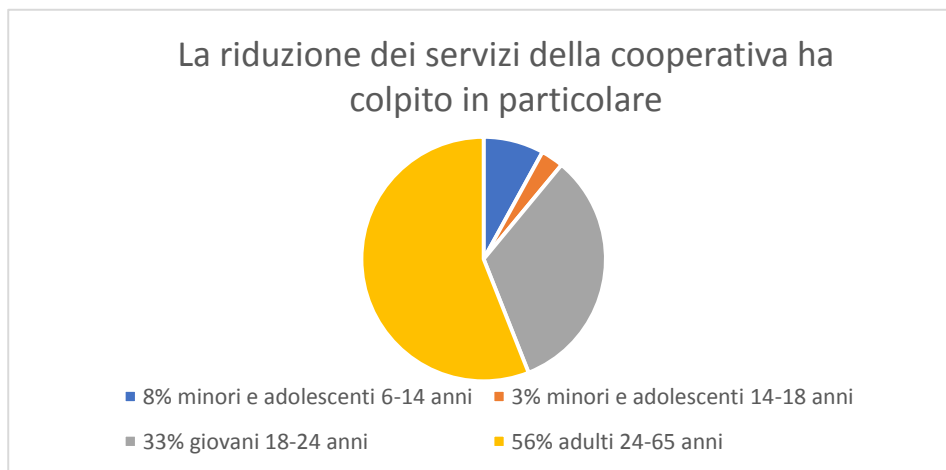
LA COOPERATIVA E L'EMERGENZA COVID-19

Premessa alla lettura dei dati

Vi è una necessaria premessa che in questo bilancio sociale merita un dovuto approfondimento e che dovrà essere tenuta in assoluta considerazione nella lettura dei dati che si presenteranno: la pandemia generata dal Covid-19 e le conseguenti restrizioni ministeriali alla conduzione delle attività economiche e sociali hanno avuto conseguenze rilevanti per qualsiasi organizzazione, su tutto il contesto socio-economico nazionale ed Eliodoro non ne è rimasta indenne. Ad un aumento dei bisogni delle persone sono corrisposte necessarie flessioni delle azioni e delle produzioni e nella presente introduzione si vogliono illustrare sinteticamente le principali ricadute sulla cooperativa e le modalità in cui essa si è trovata ad affrontare la crisi.

Nel 2020 Eliodoro ha subito la chiusura totale delle proprie attività per un certo periodo di tempo: si è registrata la sospensione dei servizi per 10 settimane e la cooperativa si è trovata a dover gestire le proprie attività con modalità significativamente diverse da prima nel rispetto dei provvedimenti e dell'emergenza sanitaria.

Nel periodo successivo si è registrato che circa il 18% dei propri utenti non è rientrato nei servizi.



Dal punto di vista economico, tale situazione ha avuto le ricadute di cui si illustrerà nella relativa sezione sullo stato economico-finanziario della cooperativa, con una variazione in sintesi del -16.17% del valore della produzione tra 2019 e 2020: nello specifico 90% riduzione di entrate pubbliche, 9% riduzione di vendite di beni e servizi ad imprese e 1% riduzione di vendite di beni e servizi a cittadini. L'ente pubblico comunque ha garantito la copertura continua delle attività almeno a costo parziale: alla luce dei Decreti e provvedimenti territoriali, la cooperativa ha registrato nel 2020 tra le sue entrate quale contributo e copertura economica specifica Euro 18.381,00; inoltre la propositività della cooperativa nel reagire all'emergenza ha portato ad entrate e donazioni quantificabili in Euro 4.935,50.

Di fronte alla situazione emergenziale e alle concepite ricadute sui servizi, la cooperativa non è rimasta inerme, cambiando le modalità operative con cui realizzare servizi/beni su cui era già attiva. E' di rilievo inoltre osservare che la stessa ha investito pensiero e ore di lavoro nell'organizzazione di spazi per migliorare le proposte a favore degli utenti iniziando, nella seconda metà dell'anno, anche i lavori progettati.

Nel descritto contesto, la flessione delle attività ha portato la cooperativa a ricorrere ad alcuni provvedimenti rispetto al personale ordinario e si sono registrate 1 persona con contratto in scadenza cui non è stato offerto rinnovo e 1 persona trasferita ad altro servizio/attività in cooperativa.

L'attività dei servizi nel corso del 2020 ha fortemente risentito dell'emergenza sanitaria: la cooperativa ha dovuto interrompere tutte le sue progettualità dal 12 marzo al 25 maggio 2020, data in cui si sono riorganizzati i servizi e le attività su mandato del Servizio Sociale con delle frequenze rimodulate e garantite, inizialmente, solo agli utenti più fragili.

Il rientro di tutti gli utenti è avvenuto nell'arco di un paio di mesi in modo graduale. Alcune famiglie però, di fronte a ciò che stava succedendo, hanno scelto di interrompere dapprima la frequenza e poi il percorso stesso del loro congiunto.

In questa situazione di emergenza, talvolta caotica, durante l'estate e l'autunno Eliodoro ha comunque promosso e portato avanti un processo di revisione organizzativa, formativa ed educativa dei suoi servizi e del personale coinvolto. In questo scenario anche gli strumenti di valutazione educativa e progettuale degli obiettivi, generali e specifici, del percorso di ogni utente sono stati oggetto di revisione e rinnovamento.



Il presente bilancio sociale rendiconta le attività svolte dalla Cooperativa Sociale Eliodoro, codice fiscale 01629770221 che ha la sua sede legale all'indirizzo Via Venezia 47, Riva del Garda.

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

Quale cooperativa sociale di tipo A, essa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'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 ed artistiche con finalità educativa
- servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone svantaggiate,
- attività riguardanti progetti di cittadinanza attiva e di welfare generativo.

La cooperativa sociale nello specifico si è organizzata in aree per meglio coordinare il lavoro sugli utenti.

Le aree sono quattro:

- 1) Area formazione al lavoro;
- 2) Area socio-educativo;
- 3) Area età evolutiva;
- 4) Area abitare.



Gli illustrati servizi corrispondono fedelmente alle attività previste dallo statuto.

AREA FORMAZIONE AL LAVORO

Quest'area si caratterizza offrendo 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 disabili al mondo del lavoro. Inoltre si offre uno spazio di attività occupazionali attraverso giornate organizzate e strutturate.

Aziende con cui si collabora per le lavorazioni

Riva del Garda:

Sartori Ambiente
Agraria
Electronic Service

Arco:

Aquafil
Azienda Sanitaria

Trento:

Progetto 92

Rovereto:

Tipolitografia "F4"
Rizzi creazioni artistiche

Aziende per i tirocini:

bar della Comunità di Valle Alto Garda e Ledro
Hotel Rudy
Cooperativa Sociale Oasi Tandem
Mulino Pellegrini
Garda 2015

Centro formazione per i prerequisiti lavorativi

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

Persone seguite: n° 17

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

Il centro, nel 2020, 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, perché è fondamentale per gli utenti la sperimentazione di contesti lavorativi veri e propri. Pertanto si è adottato 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.

Gli allievi impegnati nelle esperienze di tirocini sono stati complessivamente 6, tutti con progetti individualizzati.

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**. Purtroppo a causa dell'emergenza sanitaria i tirocini sono stati sospesi sia nel periodo di chiusura della cooperativa che nei mesi successivi.

Gli utenti sono rientrati nei laboratori con frequenze rimodulate per rispettare il protocollo Covid 19.

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, comunque, adatto a tener conto delle fragilità delle persone.

In questo percorso si sono incentivati e concretizzati i rapporti di collaborazione con la Cooperativa Alpi avvicinandoci sempre più ai livelli di standard qualitativi richiesti. Anche questo percorso ha subito una significativa battuta d'arresto a causa del Covid-19, recuperata in parte con lo strumento della F.aD. (Formazione a Distanza).



Centro occupazionale

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

Persone seguite: n° 6

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. 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.

Il centro occupazionale ha portato avanti attività che promuovono forme di benessere per i partecipanti, quali:

- Laboratorio ceramica
- Sperimentazione creazioni borse
- Uscite sul territorio
- Braccialetti
- Manufatti per Natale



AREA SOCIO-EDUCATIVA

Percorsi di accoglienza quotidiana per adulti disabili volti al benessere personale e al mantenimento delle abilità socio-relazionali in un contesto protetto ma stimolante e aperto alle sinergie territoriali

Centro socio-educativo Intreccio

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

Persone seguite: n° 17

Modalità di frequenza diversificate al mattino o al pomeriggio per rispondere al percorso ideato e costruito a favore di ogni singolo utente.

Il CSE lavora quotidianamente alla cura della persona nel rispetto dei ritmi, delle capacità e delle propensioni di ognuno. La tensione educativa è quella di stimolare gli utenti dal punto di vista motorio, cognitivo, espressivo, creativo e comunicativo – relazionale attraverso le diverse attività proposte.

Purtroppo a causa dell'emergenza sanitaria si è potuto proseguire la collaborazione solo con una classe della scuola primaria "Nino Pernici" di Riva del Garda, mentre percorsi con le altre realtà territoriali non è stato possibile costruirli.

Per favorire il possibile sviluppo delle competenze personali e della socialità dell'utente, anche quando le opportunità di interazione pratico-manuale o comunicative sono compromesse, si cura una programmazione accogliente, attenta e stimolante attraverso:

- realizzazione di fogli di carta artigianale: dalla cellulosa della carta si realizzano quaderni, agende, segnalibri, biglietti augurali e altre decorazioni;
- costruzione di tele;
- pittura su tela;
- giardinaggio e nel periodo invernale preparazione del cibo per gli uccelli che transitano dal Parco dei Padri Verbiti;
- colorazione di sassi e realizzazione di piccole composizioni;
- mosaico per decorare con creatività vasi, pannelli e cornici;
- collage con la stoffa per realizzare quadri collettivi;
- realizzazione di quaderni e agende con la copertina dipinta attraverso la tecnica del Batik;
- decorazione della ceramica per realizzare preziosa oggettistica.

La programmazione settimanale ha dato spazio all'attività motoria garantendo, anche nella ripresa post lock down, proposte settimanali quali: passeggiate sul territorio, camminate veloci sulle piste ciclabili ed esercizi mirati al parco.

Nell'organizzazione delle attività, soprattutto nella fase di riapertura dopo il lock down, si è favorito il lavoro del singolo educatore con un piccolo gruppo di utenti e questo ha permesso di far ritrovare ai ragazzi un equilibrio e un nuovo benessere, all'interno di una situazione sanitaria complessa, nella cornice della paura verso questo virus, imparando a convivere coi Dispositivi di Protezione Individuali, che cambiano i volti delle persone e impegnandosi per rinnovare una relazione educativa senza la vicinanza o il contatto fisico che spesso sosteneva la parola.

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. Anche durante la fase di lock down si è cercato di conservare la relazione con l'utente e la sua famiglia attraverso lo strumento delle telefonate e delle video-chiamate. Tutto questo ha permesso anche le conference-call di equipe per mantenere vivo il legame educativo e la progettualità condivisa.

Nei primi mesi del 2020 gli utenti e gli educatori hanno potuto beneficiare del percorso "Intrecciando le voci", ideato e condotto dalla tirocinante Daniela Sartorelli, che ha promosso la vocalità come strumento per riconoscersi e riconoscere se stessi nel gruppo/coro.

Nel 2020 si è cercato di salvaguardare degli spazi 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 col MAG di Riva del Garda che ci ha commissionati degli oggetti in ceramica a tema da proporre nel suo bookshop;
- alla collaborazione con il negozio “Da la Manu” di Riva del Garda, che ha scelto le borse in carta, costruite e decorate dai nostri utenti, da consegnare ai propri clienti;
- alla decorazione di alcuni alberi di Natale nel contest del Natale di Arco promosso da Assocentro.

Educativa domiciliare per adulti

Equipe del servizio: n° 4 educatori + coordinatori di Area.

Percorsi individualizzati: n° 7 persone seguite

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.



AREA EVOLUTIVA

C'entro anch'io bambini

Equipe del servizio: n° 6 educatori + coordinatori di Area.

Bambini seguiti: n° 11 (2 femmine e 9 maschi) tra i 6 e i 13 anni

Nell'estate del 2020 questi bambini hanno potuto partecipare alle attività dei Centri estivi del Casa Mia Apsp (Aretè Piccoli e Grandi, Girandola, Punto X, Frisbee, Frisbee Kids).

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

Supporto allo studio per DSA

Equipe del servizio: n° 2 psicologhe con formazione specifica in DSA

Minori seguiti: n° 8 (4 femmine e 4 maschi) tra i 13 e i 17 anni

Sia in estate che nel periodo scolastico, sono proseguiti i laboratori per il supporto allo studio specifico per ragazzi con DSA presso la sede Eliodoro: tutti hanno frequentato con costanza i percorsi individuali proposti.

Educativa domiciliare per minori

Equipe del servizio: n° 4 educatori + coordinatore di Area.

Minori seguiti: n° 6 (3 femmine e 3 maschi) tra i 9 e i 16 anni

Modalità: percorsi individualizzati

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

Equipe del servizio: 4 educatori + 1 coordinatrice di area

Minori seguiti: n.4 tra i 7 e 10 anni

Nell'anno scolastico 2020-2021 con l'Istituto Comprensivo di Arco e con l'Istituto Comprensivo Riva 2 di Riva del Garda si è promosso un lavoro di rete fra scuola, cooperativa e Neuropsichiatria Infantile, che ha coinvolto, in qualche caso e in maniera molto significativa, anche le famiglie.



AREA ABITARE

Equipe: 2 educatori + 1 coordinatrice di area

Persone seguite: totale: n.9 adulti tra i 25 e i 55 anni

- Ora Imparo: n.6 (4 uomini e 2 donne)

- Ora Vado: n.3 (uomini)

L'area dell'abitare progetta e realizza percorsi di vita autonoma, volti ad accompagnare la persona con disabilità verso esperienze concrete di acquisizione di autonomie personali e sociali. In un'ottica di creazione di una filiera di servizi verso l'abitare, l'area abitare offre due percorsi distinti per soddisfare bisogni di autonomia collocabili su diversi livelli.

Il primo **percorso, "Ora Imparo"**, si pone come obiettivo l'incremento, o il mantenimento, delle autonomie personali di base, mantenendo al centro degli interventi un approccio di cura e di assistenza calibrato in base alle singole esigenze.

Il **percorso "Ora Vado"** mira al potenziamento di tutte quelle autonomie personali e sociali necessarie per consentire una gestione il più indipendente possibile della propria quotidianità. Tale percorso prevede, inoltre, la realizzazione di ulteriori progettualità volte allo sviluppo di nuove forme di abitare e/o di convivenza, capaci di rispondere alle necessità individuali e contestuali della persona.

Le attività del 2020 sono state inevitabilmente segnate dallo scoppio della pandemia di Covid-19, che ha portato alla chiusura del servizio per gran parte dell'anno. Nonostante il periodo di lockdown, l'impegno della cooperativa a mantenere i contatti con i propri utenti e le rispettive famiglie non è venuto meno. Sono stati organizzati, infatti, momenti settimanali di incontro sulle principali piattaforme web (Meet e Zoom) dedicati non solo alla socializzazione e alla condivisione di stati emotivi e preoccupazioni, ma anche al mantenimento e al potenziamento di tutte quelle azioni connesse alla preparazione di semplici pasti, dal fare la spesa alla cottura della pietanza.

Con la riapertura del servizio ad agosto, tutti i percorsi attivi prima della chiusura sono stati ripresi (solo in un caso il reinserimento è stato posticipato di alcuni mesi) confermando la presenza nel servizio di un totale di **9 utenti**.

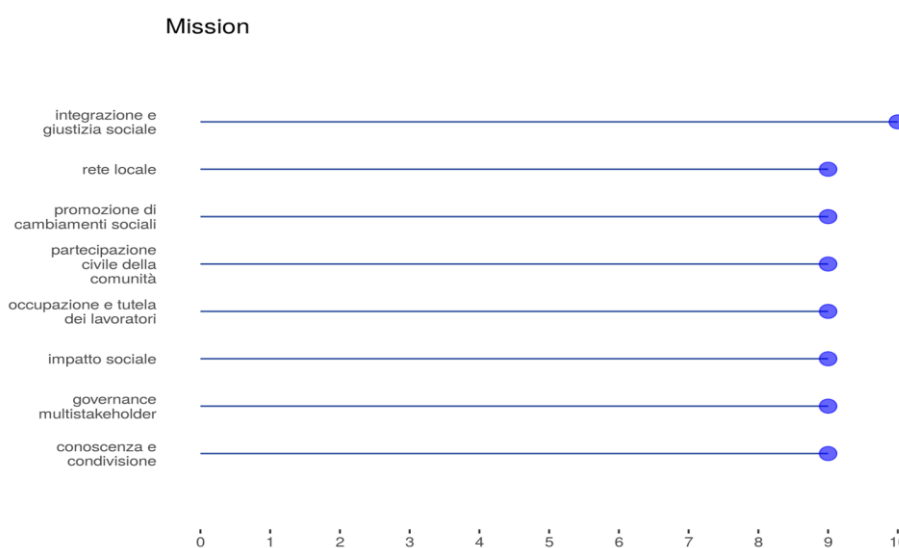
Le attività svolte in entrambi i percorsi sono state principalmente mirate allo sviluppo e al mantenimento di autonomie legate alla quotidianità, dalla cura della propria persona alla gestione della casa, attraverso modalità calibrate in base alle necessità e alle competenze possedute da ogni singolo partecipante.



Si vuole inoltre osservare come le attività ed i servizi promossi rispondano più in generale alla **mission** che la cooperativa si è data e che rappresenta il suo carattere identitario. La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo e in rapporto ad essi agisce.

Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, la collaborazione con le Pubbliche Amministrazioni anche in base al principio di sussidiarietà di cui all'art. 118, ultimo comma, della Costituzione ed al conseguente riconoscimento nel ruolo di co-progettazione nelle politiche di interesse pubblico con riguardo allo scopo e all'oggetto sociale.

In sintesi, si può affermare che la mission di Eliodoro 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.



Necessaria ulteriore premessa nella lettura dei servizi e dei risultati raggiunti che seguirà, una breve presentazione del contesto territoriale in cui la cooperativa opera, così da comprenderne meglio le specificità e il ruolo che all'interno dello stesso la cooperativa oggi riveste.

Eliodoro ha la sua sede legale all'indirizzo Via Venezia, 47 Riva del Garda; tuttavia essa opera anche attraverso due sedi operative a Riva del Garda: una in Via I. Marchi 33 e l'altra in Via I. Marchi 15.

Il territorio di riferimento è quindi intercettabile prevalentemente nel Comune in cui la cooperativa ha sede legale.

Guardando alle caratteristiche di questo territorio dal punto di vista dell'offerta, è possibile affermare che Eliodoro svolge la sua azione in aree caratterizzate dalla presenza di altri operatori offerenti servizi simili per oggetto dell'attività di natura privata, di altri operatori offerenti servizi rivolti allo stesso target di beneficiari o utenti di forma giuridica privata e dove comunque la cooperativa si distingue per l'offerta di servizi con caratteristiche tecniche ed operative complementari.

Infine, con la volontà di interpretare i risultati raggiunti in questo esercizio in modo comparato ed allineato agli obiettivi strategici di Eliodoro, si consideri che in questi ultimi anni la cooperativa si è posta questi prioritari obiettivi:

- 1 -la riorganizzazione dei servizi diurni
- 2 -la definizione e ampliamento della filiera dei progetti per l'abitare di persone con disabilità.



STRUTTURA GOVERNO AMMINISTRAZIONE

La seconda dimensione secondo la quale Eliodoro deve essere raccontata ed analizzata è quella della **governance**. Gli organi decisionali si presentano in una cooperativa sociale alquanto peculiari e centrali per comprendere la socialità dell'azione, i livelli di partecipazione e rappresentanza di interesse, nonché la capacità di presentarsi come **organizzazione di persone** e non di capitali. In primo luogo, è utile quindi capire quali sono gli organi della cooperativa e le loro principali funzioni, descrivendo a brevi tratti le politiche distintive rispetto agli organi di governo e agli organi decisionali della stessa.

Il **Consiglio di Amministrazione** è l'organo responsabile del funzionamento dei servizi, dell'operato dei dipendenti, dello sviluppo della cooperativa, della sua sostenibilità economica, degli investimenti e dell'impatto sul territorio.

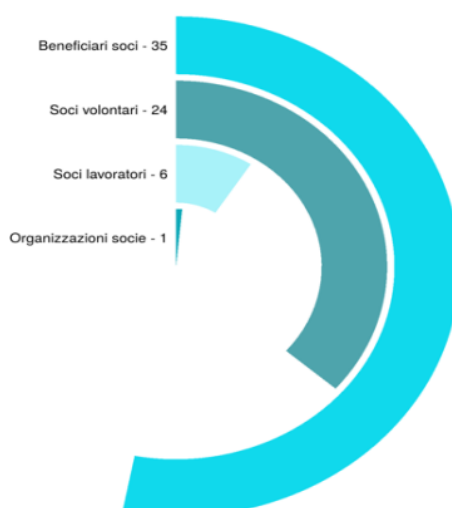
Il C.d.A. viene eletto ogni 3 anni. Il Presidente viene eletto all'interno del nuovo C.d.A.

In caso di dimissioni di un consigliere, il C.d.A. può dare luogo alla sua sostituzione per cooptazione.

Entrando ora nel dettaglio della struttura di governo, attenzione prima deve essere data alla **base sociale** della cooperativa. Essa è rappresentativa della democraticità dell'azione e della capacità di coinvolgimento e inclusione -parole chiave per un'impresa sociale-.

Al 31 dicembre 2020, Eliodoro includeva nella sua base sociale complessivamente **66 soci**.

Suddivisione soci per tipologia



I valori assoluti presentati forniscono alcuni elementi di valutazione rispetto alle scelte di governance della cooperativa sociale. 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: in particolare, il 37.5% dei nostri lavoratori ordinari con posizione stabile in cooperativa è socio e se

tale percentuale risulta abbastanza ridotta va tuttavia considerato che a tutti i lavoratori stabili della cooperativa è data la possibilità di diventare soci in qualsiasi momento. È vero comunque che l'attenzione a coinvolgere i lavoratori va letta anche oltre al dato della loro rispettiva inclusione nella base sociale e la cooperativa si sente di poter affermare che le sue politiche organizzative puntano in modo elevato al coinvolgimento degli stessi nel processo decisionale e nelle scelte strategiche.

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 35 utenti o loro famigliari, proprio ad indicare una certa volontà di far partecipare i beneficiari dei servizi al processo decisionale e aumentarne il coinvolgimento. Si è cercata inoltre l'integrazione e la condivisione anche formale con altre realtà organizzative del territorio: nello specifico, si osserva la presenza di una organizzazione privata for-profit socia.

Infine, nonostante sia prevista per legge anche la possibilità per le cooperative sociali di avere soci sovventori, tale categoria non è contemplata in Eliodoro.

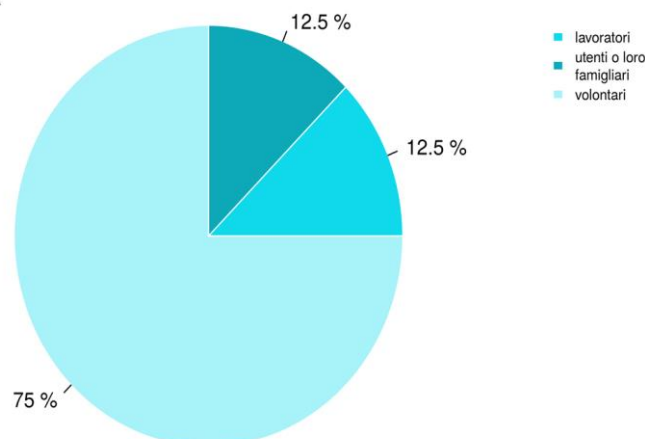
In sintesi, data la struttura descritta, è possibile affermare che la cooperativa si è dotata di una base sociale multistakeholder, cercando di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti diversi della collettività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

Leggendo 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.

Al 31/12/2020 il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale Eliodoro risulta composto da **8 consiglieri**:

Aiardi Cristian (data prima nomina 31-05-2019);
Fuggetti Federica (data prima nomina 31-05-2019);
Girardi Roberto (data prima nomina 31-05-2019);
Pellegrini Alberto (data prima nomina 23-05-2013);
Righi Alfredo (data prima nomina 13-05-2010);
Roggero Piero (data prima nomina 31-05-2019);
Schettino Umberto (data prima nomina 31-05-2019);
Zinetti Francesca (data prima nomina 31-05-2019).

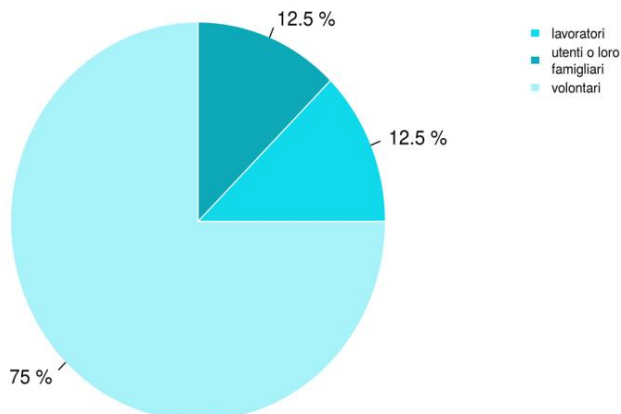
Composizione del CdA



Particolare attenzione vuole essere inoltre rivolta alla presenza nel nostro C.d.A. di un rappresentante dei nostri utenti, scelta organizzativa che permette di sostenere, anche attraverso

questa assegnazione di responsabilità e ruolo, l'inclusione e l'attivazione di utenti e loro familiari nei servizi; l'alta presenza di volontari può essere considerata come partecipazione diretta della comunità in quanto portatori di interessi e visioni anche esterne. Questa situazione ci sembra sostenere una certa attenzione riposta da Eliodoro alla promozione di un reale coinvolgimento dei vari portatori di interesse e di una reale multi-governance.

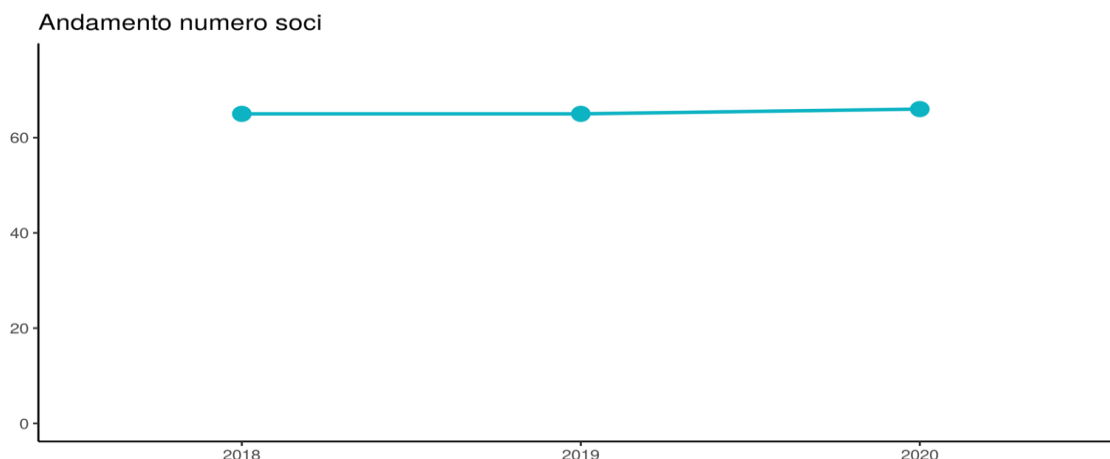
Composizione del CdA



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 66. Rispetto l'ultimo anno, l'andamento è di crescita e nel 2020 si è registrata l'entrata di **1 nuovo socio**.

Questi andamenti spiegano l'eterogenea composizione della base sociale per **anzianità di appartenenza**: un 17% di soci è presente in cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 48% di soci presenti da più di 15 anni.

Guardando poi ai livelli della partecipazione sociale, si osserva che nel 2020 Eliodoro ha organizzato **1 assemblea ordinaria**. Il tasso di partecipazione alle assemblee nella cooperativa nel 2020 è stato complessivamente del 49% per l'assemblea di approvazione del bilancio, di cui lo 0.24% rappresentato per delega, contro una partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 41%: si tratta di una partecipazione quindi complessivamente bassa ed elemento che fa emergere qualche riflessione poiché tale dato potrebbe far sottendere qualche problema di demotivazione tra i soci.

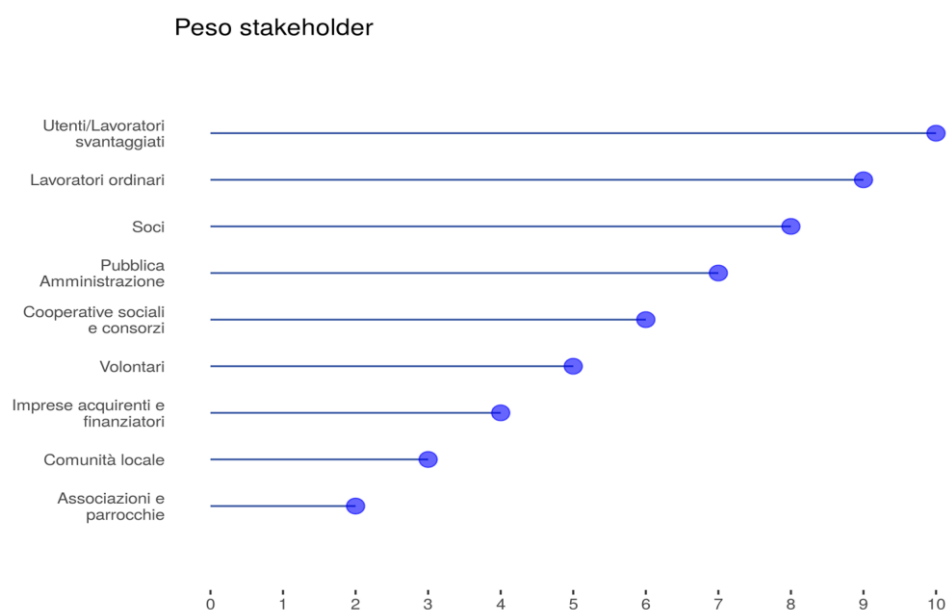


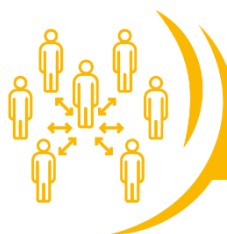
Due valori economici vogliono infine descrivere le politiche di governance e di democraticità degli interessi della cooperativa:

1) la cooperativa 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;

2) gli utili conseguiti nel 2020 (ultimo anno disponibile rispetto all'assegnazione di utili da assemblea di bilancio) sono stati completamente accantonati a riserve con l'obiettivo di generare valore per la cooperativa e pensare alla sua crescita, anche in ottica generazionale e di beneficio alla collettività.

A conclusione della riflessione sulla democraticità e rappresentanza di interessi della cooperativa sociale, si deve comunque considerare che, nonostante la centralità del socio e degli organi di governo nel processo decisionale, la cooperativa agisce con una chiara identificazione di quelli che sono gli interessi dei diversi soggetti che si relazionano con la cooperativa, dei suoi *stakeholder*. Il grafico seguente vuole illustrare il peso relativo sulle scelte organizzative esercitato dai principali gruppi di portatori di interesse.





PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Settori ad alta intensità di capitale umano: così sono definite tecnicamente le imprese che vedono generato il proprio valore aggiunto soprattutto grazie al lavoro. E sotto questo profilo le cooperative sociali sono tra le tipologie organizzative in cui il lavoratore è di certo la risorsa prima per la realizzazione delle attività e di attività di qualità. Ma non si tratta solo di avere il lavoratore al centro della produzione; per natura una cooperativa sociale guarda al lavoratore come persona, con i suoi bisogni e con necessità di coinvolgimento. Presentare in questa sezione i dati relativi ai lavoratori di Eliodoro significa quindi interpretare questi stessi dati con una duplice valenza:

- 1 - risorse umane che permettono la realizzazione dei servizi e ne influenzano -grazie ad impegno e professionalità- la qualità
- 2 - l'impatto occupazionale che la cooperativa genera non solo in termini numerici ma anche puntando sulla qualità dei rapporti di lavoro.

Al 31/12/2020 erano presenti con contratto di dipendenza

19 lavoratori,
di cui l'84.21% presenta un contratto a tempo indeterminato,
contro il 15.79% 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 territorio. Alcuni dati vanno comunque letti congiuntamente a questo valore. E in primo luogo, va considerato che le ore complessivamente retribuite dalla cooperativa ai lavoratori dipendenti sono state nel 2020 pari a 17.449,6: 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, le cosiddette U.L.A. (Unità Lavorative Anno), sia stato pari a 14.63 unità.

La presenza di dipendenti **donne** sul totale occupati dipendenti è del 73.68% e tale dato va confrontato con una media nazionale di donne occupate nelle cooperative sociali prossima al 77.7%.

La presenza di **giovani** fino ai 30 anni nella cooperativa sociale si attesta invece al 5.26%, contro una percentuale del 15.79% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni.

L'impatto occupazionale è infine su categorie eterogenee dal punto di vista della **formazione**: la cooperativa vede tra i suoi dipendenti la presenza di 8 lavoratori diplomati e di 11 laureati.

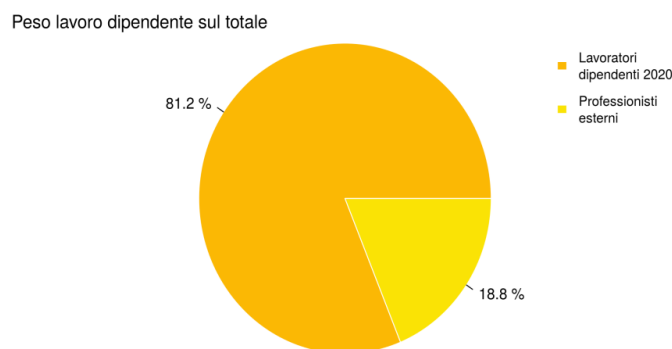
Approfondendo la dimensione del lavoro dipendente, che può essere letto come la reale ricaduta occupazionale di lungo periodo, vi è da considerare che la cooperativa sociale ha registrato un certo **flusso di lavoratori** dipendenti durante il 2020: su un totale di 26 nell'arco dell'anno essa ha visto l'ingresso di 3 nuovi dipendenti rispetto all'uscita di 7 lavoratori, registrando così una variazione negativa.

La cooperativa ha generato **occupazione prevalentemente a favore del territorio** in cui essa ha sede: il 68.42% dei lavoratori risiede nella stessa Comunità di Valle mentre la percentuale di coloro che risiedono nello stesso comune in cui ha sede la cooperativa sociale è del 5.26%.

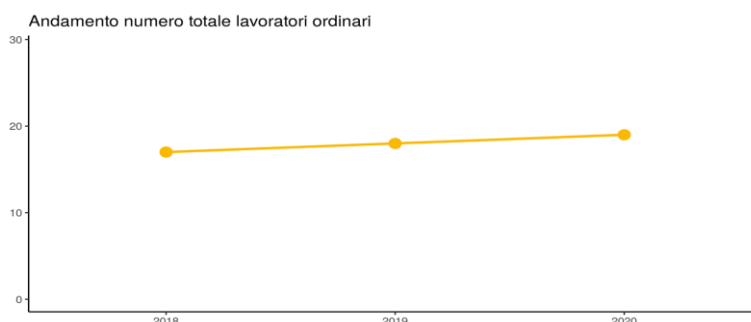
Questi dati hanno un importante **impatto anche dal punto di vista ambientale**, considerando che la vicinanza riduce gli spostamenti dei dipendenti e per il benessere dei lavoratori, considerando la riduzione dello stress e del costo monetario del recarsi nel luogo di lavoro:

nello specifico va considerato che il 5.26% risiede nel comune in cui lavora usualmente, il 84.22% risiede a meno di 25 chilometri dal suo usuale luogo di lavoro e il 10.52% deve percorrere giornalmente più di 25 chilometri per raggiungere il luogo di lavoro

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 Eliodoro, nel corso del 2020, abbia fatto ricorso anche a **1 collaboratore e 5 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 al 76%: quindi è possibile nello specifico affermare che la cooperativa sociale abbia investito nella generazione di occupazione stabile, garantendo contratti a tempo indeterminato ad una parte elevata dei propri lavoratori.

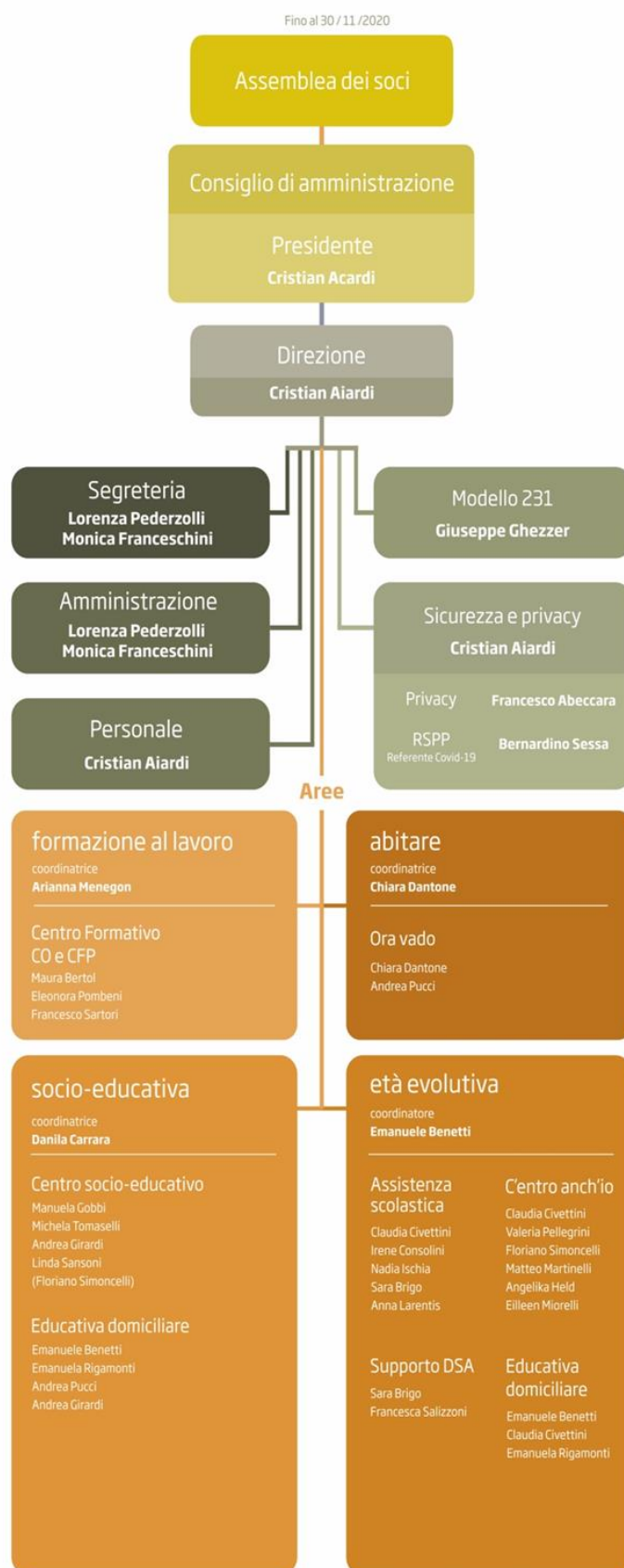


Queste politiche occupazionali hanno inciso su due aspetti: da una parte, la fotografia dei nostri lavoratori dipendenti illustra come il 68.42% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni, dall'altra di conseguenza i flussi possono essere letti anche negli andamenti pluriennali della cooperativa sociale, come il grafico sottostante mostra.



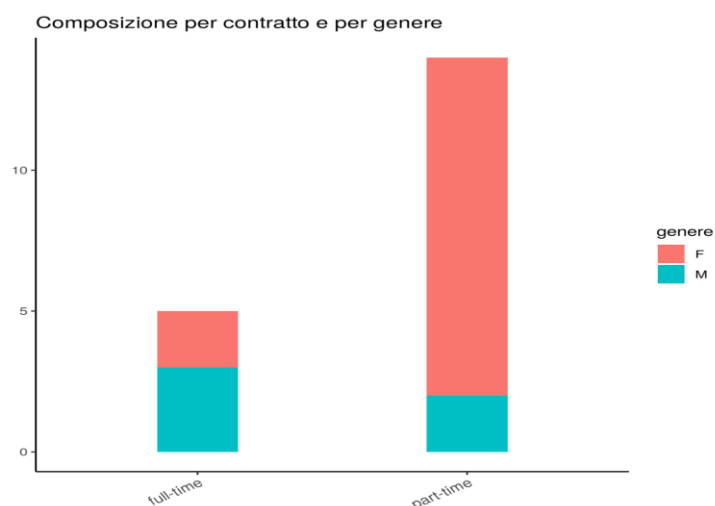
Per quanto riguarda la flessibilità temporale, nella cooperativa sociale il 26.32% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time, contro **la presenza di 14 lavoratori con una posizione a part-time**. Va in particolare considerato che vi è una distinzione tra i lavoratori con occupazione part-time scelta volontariamente per raggiungere una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro e part-time stabilito dalla cooperativa sociale per motivi organizzativi: in Eliodoro 14 lavoratori hanno accettato la proposta di contratto part-time da parte della cooperativa.

Eliodoro, per meglio espletare il proprio lavoro, ha ritenuto necessario strutturarsi in aree dedicate nelle quali sviluppare i propri servizi all'utenza, come descritto nel seguente schema. Dal primo di dicembre, dopo lungo lavoro di revisione si è costruita una nuova organizzazione di lavoro che entrerà a pieno regime dal 2021.



La classificazione per **ruoli** che i lavoratori ricoprono all'interno della cooperativa può inoltre fornire informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi.

Eliodoro vede la presenza di 9 altri educatori, 5 educatori con titolo (educatore professionale e/o laurea in Scienze dell'Educazione), 2 coordinatori, 2 impiegati e 1 direttore.



Altro tema che permette di riflettere sulle politiche attivate dalla cooperativa nei confronti dei suoi lavoratori ordinari è l'**equità dei processi e delle politiche praticate**. Alcuni dati ed indici permettono di rendere trasparenti i processi attivati.

Nella cooperativa sociale Eliodoro **il 66.67% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne**.

Un altro elemento che indica il livello di equità o trattamento differenziato applicato è sicuramente il livello salariale riconosciuto ai vari ruoli dei propri dipendenti: la cooperativa applica ai propri lavoratori il **contratto collettivo delle cooperative sociali**.

La seguente tabella riassume le retribuzioni lorde annue, minime e massime, per ogni inquadramento contrattuale presente in cooperativa.

Inquadramento contrattuale	Minimo	Massimo
Dirigente (CCNL coop sociali livelli F1, F2)	33.021,8 Euro	33.021,8 Euro
Coordinatore/responsabile/professionista (CCNL coop sociali livelli C3, D3, E1, E2)	30.089,2 Euro	30.498,7 Euro
Lavoratore qualificato o specializzato (CCNL coop sociali livelli B, C1, C2, D1, D2)	21.944,8 Euro	24.905 Euro

Oltre allo stipendio base descritto, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali premi e riconoscimenti di produzione, fringe benefit come i buoni mensa o il telefonino aziendale e buoni spesa coop. Un benefit indiretto garantito ai nostri lavoratori è rappresentato poi dalla garanzia di 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 il dipendente di poter usufruire di flessibilità in entrata/uscita o all'ora di pranzo.

Eliodoro è inoltre attenta ai propri lavoratori anche per quanto attiene **la formazione**: essa infatti realizza una formazione che crei specifiche figure professionali, la formazione obbligatoria prevista per il settore e una formazione strutturata per tutti o la maggior parte dei suoi lavoratori.

Rispetto alle attività formative, il numero di lavoratori che vi hanno partecipato nell'ultimo anno è pari a 17, per complessive **152 ore di formazione** e per un costo a carico diretto della cooperativa sociale di Euro 4.565,00.

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: 6 (equivalenti al 37.5% dei nostri dipendenti a tempo indeterminato) i lavoratori che sono anche soci di Eliodoro. 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 nel processo decisionale e nella pianificazione delle attività dell'organizzazione, la promozione dell'ascolto e della comunicazione più informali o non programmati e accorgimenti e decisioni che tutelino e supportino le pari opportunità, siano esse di genere, di credo religioso, di provenienza.

Rispetto invece ad alcuni dati di sintesi sulle dinamiche di stress aziendale si rilevano i seguenti dati: 1 il numero degli infortuni totali registrati sul lavoro nello scorso anno, 161 il numero di giorni di assenza per malattia totali, 97 valore massimo registrato di giorni di assenza annui rilevati, 13.4% la percentuale di ferie complessivamente non godute dai nostri lavoratori e 44.6% valore massimo registrato di giorni di ferie non goduti per singolo lavoratore. Tra le altre dimensioni di analisi del lavoro e delle sue dinamiche, non sono invece stati rilevati casi di 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 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 2020 di **150 ore di lavoro donato prestate dai propri lavoratori**.

Accanto alla descritta presenza di lavoratori dipendenti e professionisti e collaboratori, si osserva che nel 2020 hanno operato per la cooperativa anche altre categorie di personale.

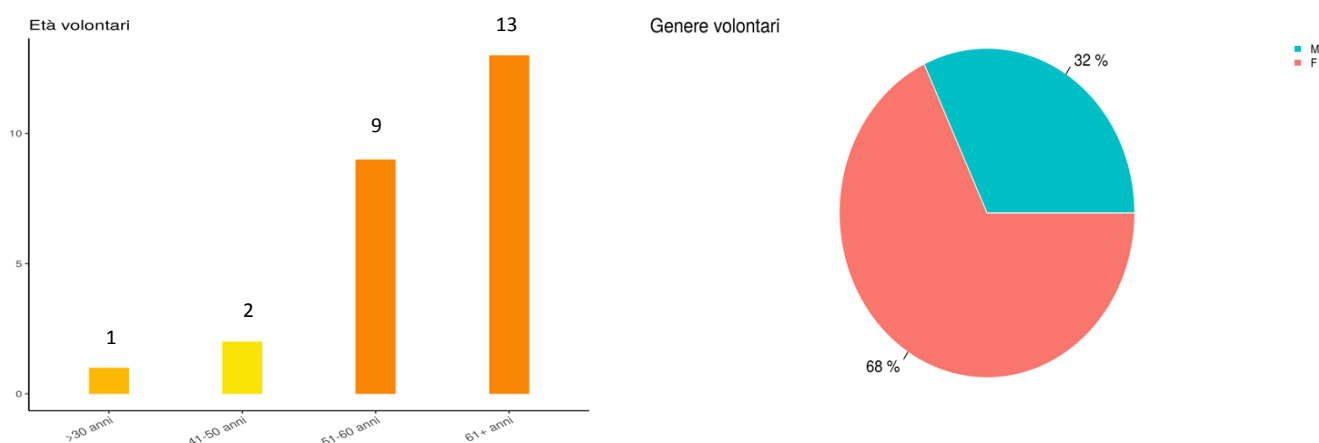
Una attenzione specifica la meritano quelle prassi organizzative che si inseriscono indirettamente in elementi di prima generazione di impatto per le politiche del lavoro a favore di soggetti deboli o dei giovani.

Rispetto alle azioni a favore di giovani o nuovi entranti nel mercato del lavoro, nel corso del 2020, la cooperativa **ha ospitato 1 tirocinio** (es: formativi, stage). Inoltre, rispetto al rapporto con le politiche del lavoro territoriali, nel 2020 la cooperativa non ha avuto un ruolo attivo inserendo persone in progettualità specifiche.

IL VOLONTARIATO svolto all'interno di 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 cooperativa sociale ha visto coinvolti in attività di volontariato nell'anno 2020 ben **25 volontari: 14 volontari esterni e 11 soci volontari** della cooperativa.

La presenza di volontari, va poi sottolineato, risulta per la cooperativa leggermente aumentata negli ultimi cinque anni.



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: la cooperativa ha beneficiato nel 2020 complessivamente di **476 ore di volontariato**, come se quindi si fosse avuta la presenza per 59.5 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 (54.62% del totale ore donate) in attività di altre attività, ma anche nella partecipazione alla gestione della cooperativa attraverso l'appartenenza al C.d.A. o ad organi istituzionali diversi dall'Assemblea dei soci (45.38%).

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 Eliodoro ha dei possibili impatti sui volontari, intermediati dalle politiche che cerchiamo di promuovere nei loro confronti: si interessa dei propri volontari ed in particolare occasionalmente fa monitoraggio del loro benessere 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, per cui si prevedono rimborsi chilometrici per missioni e spostamenti e rimborsi con giustificativi che attestino che la spesa è relativa all'attività prestata.

Guardando infine alle politiche inclusive e di ulteriore sostegno ai volontari, la cooperativa non si è ancora organizzata nella formazione dei volontari.



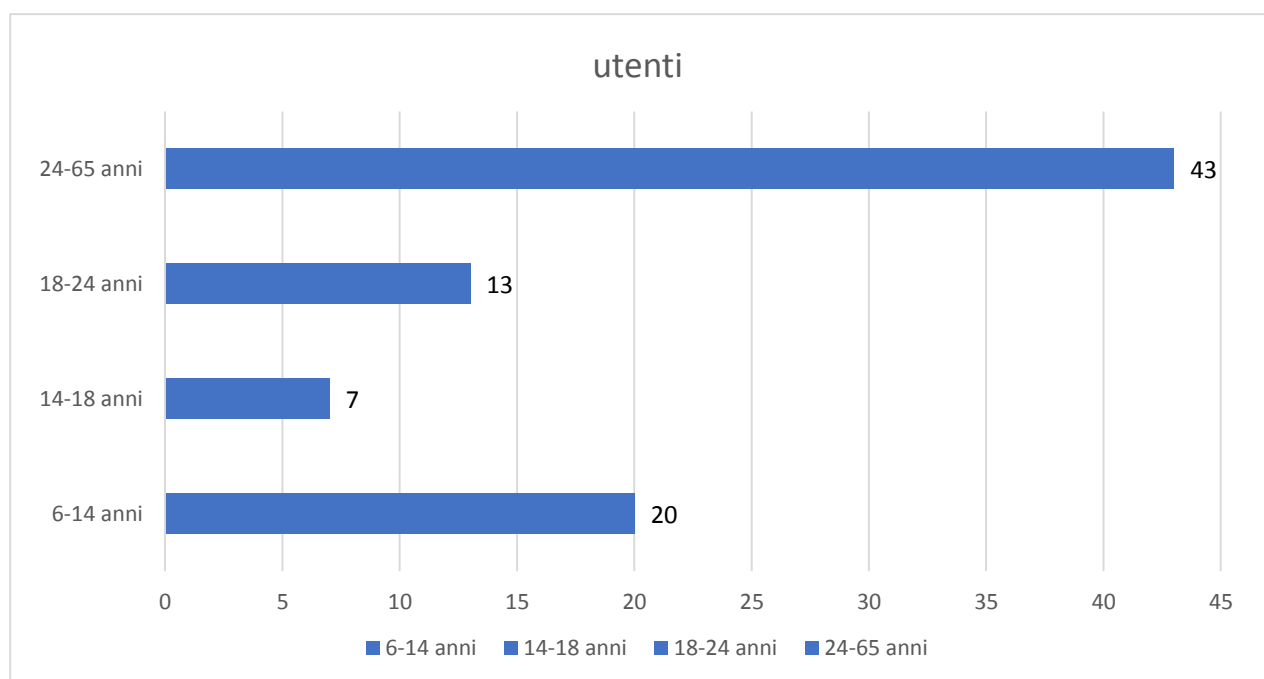
OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Le diverse risorse finanziarie ed umane, individuali e di gruppo attivate 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 nostro 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 di Eliodoro è stata realizzata esclusivamente presso le proprie strutture o a domicilio presso le abitazioni degli utenti con presa in carico.

La cooperativa ha nel corso dell'anno offerto interventi complessivamente a **83 utenti**.

Particolare attenzione merita il fatto che, date le caratteristiche dei servizi proposti, tali servizi core della cooperativa hanno beneficiato persone con disabilità (63), con problemi di salute mentale (8), con disagio sociale (2), immigrate (1) e di altra tipologia (9).



Agli utenti sono stati offerti servizi all'82% semi-residenziale con attività continuativa e al 18% semi-residenziale con attività stagionale. Ciò illustra una prima dimensione di impatto rilevante che la 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.

Gli utenti della cooperativa sociale Eliodoro risiedono per il **41% nel comune in cui la cooperativa ha la sua sede**, contro il **53% nella Comunità di Valle** in cui ha sede la cooperativa sociale, nel **5% nella provincia in cui ha sede la cooperativa** anche se in diverso comune e nell'**1% in altre province**, ad indicare in tal caso un certo impatto della cooperativa 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 hanno scelto la cooperativa

sociale per mancanza di servizi simili più vicini al luogo di residenza o per la qualità dei servizi offerti.

Una ricaduta indotta delle 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.

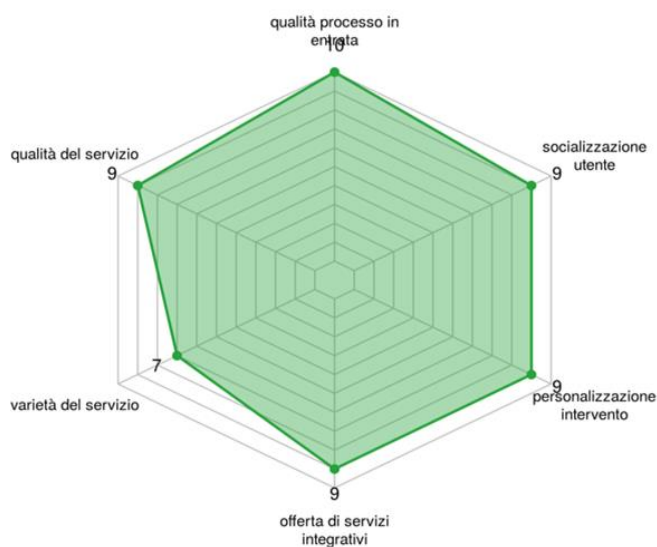
Eliodoro eroga servizi su mandato pubblico con rette/tariffe che non coprono completamente i costi che la cooperativa sostiene per erogare il servizio, ma anche al di fuori degli accordi con la Pubblica Amministrazione e del mandato pubblico. Ciò le ha permesso, intervenendo sulle tariffe praticate per i propri servizi, di realizzare per il territorio un servizio a prezzo complessivamente contenuto e riuscendo a coprire interamente i costi.

Da elementi quantitativi a elementi qualitativi dei nostri servizi: per esplicitare con alcune informazioni quello che è l'impegno della cooperativa alla produzione di servizi rispondenti alle reali esigenze dei nostri utenti e della collettività, si vogliono descrivere alcuni aspetti dell'attività. Prima di guardare nel dettaglio ad elementi qualitativi, ci sembra coerente sottolineare che la cooperativa si è dotata in questi anni di certificazioni, quali in particolare Moka per sicurezza alimentare di prodotti destinati al consumo di pasti (ceramiche di propria produzione).

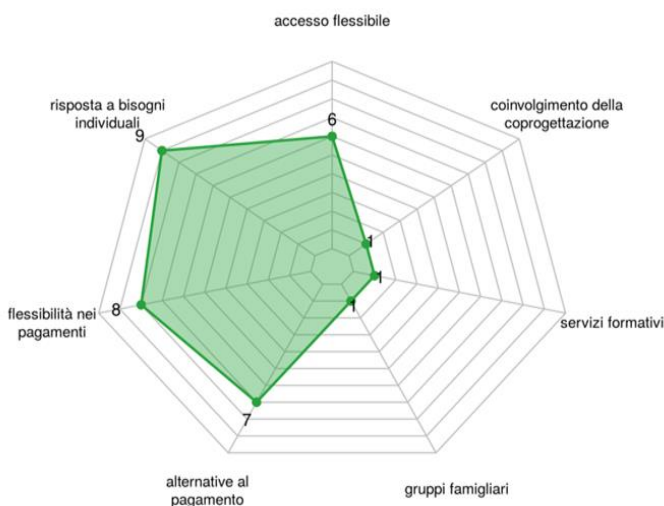
Primo elemento concreto di ricerca della qualità e dell'attenzione all'utenza, Eliodoro cerca di promuovere una certa filiera di servizio nei confronti dei suoi utenti nel senso di affiancare l'attività assistenziale ad attività formative e di sviluppo di abilità lavorative e per questo gestisce in prima persona un Centro per lo sviluppo/potenziamento di abilità lavorative e un Laboratorio ai prerequisiti al lavoro, 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 è a tal fine osservare che nel corso del 2020 le attività formative e laboratoriali hanno coinvolto 17 utenti, per una media di 10 mesi di attività occupazionale ciascuno e per un impegno mensile mediamente di 52 ore ad utente, con un proporzionale impatto formativo quindi per gli stessi. A tale proposito si segnala che tra gli utenti formati da Eliodoro negli ultimi anni, 1 ha

Impatto sugli utenti



Impatto sui famigliari



trovato poi un lavoro retribuito dipendente di almeno 6 mesi e a 5 utenti è stato poi offerto un inserimento in borsa lavoro, con ulteriore ricaduta occupazionale.

Eliodoro ripone quindi particolare attenzione alle modalità con cui ci si relaziona con gli utenti e nello specifico promuove:

1. la qualità del processo in entrata (attraverso una selezione trasparente, equità di trattamento, attenzione alla presa in carico, ecc.),
2. la qualità del servizio (investendo in professionalità e formazione continua agli operatori, qualità delle risorse impiegate, ecc.),
3. l'investimento nella varietà e articolazione del servizio offerto (attività che cambiano, innovative, coinvolgenti, ecc.),
4. l'offerta di servizi integrativi a costo moderato o gratuiti in collaborazione con altre organizzazioni del territorio,
5. 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).

Quale ulteriore indicatore della qualità dei processi presenti nei confronti degli utenti, si rileva che Eliodoro assegna degli obiettivi formativi rispetto ai percorsi e tiene monitorati il relativo grado di raggiungimento, nel rispetto delle norme di legge e previste dall'accreditamento. Infine, con l'intento di migliorare ulteriormente il servizio nei confronti della comunità e quindi nell'ambito di una politica territoriale più condivisa e all'insegna della co-progettazione e collaborativa risposta ai bisogni locali, la cooperativa si è impegnata attivamente per la collaborazione con altre organizzazioni del territorio per offrire servizi integrativi agli utenti, 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 Eliodoro ha realizzato nuovi progetti a favore degli utenti e nuove micro-attività, ha realizzato nuove attività e diversificato i servizi in nuovi settori e ha praticato un orario di accesso al servizio flessibile.

Similmente, Eliodoro è attenta ai bisogni dei **familiari degli utenti** e struttura a tal fine politiche volte ad offrire interessanti soluzioni, come ad esempio risposta a specifiche necessità delle famiglie e personalizzazione dell'intervento a loro favore, flessibilità nei pagamenti e concessione alle famiglie più povere di metodi alternativi al pagamento dell'eventuale retta (es: banca del tempo, volontariato, ecc.). Per rafforzare queste attenzioni alla realizzazione di servizi meglio rispondenti ai reali bisogni di utenti e familiari, la cooperativa 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.



SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

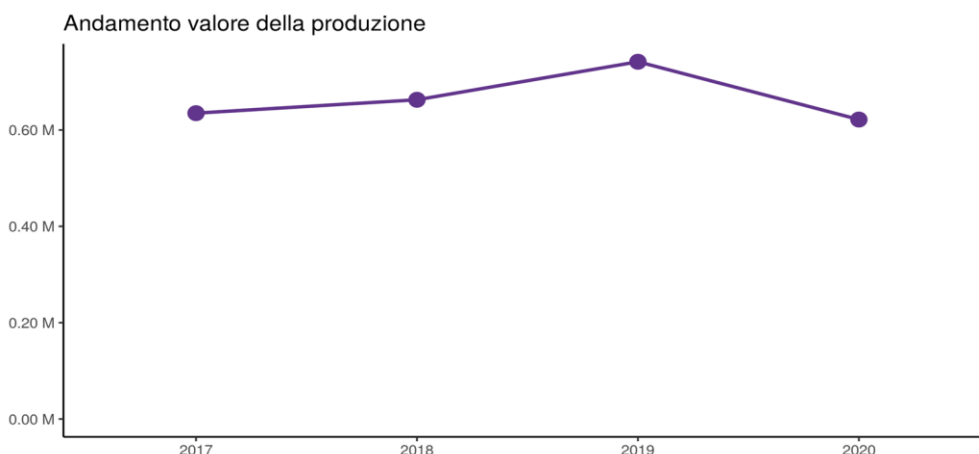
DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE

Per descrivere la cooperativa sociale, è utile presentare alcuni dati del bilancio per l'esercizio 2020, tali da riflettere sulla situazione ed evoluzione della stessa, nonché su alcune prime dimensioni di ricaduta economica sul territorio.

Il valore della produzione rappresenta così innanzitutto un primo indice della dimensione economica di Eliodoro.

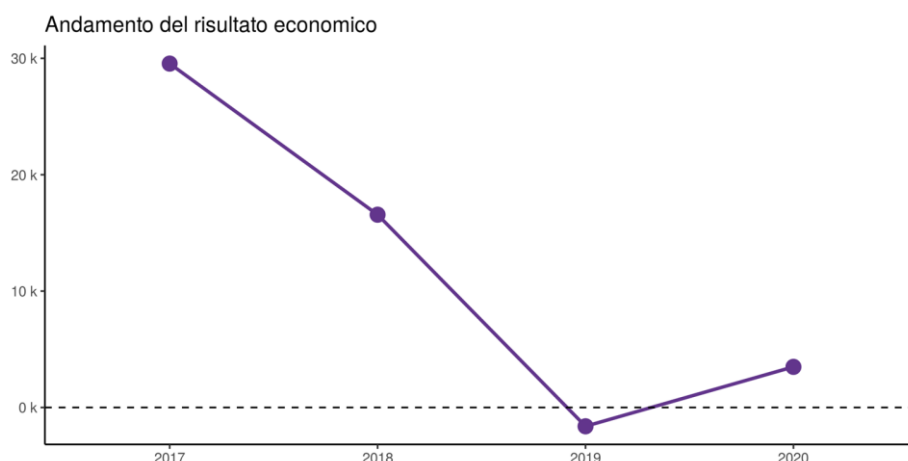
Nel 2020 esso è stato pari a **Euro 621.752,60** posizionando quindi la cooperativa tra le medie cooperative sociali. Interessante risulta anche il confronto del valore prodotto con i dati medi nazionali (ultima indagine nazionale disponibile Euricse, 2017): solo il 12% delle cooperative sociali italiane si posiziona nella stessa fascia di valore della produzione, essendo invece la maggioranza di dimensioni inferiori ai 500.000 Euro. Rilevante è inoltre l'analisi del trend dei nostri valori del periodo considerato, come il grafico sottostante dimostra: il valore della produzione risulta, infatti, diminuito a seguito della pandemia COVID-19.

Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno abbiamo registrato una variazione pari al -16.17%.



Ulteriore rilevante voce economico-finanziaria e contropartita alle entrate è rappresentata ovviamente dai **costi della produzione**, che nel 2020 sono ammontati per la cooperativa a **Euro 618.296,60**, di cui il 68,83% sono rappresentati da costi del personale dipendente. Si osserva che del costo del personale complessivo (Euro 425.577,80), Euro 183.130,62 sono imputabili alle retribuzioni e relativi costi del personale erogati a lavoratori soci della cooperativa.

La situazione economica della cooperativa, così come qui brevemente presentata, ha generato per l'anno 2020 un **utile pari ad Euro 3.491,40**. Pur non trattandosi di un dato cruciale, data la natura di ente senza scopo di lucro, della cooperativa sociale, esso dimostra comunque una situazione complessivamente positiva ed efficiente in termini di gestione delle risorse e soprattutto il dato 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).



Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla situazione patrimoniale di Eliodoro.

Il patrimonio netto nel 2020 ammonta a **Euro 466.552,40** posizionando quindi la cooperativa sopra la media del patrimonio netto registrato tra le cooperative sociali italiane: esso è più nello specifico composto per il 4.04% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale e per la percentuale restante da riserve accumulate negli anni. Più nello specifico, la riserva legale della cooperativa ammonta ad Euro 136.851,37, la riserva statutaria è assente e le altre riserve sono pari a Euro 307.365,21. Sempre a livello patrimoniale, **le immobilizzazioni** della cooperativa ammontano nel 2020 a **Euro 69.693,40**.

Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività e elemento identificativo dell'operatività della cooperativa è rappresentata così dalle **strutture** in cui vengono realizzati i servizi. **Eliodoro non ha strutture di proprietà** e ciò spiega l'importo delle immobilizzazioni; 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 l'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 alla cooperativa**.

L'attività condotta dalla cooperativa 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. La cooperativa, nel corso del 2020, non ha realizzato investimenti sugli immobili descritti, per cui si può affermare che la rigenerazione e rivalorizzazione è stata di certo di tipo sociale ma non di tipo economico.

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 **un risparmio annuo stimato in Euro 9.441,96**.

PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE

Se il bilancio d'esercizio dà illustrazione della dimensione economico-finanziaria di Eliodoro 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.

Vogliamo 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 in rapporto economico con la Comunità Alto Garda e Ledro.**

Il valore della produzione della cooperativa sociale è inoltre rappresentato al 94,83% 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 Euro 20.951,30 di contributi pubblici, Euro 5.573,99 di contributi da privati e Euro 5.623,55 di altri contributi.

Una riflessione a sé, la merita la componente relativa alle donazioni: nel corso del 2020 la cooperativa sociale ha ricevuto **donazioni** per un importo totale di Euro 7.505,80, ad indicare una certa sensibilità del territorio all'oggetto e alla mission della cooperativa sociale. In particolare, si vuole sottolineare la natura e l'origine di queste donazioni, poiché risultato di specifiche azioni promosse dalla cooperativa.

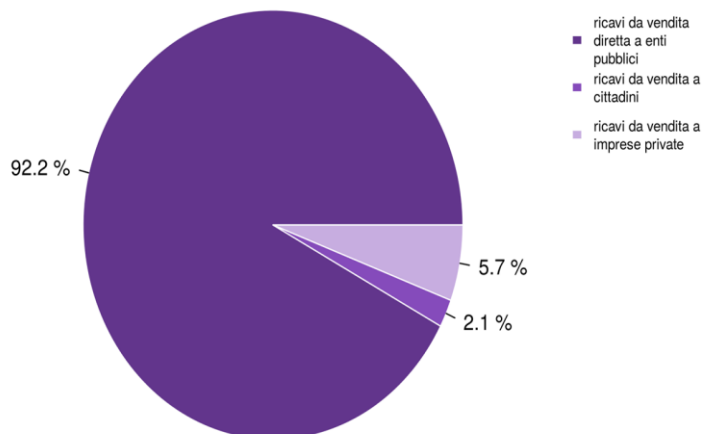
Causa pandemia Covid-19, Eliodoro non ha attivato alcuna iniziativa di raccolta fondi, ha mantenuto invece la promozione del 5 x mille e la raccolta delle liberalità.

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 nel grafico sottostante - rileva una elevata dipendenza della cooperativa sociale da entrate di fonte pubblica e nello specifico il 92.2% del valore della produzione è generato dalla vendita di beni e servizi ad enti pubblici.

In particolare Euro 543.637,00 da ricavi da vendita diretta a enti pubblici, Euro 33.392,00 da ricavi da vendita a imprese private e Euro 12.574,20 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 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.

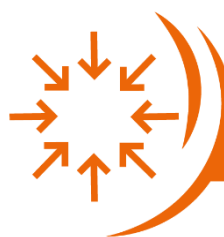
Così, in Eliodoro si rileva per il 2020 un numero di imprese committenti pari a 27 e un numero di persone fisiche acquirenti di servizi pari a 21. Inoltre l'incidenza del nostro primo e principale committente è pari al 78.74% sul totale del valore della produzione quindi, si può affermare che **la cooperativa sociale sia caratterizzata da una certa esposizione al rischio.**

Esplorando 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 **affidamenti diretti** (per un valore complessivo di Euro 456.967,10).

È anche da osservarsi come la Cooperativa Sociale Eliodoro nel 2020 non abbia partecipato e 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 della cooperativa di integrare le entrate presentate con finanziamenti da soggetti diversi.

Tra le risorse di cui la cooperativa sociale ha beneficiato nell'anno si sono registrati Euro 3.713,10 da finanziamenti erogati nell'ambito di bandi europei vinti in anni precedenti e Euro 8.500,00 da bandi indetti da fondazioni o enti privati nazionali. Per illustrare l'attivazione della cooperativa in tale direzione nel 2020 si osserva che essa **ha partecipato complessivamente a 2 bandi indetti da Fondazioni o dall'Unione Europea e nel triennio 2018/2020 sono stati complessivamente vinti 2 bandi privati.**



ALTRE INFORMAZIONI

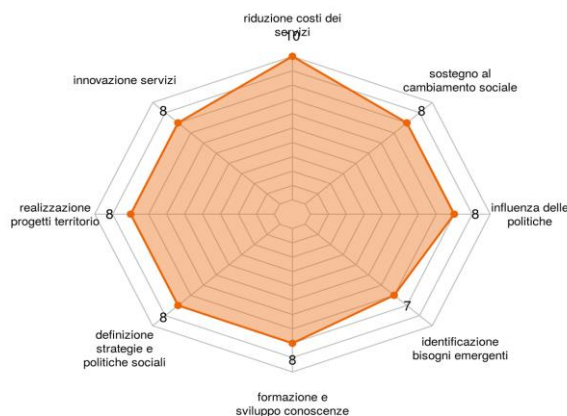
IMPATTO SOCIALE

IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE Nella mappatura dei rapporti con gli stakeholder dell'ente, emerge 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 '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 ed 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 e 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 Eliodoro agisca nei rapporti con gli altri attori pubblici e privati del territorio e quali siano quindi gli investimenti nella creazione di una rete, i risultati e gli impatti che questa genera per la cooperativa stessa, per i soggetti coinvolti e la comunità in senso esteso; per cui è importante 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, Eliodoro ha partecipato alla co-progettazione dei servizi erogati o dei progetti di inserimento, a riunioni e tavoli di lavoro inerenti ai servizi di interesse, alla ricerca di sinergie e progettualità da condursi con altre imprese del territorio, alla pianificazione di interventi volti a rispondere ai problemi sociali generali del territorio e alla pianificazione di interventi per rispondere ai problemi occupazionali del territorio, anche se tali attività non hanno condotto nel corso dello scorso anno a risultati visibili e concreti per il territorio, ma ha semplicemente generato maggiori possibilità di incontro e confronto.

Giudizio sintetico di impatto sulla PA



Si ritiene inoltre che **le attività condotte sul territorio dalla cooperativa sociale siano a loro volta fonte di impatti economici e sociali per le Pubbliche Amministrazioni**. In particolare, la presenza 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 definizione di attività di interesse sociale, la definizione di strategie e politiche sociali, la formazione e lo sviluppo di conoscenze reciproche con il coinvolgimento dei dipendenti pubblici in attività condivise, l'identificazione più precisa dei bisogni del territorio e dei bisogni emergenti, l'influenza sulle politiche pubbliche territoriali e il sostegno nello stabilire un movimento sociale che promuova cambiamento culturale, politico e sociale e influenzi l'opinione pubblica.

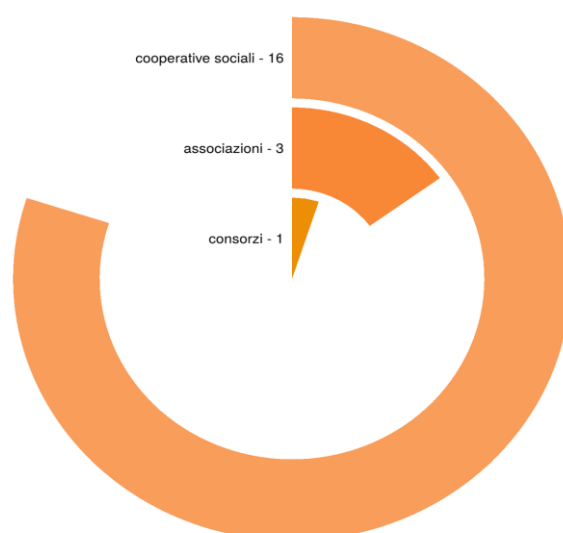
Indagando ora **i rapporti con le imprese private** in generale, sembra in primo luogo rilevante sottolineare l'impatto indotto dalla attività sull'economia locale e sulle altre imprese: il 70.97% degli acquisti di Eliodoro è realizzato da imprese del territorio e in particolare attive nella stessa Provincia, rilevando quindi un impatto sull'economia locale molto buono. Inoltre, il 92.74% della spesa per consumi della cooperativa consiste in acquisti da organizzazioni profit, il 3.23% in acquisti da cooperative non di tipo sociale, mentre il 4.03% degli acquisti è fatto da altre organizzazioni di Terzo settore.

Un ulteriore elemento specifico dei rapporti ed interscambi economici tra imprese è poi rappresentato dalle partecipazioni al capitale sociale: 1 impresa è socia di Eliodoro e quindi partecipa al suo capitale sociale per un totale di Euro 10.000 di partecipazioni.

Rispetto alla relazione con le imprese profit del territorio, vogliamo sottolineare come la stessa non ha per la cooperativa un valore meramente commerciale: nel 2020, Eliodoro ha collaborato con alcune imprese per la realizzazione condivisa di fasi di produzione del bene/servizio, per la formazione di soggetti svantaggiati e il loro successivo collocamento nell'impresa e per la realizzazione di attività di interesse sociale per la comunità locale. Ciò ha importanti ricadute sia per la cooperativa stessa in termini di opportunità, di economie di scala, di sviluppo di conoscenze che possono migliorare i suoi servizi qualitativamente e quantitativamente, ma ha anche impatti indiretti per il nostro territorio, poiché rafforza il concetto di collaborazione e lo sviluppo.

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.

La rete



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 2020 tra gli Enti di Terzo Settore con cui si è interagito in modo attivo (ad esempio realizzando momenti di confronto, scambi di conoscenze e idee, progettualità) si contavano **16 cooperative sociali, 3 associazioni, 2 comitati, 1 Fondazione e 1 Consorzio (Consolida)**.

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 competenza delle persone, aiuta nello sviluppo di attività di pianificazione e di azioni solidali e diviene quindi moltiplicatore di benefici ed impatti per il territorio.

Nel corso dell'anno la cooperativa si è relazionata con altri Enti di Terzo Settore condividendo fasi della realizzazione del bene/servizio, per lo sviluppo di economie di scala su alcune attività, per la condivisione di conoscenze e per l'implementazione di attività per la comunità locale.

RAPPORTI CON LA COMUNITÀ E ALTRE DIMENSIONI DI IMPATTO SOCIALE

Valutare l'impatto sociale di Eliodoro sulla comunità presenta una certa complessità.

La prima osservazione da cui si vuole 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 Eliodoro sia sufficientemente attenta alle **pratiche ambientali** poiché nello specifico pone attenzione alla raccolta differenziata e formare gli utenti su tale tematica. Le stesse attività svolte dalla cooperativa sono inoltre da ritenersi rilevanti dal punto di vista dell'impatto ambientale che generano: infatti, la cooperativa collabora con un ente di formazione e consulenza realizzando una proposta di formazione al lavoro per il riutilizzo di materiale di scarto, coinvolgendo 6 giovani donne con fragilità.

L'attenzione maggiore va tuttavia rivolta ora all'**impatto sociale** più propriamente legato alla natura e alla mission di Eliodoro in quanto Ente di Terzo Settore.

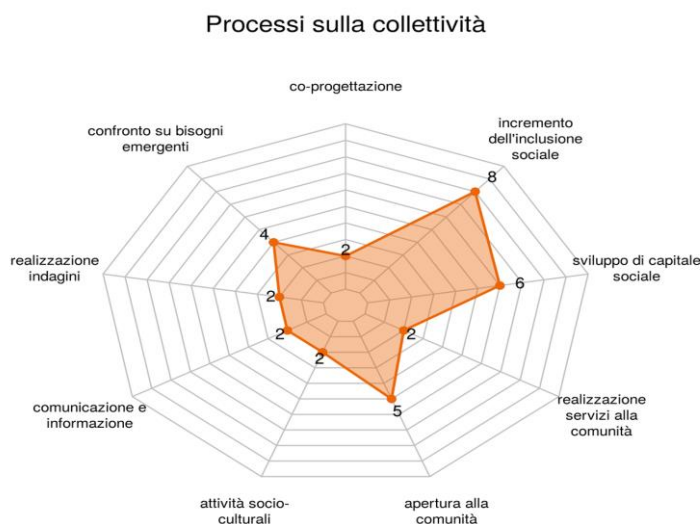
Certamente quanto sinora descritto ha permesso di affermare che la cooperativa ha un certo ruolo nel suo territorio e impatti sulla comunità verificabili nelle esternalità prodotte dai servizi in termini di ricadute sociali, risposta a bisogni insoddisfatti del territorio o a problemi di marginalità. Quindi il più elevato valore aggiunto, che Eliodoro ha per il suo territorio, è 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 lavoro della cooperativa nei confronti della comunità, si può affermare che la stessa 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 lo sviluppo di fiducia, relazioni e conoscenze con la comunità e l'incremento del senso di sicurezza e di inclusione sociale, mentre tra le azioni che potrebbero essere sviluppate in futuro, perché non ancora sufficientemente promosse dalla cooperativa, si possono identificare il coinvolgimento della comunità in tavoli di lavoro e di co-progettazione, l'organizzazione di riunioni interne per discutere dei bisogni emergenti della comunità, la 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 la realizzazione di servizi specifici per la comunità, aggiuntivi rispetto all'attività principale della cooperativa.

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, certificazioni di prodotto e processo, sito internet e social network.**



La presenza nel territorio della cooperativa 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, 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, sono già state date ampie indicazioni della capacità della cooperativa di attrarre e coinvolgere volontari (come presentato nei capitoli della governance e delle persone che operano per l'ente) e dell'incidenza delle donazioni sulle entrate della stessa.

Come si può ora in sintesi declinare la capacità della Cooperativa Sociale Eliodoro di aver generato anche nel 2020 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 una parte dei membri del C.d.A. e da un gruppo eterogeneo di portatori di interesse della cooperativa, nello specifico da lavoratori ordinari, utenti o familiari di utenti e volontari, nello specifico da lavoratori ordinari) 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.

INNOVAZIONE Eliodoro ha sicuramente investito nel generare un'elevata innovazione prevedendo l'innovazione al proprio interno dei processi di gestione e coordinamento del servizio, ma in un certo modo anche attraverso la realizzazione di nuovi servizi e progetti non presenti o presenti in altra forma nel 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:

- la riorganizzazione dei propri servizi;
- partner progetto “Luogo comune”, attività di welfare generativo;
- partner di un progetto di Formazione al lavoro per creare un nuovo centro del fare;
- nuovi progetti di abitare per persone con disabilità.

COESIONE SOCIALE La cooperativa ha sicuramente avuto nell’anno e in generale grazie alla sua attività elevate ricadute in termini di coesione sociale: ha sostenuto al suo interno, nei confronti di lavoratori ed utenti, politiche volte alla parità di genere, ha permesso alla comunità locale di aumentare la propria fiducia nei confronti delle persone e/o delle istituzioni e ha promosso tra i cittadini sentimenti di altruismo, reciprocità, conoscenza, elementi di capitale sociale e con minori ma sempre significativi risultati ha promosso lo sviluppo di nuove relazioni sociali e rafforzato le relazioni sociali tra i propri utenti e tra questi ed i cittadini, ha generato legami di solidarietà e di affinità tra individui, ha inciso positivamente sui livelli di benessere economico di alcune categorie di cittadini, ha tenuto comportamenti volti alla tutela dell’ambiente e ha incrementato i livelli di fiducia tra i soggetti al suo interno.

INTEGRAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE Eliodoro ha significativamente promosso con le sue attività una maggiore inclusione sociale nei propri territori e le azioni su cui ha inciso in modo particolare sono state l’aumento dello standard di vita di persone precedentemente a rischio o marginalizzate nella società e l’aumento della partecipazione di soggetti marginalizzati alla vita economica, sociale e culturale, prestando inoltre una certa attenzione anche ad azioni quali la possibilità di accedere ai servizi a persone che altrimenti (per reddito, situazione sociale, etnia, situazione del territorio) non avrebbero avuto accesso a servizi simili.

IMPATTO SOCIALE La cooperativa sembra aver generato a livello sociale un certo impatto 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, miglioramento delle condizioni e dell’ambiente di vita per i cittadini, riduzione di problemi sociali presenti nel territorio, promozione di un modello inclusivo e partecipato di welfare, risposta alle politiche sociali locali e pieno allineamento alla pianificazione sociale territoriale, sostegno indiretto allo sviluppo o alla crescita economica di altre organizzazioni ed attività anche profit e commerciali del territorio (es. ricadute su elementi turistici, logistici, culturali, ricreativi...) e promozione della nascita o sostegno alla 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 ha partecipato alla realizzazione di alcune azioni specifiche che hanno generato impatto sociale attraverso le azioni del progetto di welfare generativo denominato “Luogo Comune”, di cui Eliodoro è partner, quali cene interculturali, serate informative su salute e benessere, conversazioni in lingua italiana per stranieri e in lingua straniera per italiani, cucito uncinetto, attività motoria per anziani e camminate guidate, cinema all’aperto e biblioteca, distribuzione pacchi augurali natalizi per persone sole e/o realtà accoglienti minori sul territorio.

Eliodoro ha dato vita, anche in partnership con ente pubblico e altri enti di terzo settore, a progetti di abitare per persone con disabilità (Ora Vado, Progetto Oskar, Ora Vado a ...Convivere). E’ proseguito inoltre l’impegno della cooperativa per creare nuovi contesti e servizi di formazione al lavoro con adulti con fragilità (Centro del Fare)

BILANCIO DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

2020



Via Venezia, 47
38066 Riva del Garda (TN)

Cod,Fiscale e Partita IVA:
01629770221

Email: eliodoro@eliodoro.it

Posta certificata:
eliodoro@pec.cooperazionetrentina.it

Gruppo di lavoro: Aiardi Cristian, Benetti Emanuele, Carrara Danila, Dantone Chiara, Franceschini Monica,
Lenzi Laura, Menegon Arianna, Roggero Piero