Bilancio sociale

VALES

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Esercizio 2023

Con questa edizione del Bilancio sociale, la cooperativa sociale VALES si prefigge di comunicare all'esterno in modo sintetico ma efficace, scientifico ma chiaro, i principali esiti dell'attività realizzata nel 2023. 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, nonché in Veneto ed in Friuli-Venezia Giulia, di 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.

Metodologicamente, 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 della cooperativa sociale con dati ricchi e che identifichino in vario modo le diverse dimensioni dell'azione, quella imprenditoriale e quantitativa e quella sociale e qualitativa, valutate come risultato immediato e di breve nei prodotti e servizi 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, e quindi la presentazione che seguirà rispetta volontariamente struttura, contenuti, ordine di presentazione, modelli grafici proposti dal modello ImpACT. Ciò permette agli interlocutori della cooperativa 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 di riferimento, 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, per la cooperativa composto da una parte dei membri del CdA, e nello specifico da lavoratori ordinari. In questo modo, sulla base di chiari indicatori ci si interrogherà sui risultati raggiunti e su eventuali elementi di miglioramento o cambiamento nei processi e negli esiti.

Si osserva ancora, 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 ancora 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, nell'anno di riferimento del presente bilancio sociale, ma nel loro valore di cambiamento e di prospettiva di lungo periodo.

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

VALES è una cooperativa sociale di tipo plurimo (A+B) e come tale 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, prestazioni sociosanitarie e servizi educativi per bambini e ragazzi (formazione extra-scolastica e para-scolastica, servizi educativi residenziali e semiresidenziali). Mentre, attraverso l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate opera nei settori di fornitura di pasti preparati, servizi di informazione e comunicazione, attività di pulizia e disinfestazione, attività artistiche, sportive e di intrattenimento e lavanderia.

Carta di identità della cooperativa

Nome dell'ente	VALES
Forma giuridica	cooperativa sociale di tipo plurimo (A+B)
Codice Fiscale/P. Iva	01186250229
Sede Legale	Viale Trento 49/b, Rovereto
Altre Sedi	Via Doss de La Roda, Pergine Valsugana Via Hippoliti, Borgo Valsugana

La cooperativa sociale nello specifico svolge le seguenti attività/servizi come descritti nelle seguenti aree di intervento:

Ramo A: Servizi alla Persona e al Territorio. Assistenza domiciliare (socioassistenziale e sociosanitaria), Educativa a domicilio, Servizi di Trasporto Persone, servizi di Trasporto cose, Servizi di consegna pasti, Gestione di strutture Residenziali e semi residenziali per anziani, Gestione strutture Residenziali e semiresidenziali in ambito sanitario, Telesoccorso e Telecontrollo. Area progetti Speciali: Welfare generativo e promozione del volontariato, Gestione RSA.

Ramo B: gestione di servizi di pulizia e sanificazione all'interno del mondo sanitario e socio sanitario, nonché del mondo degli uffici pubblici; gestione di servizi di cucina intesi sia come servizi di preparazione di pasti che di servizi ausiliari annessi, compreso i servizi di plonge; gestione di servizi di lavanderia e guardaroba, sia per la gestione della biancheria piana che per la gestione del guardaroba ospiti del mondo RSA; gestione di servizi di custodia e vigilanza di impianti sportivi sia a Trento che a Rovereto, nonché della gestione di progetti di percorsi di sostegno al lavoro contenuti all'interno del Piano delle politiche attive del lavoro della PAT; il servizio di centralino, sempre con persone "svantaggiate" all'interno della cooperativa VALES.

Gli illustrati servizi corrispondono fedelmente alle attività previste statutariamente, considerando infatti che lo Statuto prevede testualmente che la cooperativa sociale si occupi delle seguenti

attività. Riportiamo l'art. 4 rubricato Oggetto sociale. Considerato lo scopo mutualistico della Società, così come definito all'articolo precedente, nonché i requisiti e gli interessi dei soci come più oltre determinati, la Cooperativa ha oggetto plurimo, riguardante le seguenti attività, coordinate per l'efficace raggiungimento delle finalità di promozione umana e di integrazione sociale dei cittadini soci e non soci:

A) relativamente ai servizi ai sensi dell'art. 1 lett. a) della Legge 381/91 nonché dell'art. 3, comma 2, lett. a) della L.R. n. 24/1988:

a) offrire servizi ausiliari, di assistenza, animazione, sostegno e riabilitazione, a domicilio,

in comunità e presso strutture protette pubbliche e private;

b) gestire servizi di fornitura e somministrazione pasti, di raccolta e consegna lavanderia;

c) gestire servizi di tele-ascolto, tele-controllo e te-le-soccorso;

d) realizzare servizi e progetti per consentire l'accesso ad attività ricreative e di soggiorno di persone in stato di bisogno socioeconomico o psicofisico;

e) gestire servizi nel campo sociosanitario compresi quelli ad elevata integrazione sanitaria, di assistenza infermieristica e riabilitativa, svolti presso strutture o a carattere domiciliare. Il servizio di assistenza potrà rea- lizzarsi in strutture residenziali eventualmente connesse a particolari situazioni di bisogno dell'utente oppure legati a particolari fasi della cura quali la dimissione da strutture ospedaliere o simili;

f) gestire servizi di trasporto e accompagnamento, nonché trasporto merci, a favore dei soggetti cui la Cooperativa rivolge le proprie attività, includendo anche il trasporto dell'utenza scolare; gestire attività di trasporto in favo- re di imprese no profit nonché a favore del mondo dell'associazionismo e del volontariato;

g) gestire strutture residenziali o semiresidenziali quali Centri diurni, Centri servizi, Centri Servizi di sollievo e altre strutture di accoglienza temporanea e permanente;

h) gestire attività di aiuto socioassistenziale e/o supporto socioeducativo, sia all'interno del mondo della scuola o in contesti a finalità educative, sia a livello domiciliare e nel contesto familiare, nonché gestire centri occupazionali e laboratori per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi e l'orientamento al lavoro;

i) gestire servizi di accoglimento e custodia della prima infanzia;

j) elaborare e gestire attività informative, formative e consulenziali dedicate alle famiglie, con l'obiettivo di facilitare la gestione dei problemi socioassistenziali presenti all'interno del nucleo familiare;

k) elaborare e gestire attività di formazione ed affiancamento dedicate alle assistenti di cura;

l) gestire servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone di cui all'art. 2, comma 4 del D. Lgs. 112/17;

m) svolgere attività di ricerca e selezione del personale ai sensi del D. Lgs. 276/03 e s.m. nel rispetto di quanto previsto dagli artt. 4 e 5 dello stesso;

n) gestire case per ferie dedicate ad associazioni, cooperative, enti pubblici, enti non lucrativi di utilità socia- li (O.N.L.U.S.), fondazioni che operano a favore di fami- glie, anziani, minori, diversamente abili o a favore di persone di cui alla legge 381/91;

o) elaborare e gestire progetti e percorsi di promozione del volontariato, con sviluppo e valorizzazione delle relazioni tra le diverse associazioni presenti in ciascuna del- le comunità di riferimento, per il miglioramento della qualità della vita della comunità;

p) elaborare e gestire progetti volti alla promozione dell'autosviluppo delle popolazioni del Sud del mondo, promuovendo anche iniziative volte a sensibilizzare e ad arricchire culturalmente la Società trentina al fine di favori- re le condizioni per una reale tolleranza e multietnicità della Società stessa.

Sono destinatari dei suddetti servizi coloro che per cause oggettive o soggettive non sono in grado, senza adeguato intervento, di integrarsi positivamente nell'ambiente in cui vivono sotto il profilo fisico, psicologico, familiare, culturale, professionale ed economico, nonché con riguardo all'età, e in genere coloro che sono ritenuti biso- gnosi di intervento sociale e/o socio-assistenziale e/o socio-sanitario e/o sanitario, compresi i familiari, le persone fisiche, le persone giuridiche che operano a favore dei soggetti sopra indicati.

B) relativamente alle attività ai sensi dell'art. 1 lett. b) della Legge 381/91 nonché dell'art.

3, comma 2, lett. b) della L.R. n. 24/1988:

a) la gestione, consulenza ed esecuzione di servizi di pulizia, sanificazione, disinfezione, disinfestazione e derattizzazione di qualsiasi specie in qualsiasi ambiente;

b) l'attività di pulizia di esterni e l'attività rivolta alla piccola manutenzione di edifici pubblici e privati (sale, uffici, viali d'accesso, cortili, ecc.), lo sgombero di locali e lavori di trasloco e facchinaggio;

c) la gestione, consulenza ed esecuzione di servizi di ristorazione (produzione, preparazione, confezionamento, tra- sporto e distribuzione) nei confronti di enti pubblici e privati;

d) la gestione di bar, ristoranti, locali pubblici; la gestione di attività alberghiera e attività affini (ad esempio, affittacamere);

e) la gestione di servizi di sartoria e maglieria, lavanderia e guardaroba (compreso il noleggio) con raccolta, trasporto, smistamento, rammendo e stiratura della bianche- ria, nell'ambito di strutture proprie oppure di terzi pubbliche o private;

f) la produzione, lavorazione (anche per conto terzi), commercializzazione di manufatti e di prodotti anche artigianali creati attraverso l'attività lavorativa dei partecipanti all'attività sociale;

g) l'attività di portierato, sorveglianza e custodia di locali ad accessi sia diurni che notturni;

h) la gestione di magazzini per conto terzi quale il ricevimento di merci, lo stoccaggio, il deposito, la gestione informatizzata e lo smistamento di ordini minuti;

i) l'attività di recupero, ripristino e valorizzazione ambientale compresa la gestione del verde pubblico e privato;

j) la gestione di servizi di inserimento ed elaborazione dati; la gestione del personale dipendente compresa l'elaborazione di buste paga e modulistica relativa agli enti previdenziali; la gestione della contabilità; la gestione di procedure di gara per la partecipazione ad appalti, con- corsi od altre forme di selezione del concorrente;

k) gestione di servizi erogati da e per aziende pubbliche, private o miste a favore della collettività. Le attività di cui alle lettere a) e b) dell'art. 1 Legge 381/91 dovranno essere svolte in collegamento funzionale tra loro, nel senso che:

- i soggetti occupati nel reinserimento lavorativo di cui al precedente punto B) svolgeranno attività di supporto ai servizi di cui al precedente punto A);

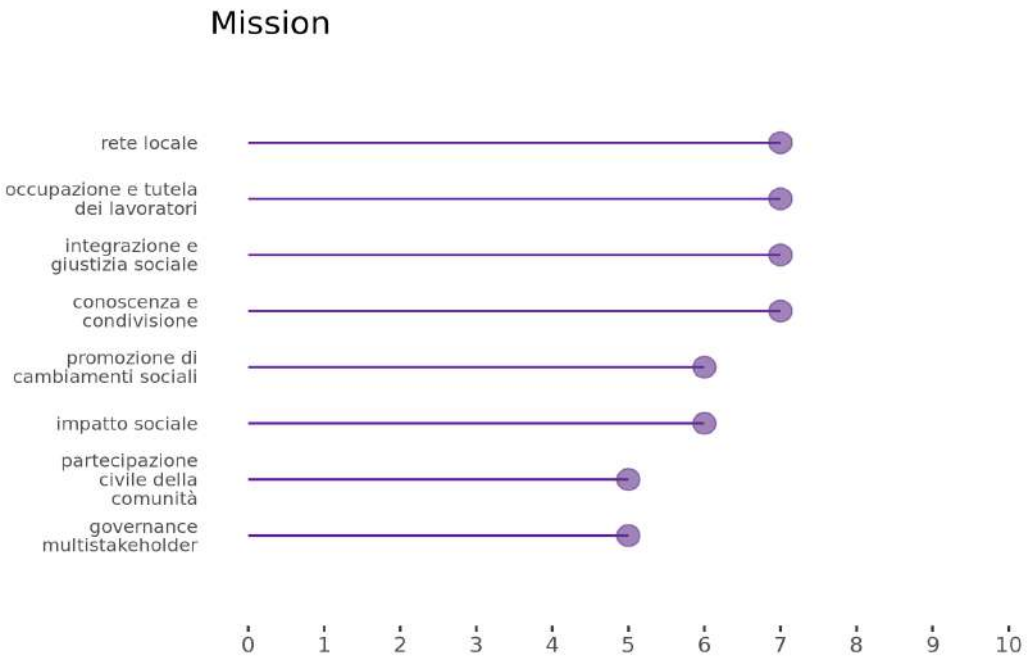
- gli utenti/soggetti destinatari delle attività di promo- zione umana di cui al precedente punto A) potranno essere impiegati nelle attività di reinserimento lavorativo di cui al precedente punto B).

L'attuale offerta ed aree di intervento sono frutto di **motivazioni pro-sociali** presenti fin dalla nascita della cooperativa. La cooperativa sociale VALES proviene tuttavia da una trasformazione, infatti originariamente era una cooperativa di produzione e lavoro fondata nel 1999. VALES nasce il primo gennaio 2014 dalla fusione delle cooperative sociali La Casa e La Strada con l'intento di dare vita a una struttura organizzata più articolata, capace di integrare una serie di strumenti professionali per migliorare la propria capacità di essere impresa. Uno degli obiettivi è infatti la razionalizzazione e lo sviluppo qualitativo di alcune funzioni interne quali la formazione, la conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro, le certificazioni qualità, il bilancio sociale, l'evoluzione tecnologica ed il parco attrezzature. Si tratta di componenti complementari che nel complesso garantiscono una migliore qualità della vita lavorativa e migliori performance nei servizi per l'utenza. La messa in comune di risorse materiali, economiche ed umane è stata inoltre concepita quale passaggio obbligato per strutturare un'azienda più forte, capace di proiettarsi in maniera più sicura nel futuro. Una struttura più articolata, fatta da persone che hanno dichiarato la propria volontà di unire le rispettive forze, senza peraltro perdere la propria capacità di stare dentro ciascuna comunità in cui si opera, attraverso progetti e la gestione di posti di lavoro occupati da persone che vivono nella stessa comunità. La forza di VALES sono le persone che in cooperativa lavorano, in qualità di socio lavoratore o di lavoratore dipendente, che spesso si trovano anche con la propria rete familiare nella condizione di cliente della cooperativa stessa. Persone quindi che vivono sulla propria pelle le ricadute dei processi socioassistenziali e sociosanitari messi in campo dalla cooperativa.

Il percorso di crescita ha poi portato ad un passo ulteriore compiuto nel corso del 2019. VALES, infatti, nel dicembre del 2019 ha incorporato Alisei S.C.S, cooperativa di tipo B dando così origine ad una "nuova" VALES che in sé oggi accoglie due diverse anime: i servizi sociali e sanitari da un lato ed i servizi di inserimento lavorativo dall'altro. A seguito dell'incorporazione di Alisei, VALES assume una nuova dimensione che dà impulso ulteriore ad un progetto strategico di sviluppo e crescita che si sviluppa poi nel corso del 2020 con 'incorporazione del Consorzio Specola, consorzio di cooperative sociali che aveva lo scopo di fornire servizi di supporto e amministrativi alle consorziate. Nel 2021 VALES apre una sede operativa nella Provincia Autonoma di Bolzano

attivando un'importante partnership con alcune importanti cooperative sociali altoatesine. Quale cooperativa sociale di tipo plurimo (A+B), 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, interventi e prestazioni sanitarie, prestazioni socio-sanitarie, servizi educativi per bambini e ragazzi (formazione extrascolastica e para-scolastica, servizi educativi residenziali e semiresidenziali), formazione extra-scolastica finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo ed al contrasto della povertà educativa e servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone svantaggiate, infine attività riguardanti Telesoccorso e Telecontrollo e attraverso l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate operando nei settori fornitura di pasti preparati, attività di pulizia e disinfestazione, noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese, lavanderia e servizi alla persona.

Una storia che si rinnova nella definizione specifica degli obiettivi organizzativi e nella **mission** che la cooperativa si è data: valorizzare l'impresa non profit, fatta di persone che lavorano a favore di altre persone in condizioni di fragilità, di emarginazione e/o di bisogno, favorendo un processo continuo di empowerment e di inclusione sociale, in una cornice di economia legale.



Alla luce di questi elementi identitari e finalità trasversali della cooperativa, si è lavorato nell'ultimo triennio con alcuni specifici e prioritari **obiettivi**, del cui raggiungimento si rendiconterà anche nel presente bilancio sociale:

1. Ridefinizione del modello di governance, attraverso l'assegnazione di un modello di deleghe operative capaci di aumentare la partecipazione alla gestione dell'impresa sociale;
2. Migliorare la dimensione della sostenibilità sociale ed economica della cooperativa;
3. Migliorare il tema della comunicazione interna ed esterna, al fine di innestare momenti di partecipazione dei lavoratori e degli stakeholder;
4. Migliorare l'attenzione che la cooperativa dedica al tema della violenza e parità di genere;
5. Migliorare la capacità dell'organizzazione di gestire le risorse umane presenti.

Essere una cooperativa sociale significa innanzitutto essere un'organizzazione fatta di persone cui è assegnato un paritario potere nel processo decisionale. La presentazione della struttura di governo della cooperativa e dei suoi meccanismi di rappresentanza e di amministrazione risulta quindi funzionale a comprendere la socialità dell'azione e i livelli di partecipazione e rappresentanza dei diversi interessi che ruotano attorno alle attività dell'ente.

Governare La Cooperativa

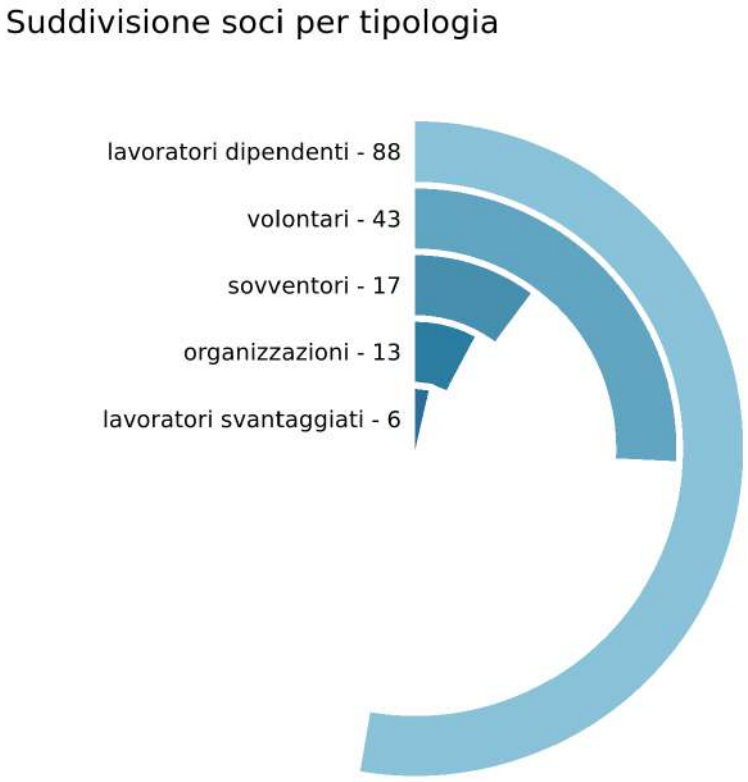
Soci	167
Tasso di Partecipazione alle Assemblee	28.7%
Membri del Consiglio di Amministrazione	9
Nr. di Riunioni all'Anno del CdA	11

La Società è amministrata di un Consiglio di Amministrazione composto dal Presidente e da otto consiglieri (3 soci lavoratori; 2 soci volontari; 1 socio sovventore; 2 professionalità esterne). Il CdA durerà in carica fino all'Assemblea dei Soci che approverà il bilancio d'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024. Gli amministratori sono investiti dei più ampi poteri per la gestione della Cooperativa, esclusi solo quelli riservati all'Assemblea dalla legge e dallo statuto.

Il CdA ha delegato parte delle proprie attribuzioni al Presidente: l'Amministratore Delegato potrà compiere tutto gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione che risultano dalla delega conferita, con le limitazioni e le modalità indicate nella stessa. Il CdA può sempre impartire direttive all'Amministratore Delegato e avocare a sé operazioni rientranti nella delega.

Al 31 dicembre 2023, la cooperativa sociale include nella **base sociale** 167 soci e durante l'anno si è registrata l'entrata di 13 e l'uscita di 25 soci, registrando così una variazione negativa.

VALES si è dotata di una base sociale **multi-stakeholder**, cercando di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti della collettività e del territorio. Tra gli stakeholder formalmente coinvolti nel processo decisionale particolare attenzione meritano i lavoratori: il 17.74% dei lavoratori ordinari con posizione stabile in cooperativa è socio. La natura di cooperativa sociale di tipo plurimo (A+B) trova compimento anche nella presenza di soci beneficiari delle attività: la base sociale include 6 lavoratori svantaggiati, soddisfacendo in tal modo non solo dei requisiti giuridici, ma anche proprie politiche di empowerment e rappresentatività democratica dei lavoratori svantaggiati.



Il dato sulla composizione della base sociale va letto anche alla luce delle specificità del **rapporto associativo** e nelle politiche adottate verso i soci.

SOCI COOPERATORI

Il numero dei soci cooperatori è illimitato; possono essere soci cooperatori le persone fisiche appartenenti alle seguenti categorie:

a) soci lavoratori, che perseguono lo scopo di ottenere continuità di occupazione e migliori condizioni economiche, sociali, professionali. Le modalità di svolgimento delle prestazioni lavorative sono disciplinate da un apposito regolamento approvato dall'Assemblea dei soci.
b) soci volontari, che prestano attività di lavoro a titolo di volontariato, gratuitamente, senza fine di lucro, anche indiretto, ma esclusivamente per fini di solidarietà. Possono essere soci cooperatori anche le persone giuridiche pubbliche o private.

Chi intende essere ammesso come socio dovrà presentare al CdA domanda scritta. Il CdA delibera sulla domanda secondo criteri non discriminatori; la deliberazione di ammissione deve essere comunicata all'interessato e annotata sul libro dei soci. In caso di rigetto della domanda, la delibera va motivata e comunicata all'interessato; chi l'ha proposta può chiedere che sulla domanda si pronunci l'Assemblea.

I soci hanno diritto di:

- partecipare alle assemblee;
- usufruire dei servizi e dei vantaggi offerti dalla Cooperativa;

- prendere visione del bilancio annuale e presentare agli organi sociali eventuali osservazioni relative alla gestione sociale;
- esaminare i libri sociali.

I soci sono obbligati a:

- versare il capitale sottoscritto (pari a:
- 200 € per i soci lavoratori;
- 50 € per i soci volontari;
- 1.000 € per i soci cooperatori persone giuridiche);
- cooperare al raggiungimento dei fini sociali e astenersi da ogni attività che sia in contrasto con questi e con gli interessi della Cooperativa;
- osservare lo statuto, i regolamenti interni e le deliberazioni adottate dagli organi sociali.

Il socio può recedere in qualsiasi momento: il recesso diviene efficace dalla data della delibera di accoglimento da parte del CdA. Salvo diversa e motivata decisione del CdA, l'ulteriore rapporto di lavoro instaurato con il socio si risolve di diritto con la stessa data del rapporto sociale.

L'esclusione può essere deliberata dal CdA nei confronti del socio: che abbia perduto i requisiti previsti; che venga a trovarsi in una situazione di incompatibilità; si renda moroso nel pagamento della quota sottoscritta o nei pagamenti di altri debiti; che svolga o tenti di svolgere attività in concorrenza o contraria agli interessi sociali. L'esclusione può essere deliberata nei confronti del socio lavoratore che abbia visto risolto l'ulteriore rapporto di lavoro. I soci receduti od esclusi hanno diritto al rimborso della quota versata e della relativa rivalutazione; il pagamento è effettuato entro 180 giorni dall'approvazione del bilancio nel quale lo scioglimento del rapporto sociale diventa operativo. In caso di morte del socio, gli eredi hanno diritto al rimborso della quota versata, eventualmente rivalutata.

SOCI SOVVENTORI

Possono essere ammessi alla Cooperativa soci sovventori. I conferimenti dei soci sovventori possono avere ad oggetto denaro, beni in natura o crediti, e sono rappresentati da azioni nominative trasferibili del valore di 25 € ciascuna; le azioni possono essere sottoscritte e trasferite esclusivamente previo gradimento del CdA.

L'emissione delle azioni deve essere disciplinata con deliberazione dell'Assemblea che stabilisce:

- l'importo complessivo dell'emissione e l'importo minimo che ciascun socio è tenuto a sottoscrivere;
- l'eventuale esclusione o limitazione del diritto di opzione dei soci cooperatori sulle azioni emesse;
- il termine minimo di durata del conferimento;
- gli eventuali privilegi attribuiti alle azioni;
- i diritti patrimoniali in caso di recesso. Ai soci sovventori il diritto di recesso spetta qualora sia decorso il termine minimo di durata del conferimento stabilito dall'Assemblea in sede di emissione delle azioni.

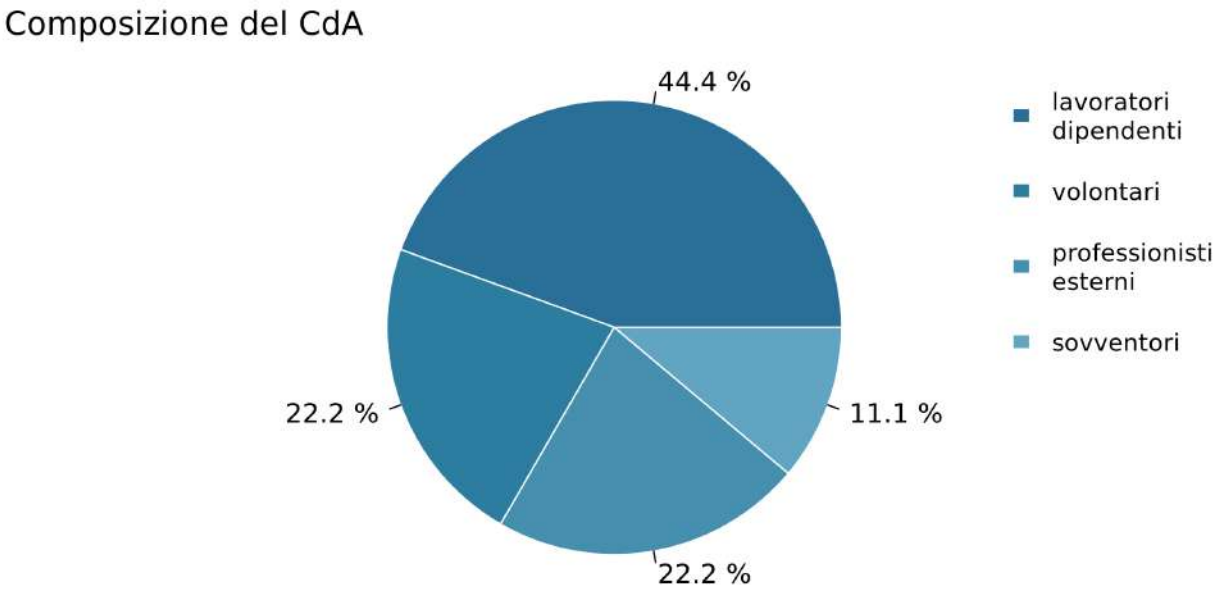
VOTO NELLE ASSEMBLEE

Nelle Assemblee hanno diritto al voto coloro che risultano iscritti nel libro dei soci da almeno 90 giorni. Ciascun socio persona fisica ha diritto a un solo voto. Ai soci sovventori persone giuridiche spetta un voto ogni 5.000 € di valore nominale di azioni possedute, fino ad un massimo di cinque voti. I voti attribuiti ai soci sovventori non devono superare il terzo dei voti spettanti all'insieme dei soci presenti o rappresentati in Assemblea. I soci che, non possono intervenire personalmente all'Assemblea, hanno la facoltà di farsi rappresentare, mediante delega scritta, soltanto da un altro socio avente diritto al voto, appartenente alla medesima categoria di socio cooperatore o sovventore. Ciascun socio non può rappresentare più di due soci oltre a sé stesso.

Nel 2023 VALES ha organizzato 1 assemblea ordinaria. Il tasso di partecipazione per l'assemblea di approvazione del bilancio è stato complessivamente del 28.7%, di cui il 20% rappresentato per delega (partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 23.9%).

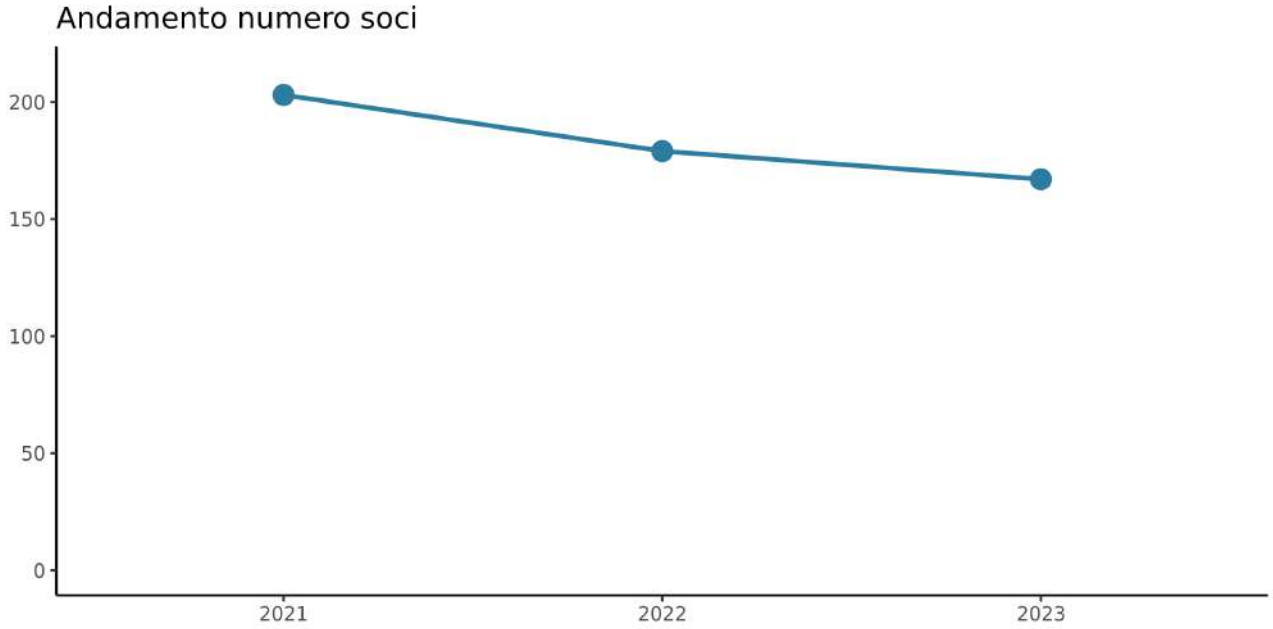
Il **Consiglio di Amministrazione**, organo amministrativo ed esecutivo della cooperativa, è composto da 9 consiglieri. Si tratta di esponenti di categorie diverse di portatori di interesse, dimostrando nuovamente la rilevanza assegnata a portare anche nel processo gestionale le scelte e il confronto tra attori diversi. Nell'anno il CdA si è riunito 11 volte con un tasso medio di partecipazione dell'88.89%.

Cognome e Nome	***Ruolo***	***Data Prima Nomina***
Fellin Paolo	Presidente	16/05/2000
Cristofolini Chiara	Vicepresidente	01/12/2019
Borz Paola	Amministratore	01/12/2019
Bolognesi Stefano	Amministratore	01/12/2019
Gentili Aurelio	Amministratore	08/07/2022
La Macchia Roberta	Amministratore	08/07/2022
Miglietta Ornella	Amministratore	08/07/2022
Menapace Alessandro	Amministratore	27/09/2007
Monari Ermanno	Amministratore	01/01/2014



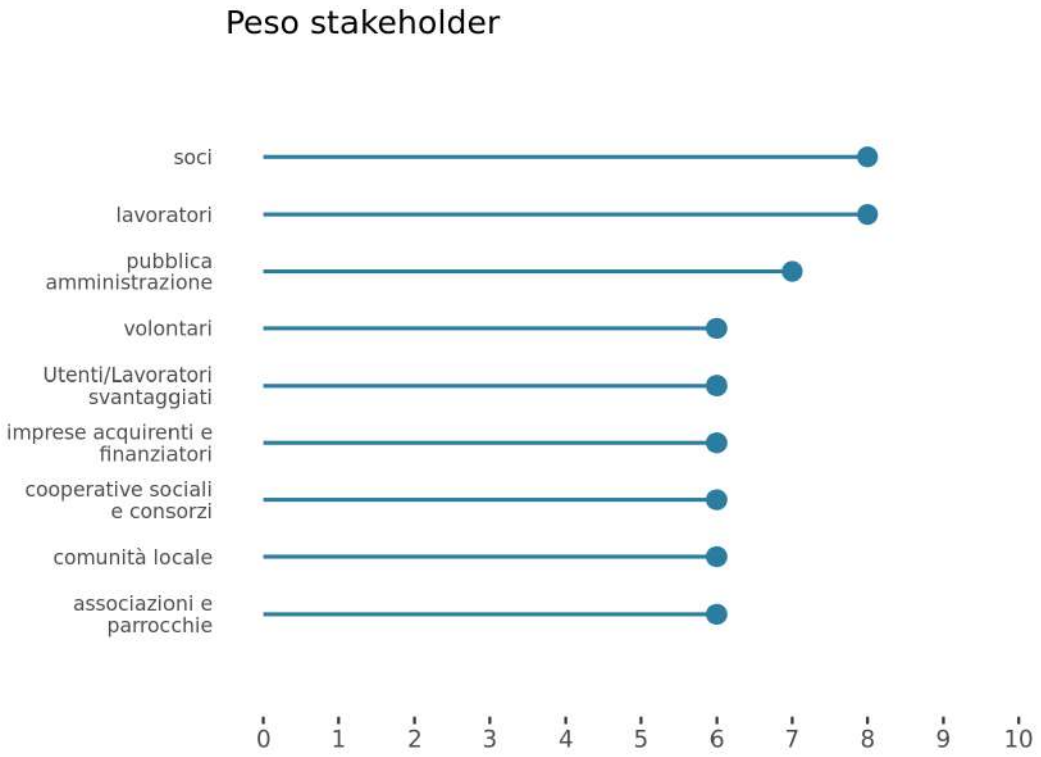
La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata nella presenza nell'organo amministrativo di donne.

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 11 soci, come anticipato essi sono oggi 167. Questi andamenti sono alla base dell'eterogenea composizione dei soci per anzianità di appartenenza: un 26.9% di soci è presente in cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 50.9% di soci presenti da più di 15 anni.



La cooperativa prevede dei compensi economici per alcune cariche istituzionali ricoperte e in particolare 11.300 Euro per gli amministratori, 14.520 Euro per i revisori contabili, 10.000 Euro per il presidente e 16.000 Euro per altre figure che ricoprono cariche elettive. Gli utili conseguiti nel 2022 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 con essa si relazionano, dei suoi **stakeholder**.



In particolare, le modalità di coinvolgimento dei lavoratori sono eterogenee e sviluppate: VALES rende partecipi i beneficiari dei servizi, attivando gli utenti nell'intercettazione di preferenze e idee. La cooperativa non ha invece ancora investito in procedure e dispositivi per il coinvolgimento di altri portatori d'interesse.

PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Il perseguimento degli obiettivi e della funzione sociale della cooperativa viene garantito dall'impegno quotidiano di lavoratori, professionisti e volontari che anche nel 2023 hanno rappresentato una risorsa fondamentale per VALES.

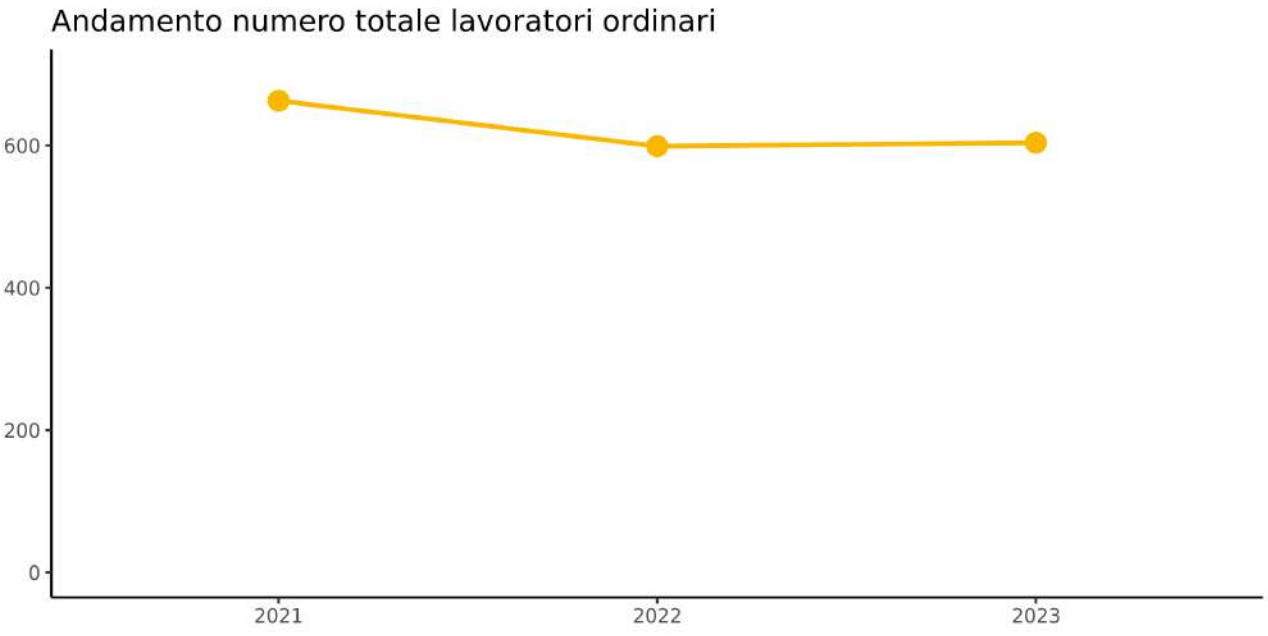
Risorse Umane Nell'anno

Lavoratori ordinari	868
Lavoratori svantaggiati	82
Professionisti	1
Volontari	80

I DIPENDENTI

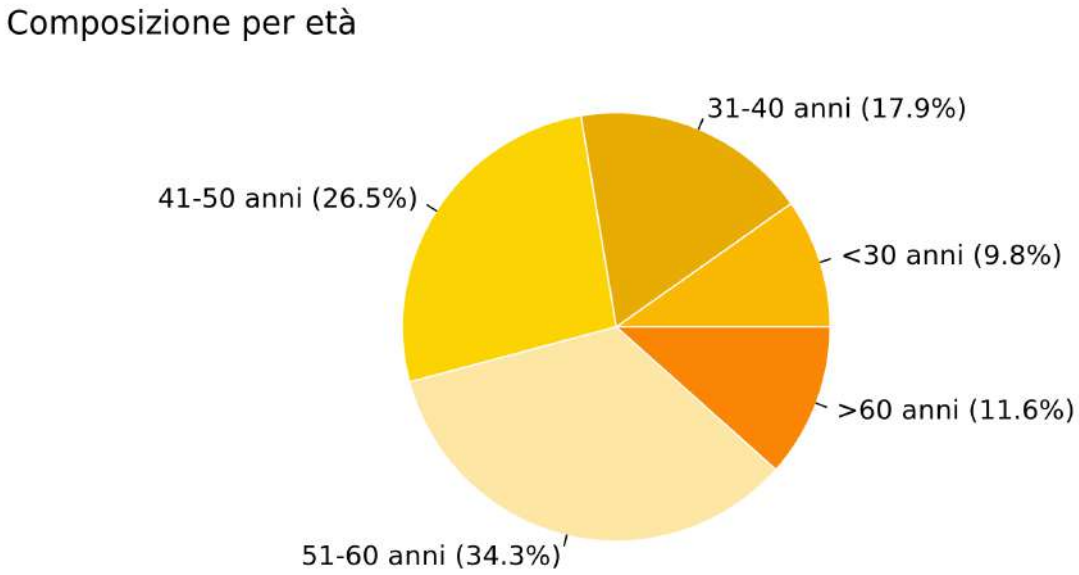
I **lavoratori dipendenti**, non inseriti come lavoratori svantaggiati, impiegati dalla cooperativa al 31/12/2023 sono 604, di cui l'82.12% a tempo indeterminato e il 17.88% a tempo determinato. Durante l'anno la cooperativa ha visto l'ingresso di 230 dipendenti rispetto all'uscita di 283 lavoratori, registrando così una variazione negativa. Inoltre vi è da considerare che nell'arco dell'anno 49 lavoratori sono passati da contratti flessibili a contratti a tempo indeterminato.

Il totale delle posizioni lavorative del 2023 è stato quindi di 868 lavoratori, per equivalenti posizioni a tempo pieno di lavoro (ULA o Unità Lavorative Annue) quantificate nell'anno in 373 unità.



I tratti sociodemografici dei lavoratori dipendenti mettono in luce anche l'impatto occupazionale che la cooperativa ha avuto nel territorio e a favore delle varie classi di lavoratori.

La presenza di dipendenti donne è del 77.81%. I giovani fino ai 30 anni sono invece il 9.77%, contro una percentuale del 45.86% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni.

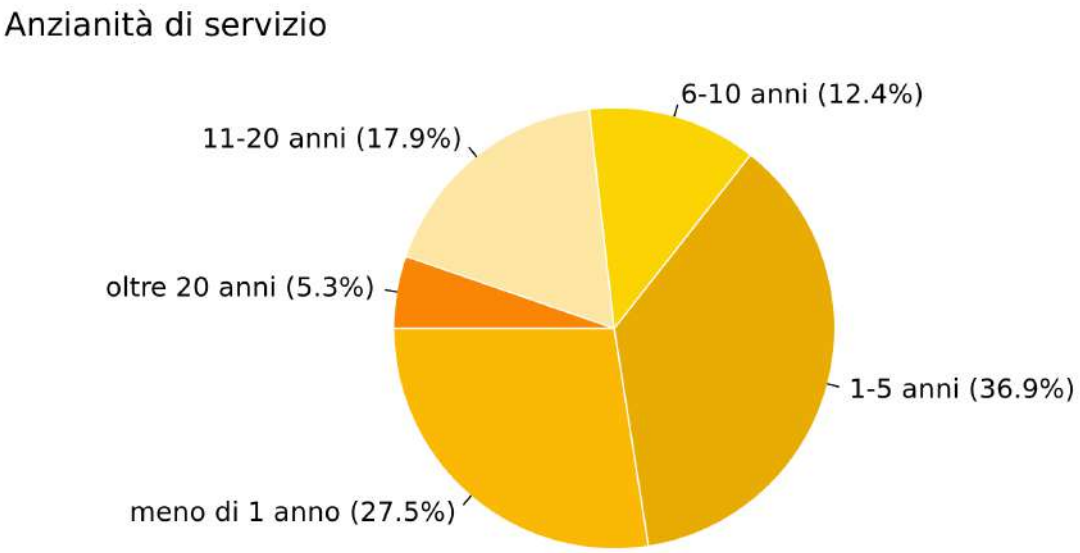


La cooperativa ha generato occupazione prevalentemente a favore del proprio territorio: il 38% dei lavoratori risiede nella stessa Comunità di Valle in cui ha sede la cooperativa mentre il 23% risiede nello stesso comune.

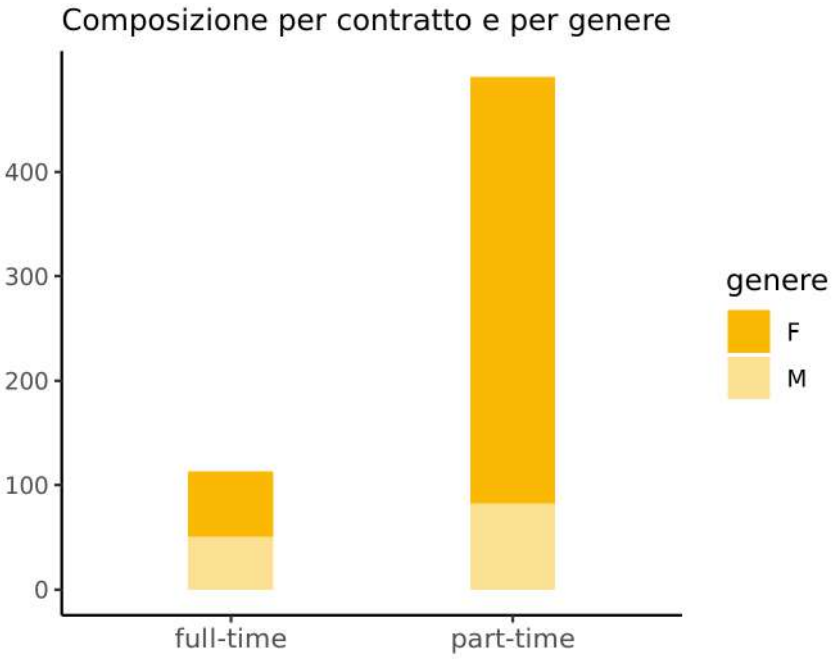
I profili formativi e la classificazione per ruoli che i lavoratori ricoprono forniscono informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Rispetto alla formazione, i lavoratori si suddividono in 503 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 78 lavoratori diplomati e 23 laureati.

Rispetto invece ai ruoli ricoperti, la cooperativa conta sulla presenza di 173 operai semplici, 171 OSS, 141 assistenti alla persona, 49 operai specializzati, 19 impiegati, 12 coordinatori, 11 professionisti sanitari, 7 coordinatori di cantiere e capisquadra, 7 responsabili, 6 tutor, 5 educatori con titolo, 2 altri educatori e 1 direttore. Il 65.4% dei lavoratori si occupa quindi della parte A dell'attività, vale a dire dell'assistenza sociosanitaria, mentre il 31.62% si occupa dell'inserimento lavorativo.

In una lettura dei livelli di **fidelizzazione** alla cooperativa, la fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 35.6% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni e 32 lavoratori addirittura da oltre 20 anni.



Le **caratteristiche contrattuali** permettono di comprendere inquadramenti, elementi di valorizzazione della persona e flessibilità proposte, intercettando dove la cooperativa è capace di garantire elementi di qualità del lavoro e gli eventuali punti di miglioramento nella gestione delle risorse umane. Per quanto riguarda la flessibilità temporale, il 18.71% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time rispetto alla presenza di 491 lavoratori con una posizione a part-time, di cui 491 richiesti dai lavoratori o accettati per conciliazione con proprie esigenze familiari. Complessivamente la cooperativa è riuscita a soddisfare il 100% di richieste di part-time pervenute dai propri dipendenti.



In coerenza con i servizi prodotti e con la formazione dei lavoratori, i lavoratori sono inquadrati in ruoli e con livelli salariali eterogenei. Nello specifico, per quanto riguarda gli inquadramenti il 4% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e l'1% dei ruoli di responsabilità è in mano a giovani

under 40. Rispetto ai contratti, la cooperativa sociale applica ai propri lavoratori sia il contratto collettivo delle cooperative sociali che per i Dirigenti - Aziende coop.: CCNL per i dirigenti di imprese coop. + CCNL CED Centro elaborazione dati. + CCNL Case di Riposo, Centri degenza ed assistenza privati + CCNL Servizi di Pulizia e Multiservizi + CCNL Turismo pubblici esercizi e ristorazione + Intesa collettiva provinciale di lavoro per i lavoratori occupati negli interventi previsti dal punto 19 del vigente documento degli interventi di politica del lavoro.

Inquadramento Contrattuale E Retribuzione

Inquadramento	Minimo	Massimo
Dirigenti	47.810 €	106.785€
Coordinatore/responsabile/professionista	24.198 €	29.270 €
Lavoratore qualificato/specializzato	19.883 €	31.811€
Lavoratore generico	18.534 €	19.559 €

A conclusione di questo approfondimento sui lavoratori dipendenti della cooperativa, si riportano alcune specificità rispetto al distacco. Nel corso dell'anno hanno lavorato in cooperativa con la forma del distacco 43 dipendenti di altri enti.

Un modo per valorizzare il lavoro ed i lavoratori dipendenti è quello di garantire incentivi, economici e non, che influenzano anche la qualità del lavoro offerto. Economicamente, 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, integrazioni sanitarie e assicurative aggiuntive rispetto a quelle previste dal CCNL, sconti per l'acquisto di prodotti o servizi di altre cooperative, sconti per l'acquisto di prodotti o servizi erogati dalla propria cooperativa, microcredito, anticipi sullo stipendio e anticipi eccezionali su TFR. Un benefit indiretto garantito ai lavoratori è rappresentato poi dalla garanzia di una certa flessibilità sul lavoro, tale da sostenere ove compatibile con il servizio una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro. In particolare, VALES prevede la possibilità per il dipendente di poter usufruire di passaggio dal tempo pieno al tempo parziale orizzontale/verticale o viceversa, banca delle ore, contratti flessibili che rispondono ad esigenze individuali, smart working, telelavoro e concessione di aspettativa ulteriore rispetto a quella prevista da normativa contrattuale. Complessivamente l'1% dei lavoratori usufruisce dei servizi di welfare aziendale e nello specifico il 5.5% utilizza telelavoro/smartworking.

Accanto a tali elementi più aziendalistici, tema centrale per le cooperative sociali è sicuramente la sfera del **coinvolgimento** e del **benessere** dei lavoratori. VALES investe in pratiche e dispositivi volti a garantire il controllo dello stress e l'investimento nel benessere dei lavoratori e accorgimenti e decisioni che tutelino e supportino le pari opportunità, siano esse di genere, di credo religioso, di provenienza.

Elemento oggettivo del benessere o indicatori di possibili problematiche sono infine rilevabili nei dati su salute e contenziosi.

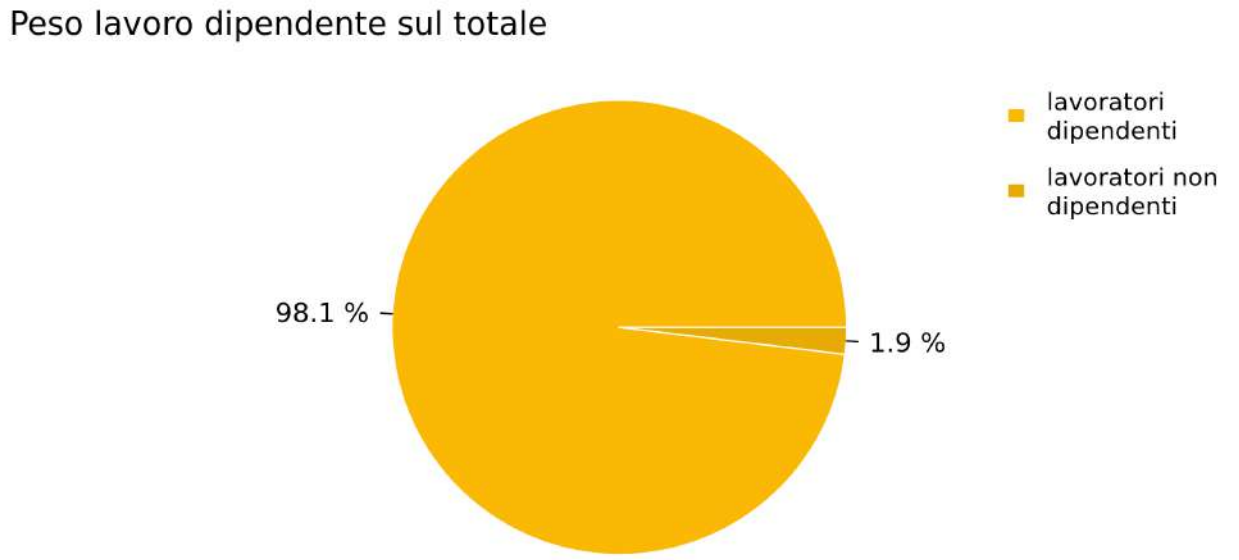
Salute

Infortuni	36
Giorni di assenza per malattia totali	7.435
Nr. massimo di giorni di assenza per malattia individuale	365
Ferie non godute complessive	20%
Massimo ferie non godute per individuo	80%
Richieste di visite straordinarie da medico competente	4
Casi dichiarati di molestie o mobbing	1

L'ente crede sia importante tenere controllati la soddisfazione dei propri lavoratori, per cui fa monitoraggio del loro benessere in modo formalizzato e periodico a tutti i lavoratori e nell'anno la cooperativa ha dovuto affrontare più di un contenzioso, di cui 1 procedimento è ancora in corso.

COLLABORATORI E PROFESSIONISTI

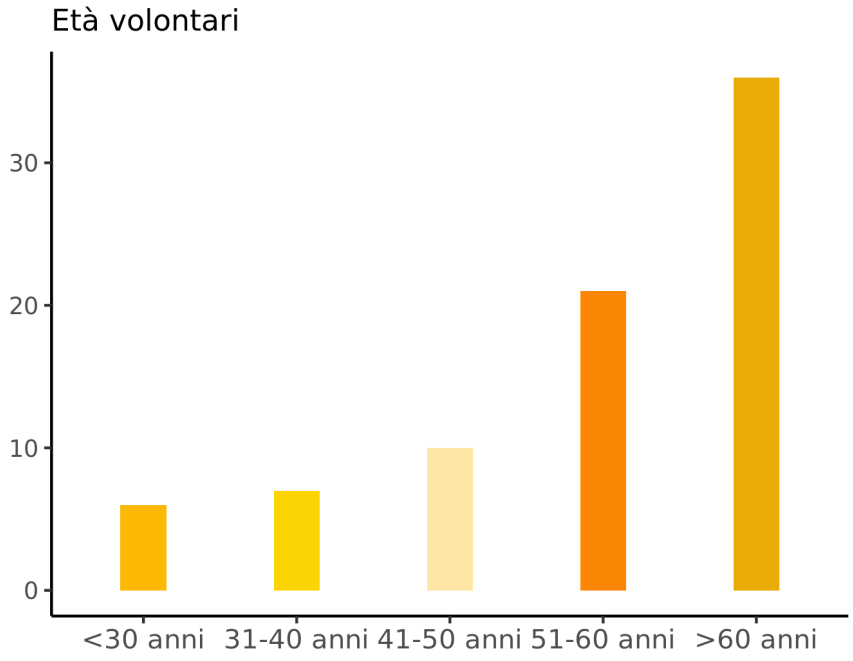
Nel corso del 2023, la cooperativa si è avvalsa anche di altre figure professionali a sostegno delle attività, che hanno determinato ricadute occupazionali e formative ulteriori nel proprio territorio. Nello specifico, VALES ha fatto ricorso a 1 professionista titolare di partita IVA e 16 lavoratori in somministrazione. Tali numeri spiegano meglio la strutturazione dell'organico nel complesso: mediamente nell'anno il peso del lavoro dipendente (calcolato a testa e non ad orario) sul totale è stato pari al 98.08%. La cooperativa ha investito nella generazione di occupazione stabile, garantendo contratti di dipendenza ad una parte elevata dei propri lavoratori.

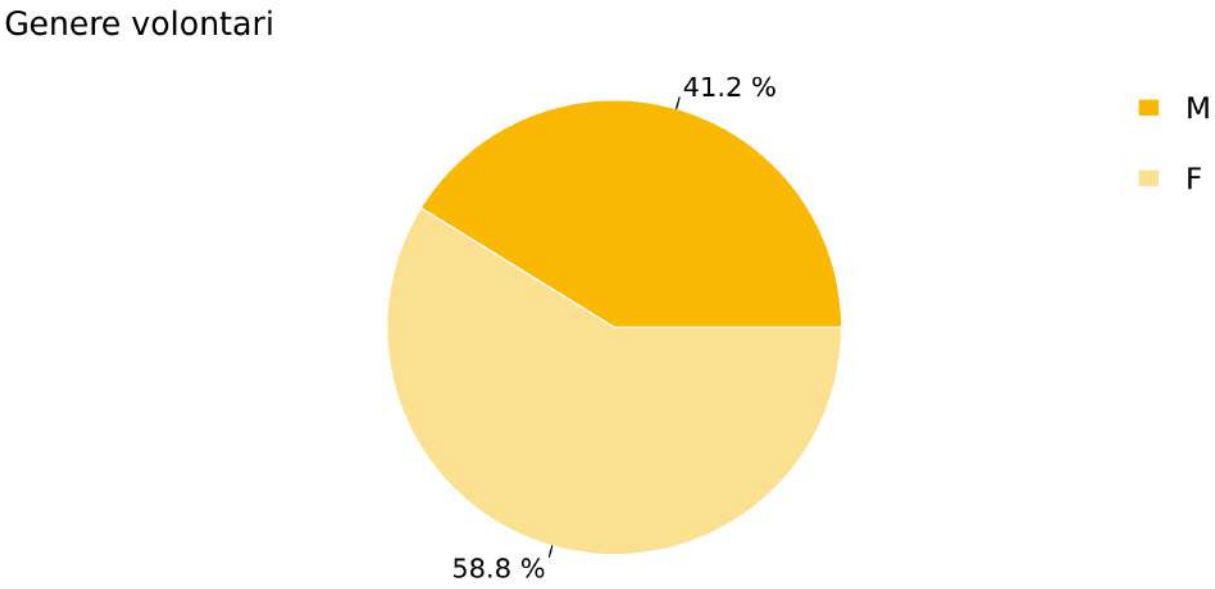


Una attenzione specifica la meritano quelle prassi organizzative che si inseriscono indirettamente in elementi di prima generazione di impatto per le politiche del lavoro a favore dei giovani o nuovi entranti nel mercato del lavoro: nel corso del 2023 la cooperativa ha ospitato 1 tirocinio e 2 ragazzi in alternanza scuola lavoro.

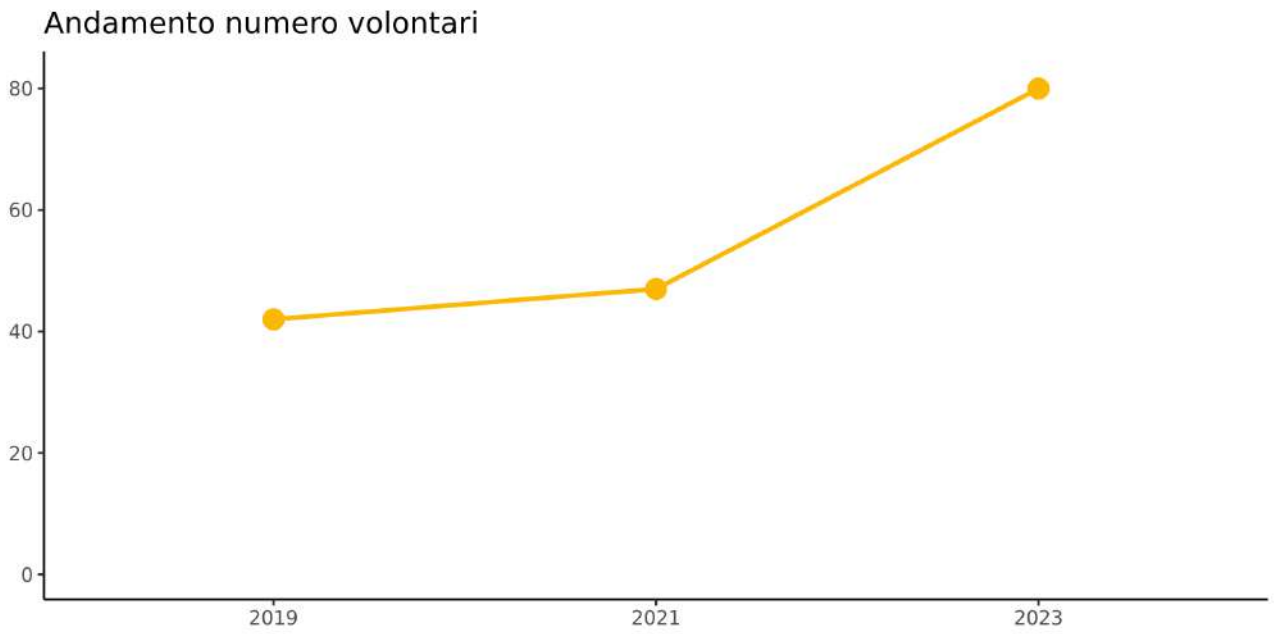
VOLONTARI E CITTADINANZA ATTIVA

Il **volontariato** costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'organizzazione e può essere interpretato come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità. La cooperativa ha visto coinvolti in attività di volontariato ben 80 volontari, di cui 43 soci e 37 volontari esterni. Tra i volontari stabili della cooperativa si conta anche la presenza di 18 ex dipendenti della cooperativa, a dimostrazione del coinvolgimento nella mission dell'organizzazione.

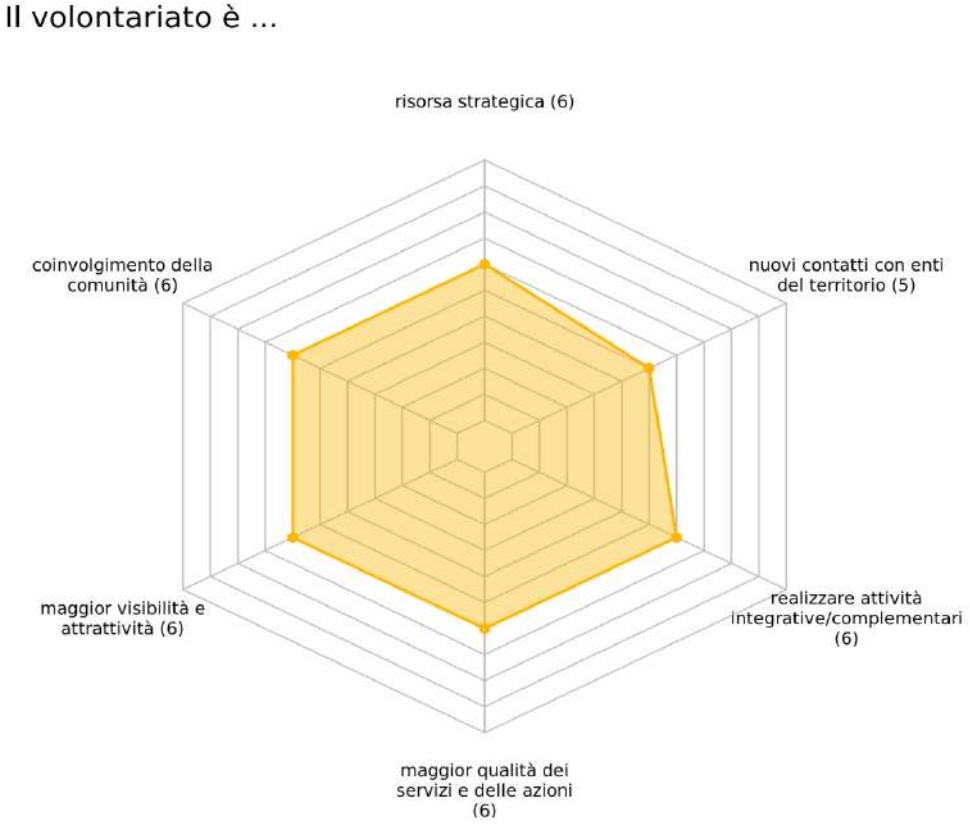




La presenza di volontari negli ultimi 4 anni risulta aumentata del 90.5% a dimostrazione dell'importante legame instaurato con il territorio.



Il contributo del volontariato alla realizzazione delle azioni e al supporto della mission organizzativa è quantificabile poi nel numero di ore praticate e nel tipo di attività svolta. Nel 2023 la cooperativa ha beneficiato di 2.458 ore complessive di volontariato. Il tempo donato dai volontari è stato impiegato in percentuale maggiore (58% del totale ore donate) in attività di affiancamento nell'erogazione dei servizi core della cooperativa e partecipazione alla realizzazione di servizi innovativi e aggiuntivi (37%), ma anche in attività di partecipazione alla gestione della cooperativa attraverso l'appartenenza al CdA o ad organi istituzionali diversi dall'assemblea dei soci (1%), mansioni per l'amministrazione (4%).



Se i dati fin qui descritti permettono di capire l'interazione della cooperativa con il territorio e la rilevanza del volontariato per l'organizzazione, dall'altra anche VALES ha dei possibili impatti sui volontari, intermediati dalle politiche promosse nei loro confronti.

Guardando alle politiche inclusive e di ulteriore sostegno ai volontari, VALES investe sulla loro crescita, poiché fa formazione ai volontari al loro ingresso in cooperativa sociale. I volontari sono stati infatti coinvolti in attività formative e nello specifico il 50% in una formazione funzionale alla sicurezza e tutela del volontario.

Secondo quanto stabilito anche legislativamente, gli enti di Terzo Settore possono prevedere rimborsi ai propri volontari per spese sostenute nell'ambito dell'esercizio delle attività di volontariato: la cooperativa sociale prevede per i propri volontari rimborsi kilometrici per missioni e spostamenti, rimborsi per vitto e alloggio per missioni fuori sede, rimborsi a presentazione di fatture e ricevute per acquisti effettuati a favore dell'azienda e rimborsi con giustificativi che attestino che la spesa è relativa all'attività prestata.

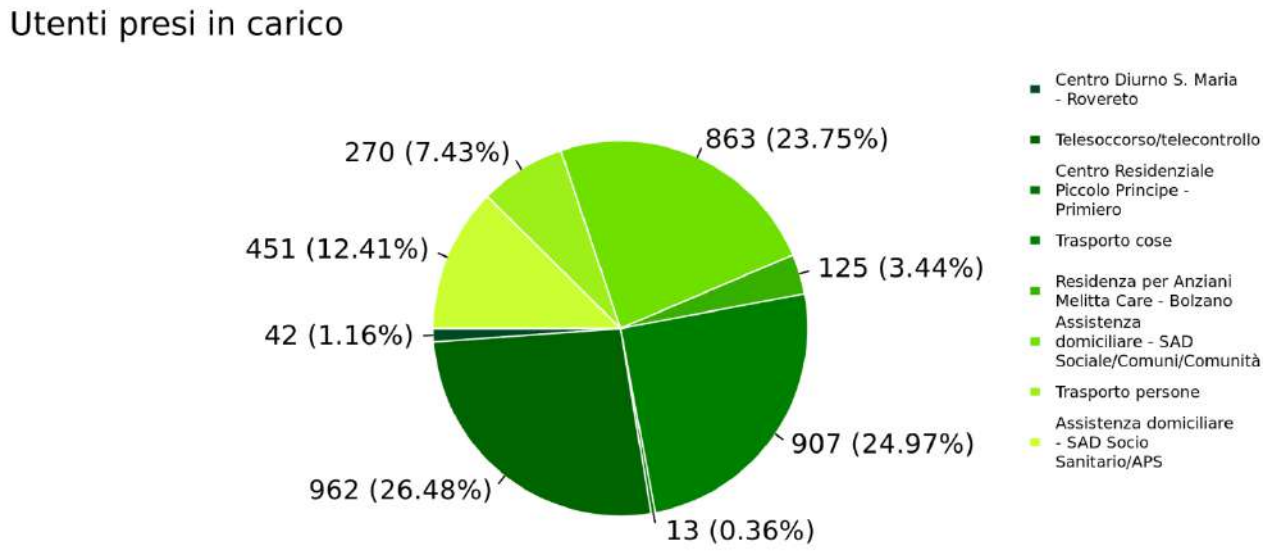
Rimborsi

Rimborsi complessivamente erogati	1.005 €
Importo massimo di rimborso erogato	385 €
Volontari che hanno usufruito di rimborsi	4

OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Gli obiettivi statutari e la mission organizzativa trovano compimento nella realizzazione delle attività e rendicontare i risultati raggiunti dalla cooperativa significa guardare innanzitutto in modo concreto ai servizi offerti e alle persone che ne hanno beneficiato. In quanto cooperativa sociale di tipo plurimo, l'attività che sta al centro dell'agire è duplice: quella di produzione di servizi e quella di inserimento lavorativo e delle due aree di operatività verrà data esplicita illustrazione, cercando comunque di leggere anche all'integrazione tra le due aree.

Partendo dalla lettura dei servizi e con riferimento agli utenti complessivi della cooperativa, nel 2023 si rileva un numero totale di utenti con presa in carico o a identificativo pari a 2.830 e un numero complessivo di utenti delle prestazioni senza presa in carico (contati per testa) pari a 60.



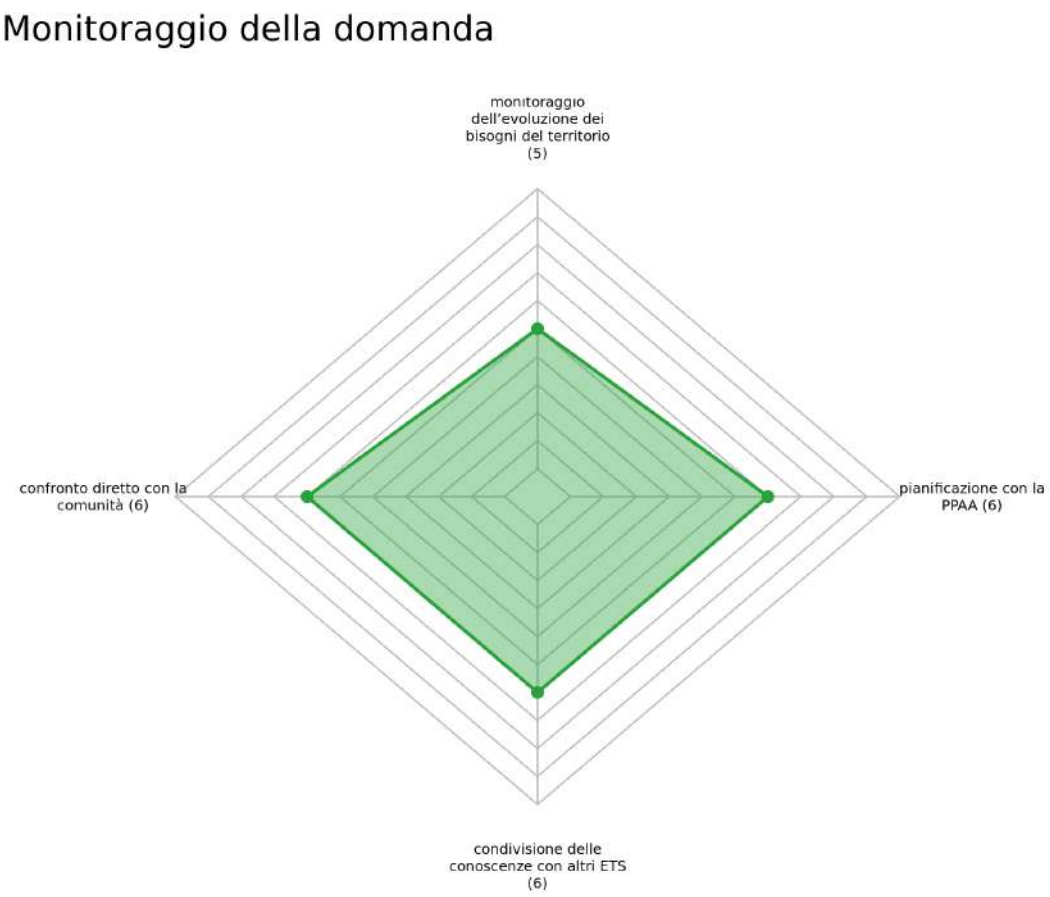
Utenti E Prestazioni Annuali Per Tipologia Di Servizio

Servizio	Tipologia	N. utenti	Prestazioni
Centro Diurno S. Maria - Rovereto	servizio semi-residenziale o diurno continuativo	42	-
Centro Residenziale Piccolo Principe - Primiero	servizio residenziale	13	-
Telesoccorso/telecontrollo	Telesoccorso/telecontrollo	962	-
Residenza per Anziani Melitta Care - Bolzano	servizio residenziale	125	-

Trasporto persone	servizi di supporto non legati a un luogo fisico o a domicilio (es. trasporto, fornitura pasti a domicilio)	270	130
Trasporto cose	servizi di supporto non legati a un luogo fisico o a domicilio (es. trasporto, fornitura pasti a domicilio)	907	12
Assistenza domiciliare - SAD Sociale/Comuni/Comunità	servizio domiciliare	863	-
Assistenza domiciliare - SAD Socio-Sanitario/APS	servizio domiciliare	451	-

In termini di impatto sul territorio, il 19.43% degli utenti risiede nel comune in cui ha sede la cooperativa, il 77.03% degli utenti risiede nella stessa provincia in cui ha sede la cooperativa e il 3.53% risiede al di fuori della provincia in cui ha sede la cooperativa, con impatto quindi prettamente locale dell'attività e con conseguente sviluppo di una relazione e di una conoscenza diffusa con e nel territorio in cui la cooperativa ha la sua sede.

Nel perseguimento degli obiettivi sociali, la dimensione quantitativa sin qui presentata– e quindi la capacità di rispondere ai bisogni di un certo numero di persone e con attività eterogenee- rappresenta di certo un aspetto importante per descrivere i raggiungimenti dell'anno. Ma altrettanto rilevante è riflettere su come la cooperativa sociale investe anche nella qualità dei servizi. Un dato oggettivo di questo processo è rappresentato dalle **certificazioni** di cui la cooperativa si è dotata in questi anni, quale in particolare: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2015 e Family Audit.

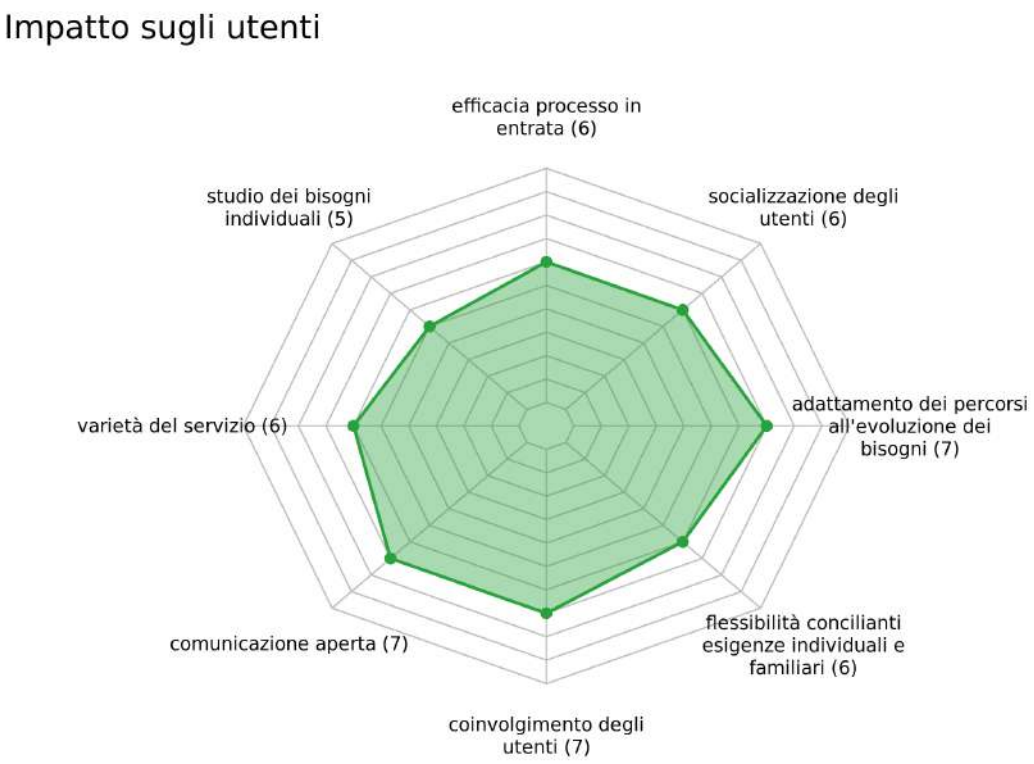


VALES punta poi all'**innovazione** dei propri servizi attraverso importanti azioni che investono sul miglioramento delle modalità di organizzazione e conduzione dei servizi: nel triennio 2021/2023, la cooperativa ha investito in nuove tecnologie e modalità di erogazione dei servizi e ha investito in una formazione mirata dei propri lavoratori funzionale ad apportare cambiamenti nelle modalità di realizzazione del servizio.

Alcune azioni risultano esplicative delle modalità in cui la cooperativa ha portato l'innovazione nell'ultimo anno nei suoi servizi: progetto di presa in carico attraverso la teleassistenza di persone molto anziane sole, senza contesto familiare di supporto. Passaggio di consegne tra un operatore e l'altro sul singolo caso, realizzato attraverso nuovo applicativo di sistema, valorizzandolo il telefono cellulare aziendale messo a disposizione agli operatori.

Elemento concreto di **ricerca della qualità** e dell'attenzione all'utenza è la promozione di una certa filiera di servizio nei confronti dei suoi utenti affiancando l'attività assistenziale ad attività formative e di sviluppo di abilità lavorative e per questo collabora con cooperative sociali di tipo B per l'inserimento al lavoro di propri utenti.

VALES ripone particolare attenzione all'implementazione di azioni che favoriscono la qualità dei servizi e un'offerta non standardizzata e nello specifico promuove la comunicazione aperta con gli utenti per garantire trasparenza sui servizi e su eventuali cambiamenti, il coinvolgimento degli utenti/di loro rappresentanti nell'intercettazione di preferenze e idee e cambiamenti rapidi nei percorsi individuali dell'utente a seguito dell'evoluzione dei suoi bisogni.



Per rafforzare le attenzioni alla realizzazione di servizi meglio rispondenti ai reali bisogni di utenti e famigliari, la cooperativa sociale ritiene importante ascoltare le opinioni degli stessi beneficiari dei servizi, realizzando attività di monitoraggio della soddisfazione e del benessere degli utenti in modo formalizzato, anche se non periodicamente.

Nel presente bilancio sociale si è scelto, per finalità comunicative, di fornire brevi descrizioni di obiettivo e di risultato per ciascuna delle principali tipologie di servizio realizzate nel corso del 2023.

CENTRO DIURNO S. MARIA - ROVERETO

Il servizio si esplica in un supporto continuativo nella gestione delle necessità quotidiane degli ospiti, offrendo all'anziano un'alternativa alla vita a domicilio e un sostegno ai familiari nella gestione dei carichi di cura. Gli ospiti infatti trascorrono la giornata in un contesto assistenziale protetto e stimolante, in cui vengono proposte varie attività, finalizzate alla socializzazione, al mantenimento e al recupero delle risorse individuali. È rivolto a persone anziane autosufficienti, parzialmente autosufficienti o non autosufficienti, che hanno la possibilità di partecipare ad attività motorie, di stimolazione cognitiva e/o ludico-ricreativa.

Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	servizio semi-residenziale o diurno continuativo
Beneficiari totali	42
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	10
Ore di lavoro dedicate	7.416
Entrate dal servizio	250 €

I beneficiari sono stati al 98% adulti over 65. Inoltre, si contano al 60% adulti con problemi di salute mentale, al 40% adulti con disabilità e al 21% adulti con disagio sociale.

CENTRO RESIDENZIALE PICCOLO PRINCIPE - PRIMIERO

Il servizio si esplica in attività socioriabilitative per adulti afferenti all'area della salute mentale ed ha carattere residenziale e semiresidenziale.

Il Piccolo Principe è un ambiente accogliente e supportivo nel quale la quotidianità rappresenta uno degli strumenti più forti ed efficaci nella riabilitazione degli utenti e nel quale si opera secondo un modello di vita comunitario fondato su un progetto educativo e socioriabilitativo personalizzato.

È attivo uno spazio laboratoriale sperimentale creativo di attività di artigianato e di trasformazione attraverso il recupero sia di tessuti di abiti non più utilizzabili sia di altri materiali, per permettere la sperimentazione ed il miglioramento degli utenti nelle loro abilità manuali e pratiche, di acquisire indicazioni di massima circa le loro capacità di tenuta, di concentrazione e di produttività per poter strutturare un percorso riabilitativo il più possibile aderente alle loro capacità e possibilità nonché di favorire l'inclusione sociale, la socializzazione e lo scambio con l'ambiente esterno. Il Servizio promuove collaborazioni con il territorio ed in particolare con le varie associazioni di volontariato (es. C.I.T dei vari paesi, associazioni culturali, parrocchia…) con l'obiettivo di favorire l'inclusione sociale, la socializzazione e lo scambio con l'ambiente esterno.

Il 100.1% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	servizio residenziale
Beneficiari totali	13
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	10
Ore di lavoro dedicate	8.840
Entrate dal servizio	272.388 €

Tra i beneficiari del servizio si contano al 60% persone con disagio sociale e al 10% persone con dipendenze.

TELESOCCORSO/TELECONTROLLO

Il servizio si esplica in attività di telesoccorso rivolto particolarmente agli anziani ed anche a persone con problemi di salute e di inabilità residenti nella provincia di Trento.

A casa dell'utente viene installato un piccolo apparecchio, collegato alla linea fissa o mobile, dotato di telecomando, che, se premuto attiverà il collegamento con la Centrale Operativa. L'operatore, verificato il motivo della chiamata farà intervenire, se necessario, i soccorsi idonei: familiari, Medico di famiglia, Guardia Medica, ambulanza, forze dell'ordine, ecc. La tempestività dei soccorsi è l'elemento essenziale per risolvere i casi di emergenza come la caduta, l'incidente domestico o il malore. Il telesoccorso rappresenta uno strumento efficace e di facile impiego per affrontare tali situazioni. È attivo 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno. Il servizio, oltre a rispondere alle richieste di soccorso, garantisce anche un contatto costante con gli utenti. Viene infatti concordata una telefonata settimanale per il controllo dell'apparato e per la verifica della situazione della persona, volta a monitorare, con adeguata discrezione, la situazione ambientale e personale dell'utente ed i suoi problemi di salute psico-fisica. Questo contatto favorisce uno stimolo alla comunicazione, rinforzando il rapporto di amicizia e di fiducia che si instaura con l'operatore, svolgendo un'azione promozionale di abitudini di vita corrette e salutari e fornendo un sostegno psicologico.

Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	Telesoccorso/telecontrollo
Beneficiari totali	962
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	6
Ore di lavoro dedicate	5.274
Entrate dal servizio	110.225 €

I beneficiari sono stati al 95.95% adulti over 65 e al 4.05% adulti (24-65 anni di età).

RESIDENZA PER ANZIANI MELITTA CARE - BOLZANO

Il servizio consiste nella gestione operativa di assistenza e cura presso la struttura residenziale per anziani nota come Residenza per Anziani MELITTA CARE, situata a Bolzano. Questa struttura, aperta 24 ore al giorno, 365 giorni all'anno, è accreditata dalla Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige e offre prioritariamente servizi di assistenza residenziale agli individui non autosufficienti di età superiore ai sessant'anni e residenti nel comune di Bolzano. La proprietà della Residenza è della "REHA KLINIK WALDNER S.R.L." e è stata realizzata in collaborazione con "ALPEN HILFE S.C.S." con sede a Bolzano. Ubicata al secondo e terzo piano della nuova Clinica riabilitativa privata MELITTA KLINIK, situata in via Laura Conti 2/A, la gestione della struttura è a carico della Società Cooperativa Sociale ALPEN HILFE. La struttura offre su due piani un totale di 80 posti letto, tutti convenzionati con il Comune di Bolzano, distribuiti in 44 stanze singole e 18 stanze doppie. L'ammissione degli ospiti avviene tramite la graduatoria unica gestita dall'Azienda Servizi Sociali di Bolzano, secondo i criteri stabiliti dalla convenzione che ALPEN HILFE S.C.S. ha con la stessa.

I servizi forniti da VALES presso la Residenza per Anziani sono regolati dal "Contratto di servizi per la gestione operativa del progetto RPA Melitta Care", stipulato tra ALPEN HILFE S.C.S. e VALES S.C.S.

Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	servizio residenziale
Beneficiari totali	125
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	64
Ore di lavoro dedicate	78.280
Volontari dedicati al servizio	15
Entrate dal servizio	2.842.493 €

TRASPORTO PERSONE

Il servizio si esplica in trasporto e accompagnamento di persone con problemi di mobilità – anche temporanea – con la possibilità di affiancare una persona ausiliaria per l'accompagnamento e l'assistenza necessaria. Il servizio prevede, di norma, la presa in carico dell'utente dalla sua abitazione e quindi, a destinazione, il suo affidamento alla persona delegata a garantirne la cura e l'assistenza.

Le modalità con cui il servizio è attivabile sono le seguenti:

a) in regime di convenzione con la Pubblica Amministrazione:
    - con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari per i pazienti emodializzati;
    - con la Provincia Autonoma di Trento nell'ambito del Servizio "MuoverSi" per il trasporto di persone con disabilità
b) in regime di convenzione con enti privati:
    - cooperative sociali, associazioni culturali, sportive, ricreative, ecc.
c) in regime di convenzione con le APSP (Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona) del territorio
d) a pagamento per il cittadino privato.

La copertura del servizio è assicurata tutti i giorni, festivi compresi.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	servizi di supporto non legati a un luogo fisico o a domicilio (es. trasporto, fornitura pasti a domicilio)
Beneficiari totali	270
Prestazioni/accessi medi a settimana	130
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	19
Ore di lavoro dedicate	22.826
Volontari dedicati al servizio	2
Entrate dal servizio	995.251 €

I beneficiari sono stati all'85% adulti con disabilità over 65 e al 15% adulti con disabilità (24-65 anni di età).

TRASPORTO COSE

Il trasporto e la consegna dei pasti a domicilio prevede il ritiro del contenitore con le pietanze presso i punti di preparazione dislocati sul territorio e la relativa consegna al domicilio dell'utente. L'operatore consegna il contenitore con il pasto e ritira quello vuoto del giorno precedente. L'obiettivo del servizio, oltre a mantenere l'anziano nel suo contesto di vita, assicurando un pasto in linea con la dieta personalizzata, è anche quello di garantire un monitoraggio costante del grado di autonomia dell'utente. È dedicato a persone che hanno perso la capacità di prepararsi il pasto in maniera autonoma e senza aiuto parentale. I pasti vengono consegnati 7 giorni su 7, festivi compresi.

Consegna pasti RSA e Centri Diurni. La cooperativa effettua, a seguito di accordi diretti con alcune strutture del territorio, il trasporto di contenitori multi-pasto (a pranzo e cena) da alcuni centri di produzione pasti (l'APSP di Borgo Valsugana, l'APSP Opera Romani di Nomi, l'APSP Vannetti di Rovereto). Attualmente i destinatari di tale servizio sono gli ospiti delle seguenti strutture

residenziali: Residenza San Vendemiano a Ivano Fracena, APSP Residenza Valle dei Laghi a Cavedine, Comunità ANFFAS a Borgo Valsugana, RSA Kolbe e RSA Fontana di Rovereto, CRI Levico Terme, Centro Diurno S. Maria a Rovereto, Centro Diurno Girasole a Caldonazzo, Centro Diurno Oasi Albiano e Centro Diurno Filò a S. Orsola. La copertura dei servizi è assicurata tutti i giorni, festivi compresi. Trasporto prelievi. Il servizio di trasporto prelievi garantisce il ritiro e la consegna di provette presso i laboratori di analisi, su indicazione dell'APSS. Si tratta di un servizio a favore soprattutto dell'utenza anziana, che ha difficoltà di movimento sul territorio. L'attività viene svolta a supporto del Servizio Infermieristico Territoriale per i Comuni di Calliano, Volano e Terragnolo.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	servizi di supporto non legati a un luogo fisico o a domicilio (es. trasporto, fornitura pasti a domicilio)
Beneficiari totali	907
Prestazioni/accessi medi a settimana	12
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	35
Ore di lavoro dedicate	24.499
Entrate dal servizio	764.596 €

I beneficiari sono stati al 97% adulti con disabilità over 65 e al 3% adulti con disabilità (24-65 anni di età).

ASSISTENZA DOMICILIARE - SAD SOCIALE/COMUNI/COMUNITÀ

Il servizio si esplica in un'attività di assistenza domiciliare ad utenti attivati in regime socioassistenziale dai servizi sociali dei comuni (Comune di Rovereto) e dalle comunità di Valle (Vallagarina, Alta Valsugana e Bersntol, Bassa Valsugana e Tesino e Altopiani Cimbri).

Il servizio si esplica in attività di cura alla persona residente nel proprio domicilio; disponibile per 365 giorni all'anno nella fascia oraria 7.00 - 22.00.

Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	servizio domiciliare
Beneficiari totali	863
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	176
Ore di lavoro dedicate	151.883

Entrate dal servizio	4.132.123 €

I beneficiari sono stati al 90% adulti over 65 e al 10% adulti (24-65 anni di età).

ASSISTENZA DOMICILIARE - SAD SOCIO SANITARIO/APS

Il servizio si esplica in un'attività di assistenza domiciliare a favore di utenti attivati dall'APSS come ADI:

- assistenza domiciliare integrata ADICP:
- assistenza domiciliare cure palliative ADPD:
- assistenza domiciliare persone con demenza.

Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	servizio domiciliare
Beneficiari totali	451
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	63
Ore di lavoro dedicate	54.757
Entrate dal servizio	1.549.959 €

I beneficiari sono stati al 90% adulti over 65 e al 10% adulti (24-65 anni di età).

SERVIZI DI COMUNITÀ

I principali eventi e servizi di comunità proposti dalla cooperativa sono stati legati alla gestione del Riuso permanente per Bambini; ciclo di appuntamenti "Swap party", per dare una seconda vita a ciò che non usiamo più; laboratori nelle scuole dell'infanzia del territorio.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	attività occasionali/eventi, servizi territoriali e attività continuative annuali o pluriennali
Eventi	1
Partecipanti agli eventi	120
Giornate di presenza sul territorio	120
Beneficiari dei servizi territoriali	80

Gli inserimenti lavorativi

Oltre ai risultati conseguiti per le descritte attività inerenti alla realizzazione di servizi di interesse sociale, in quanto plurima, la cooperativa sociale si impegna anche nella funzione di inserimento sociale e occupazionale di persone svantaggiate e anche in tal caso quindi i dati possono rendicontare gli esiti raggiunti rispetto a questo obiettivo e quindi l'efficacia dell'azione. L'obiettivo di garantire l'inclusione occupazionale, anche come riscatto sociale di persone svantaggiate, trova la sua declinazione nella realizzazione di attività produttive che prevedono l'impiego di lavoratori svantaggiati e nella conduzione di processi formativi e lavorativi che pongono al centro la crescita e la valorizzazione della persona.

I Lavoratori Svantaggiati Nell'anno

Lavoratori dipendenti certificati da L.381/91 o inseriti nell'ambito delle politiche territoriali	82

I LAVORATORI SVANTAGGIATI DIPENDENTI

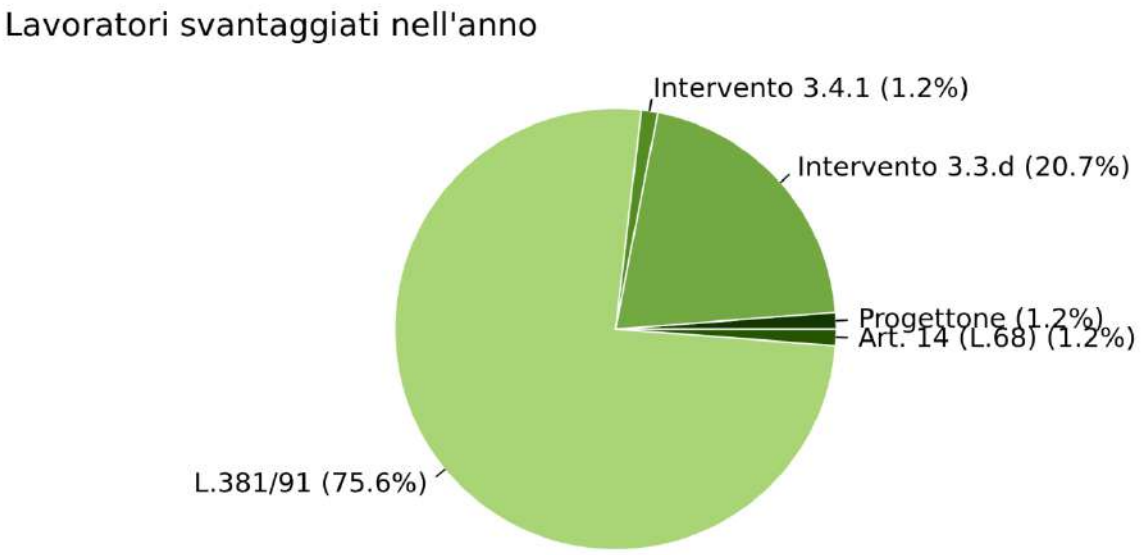
Il risultato più stabile della funzione di inserimento lavorativo è rappresentato dalla creazione di opportunità di lavoro dipendente a favore di persone svantaggiate, sia con contratto a tempo determinato che indeterminato. La tabella seguente illustra i numeri complessivi di lavoratori svantaggiati certificati da L.381/1991 o inseriti in cooperativa nell'ambito di politiche territoriali.

I Lavoratori Svantaggiati

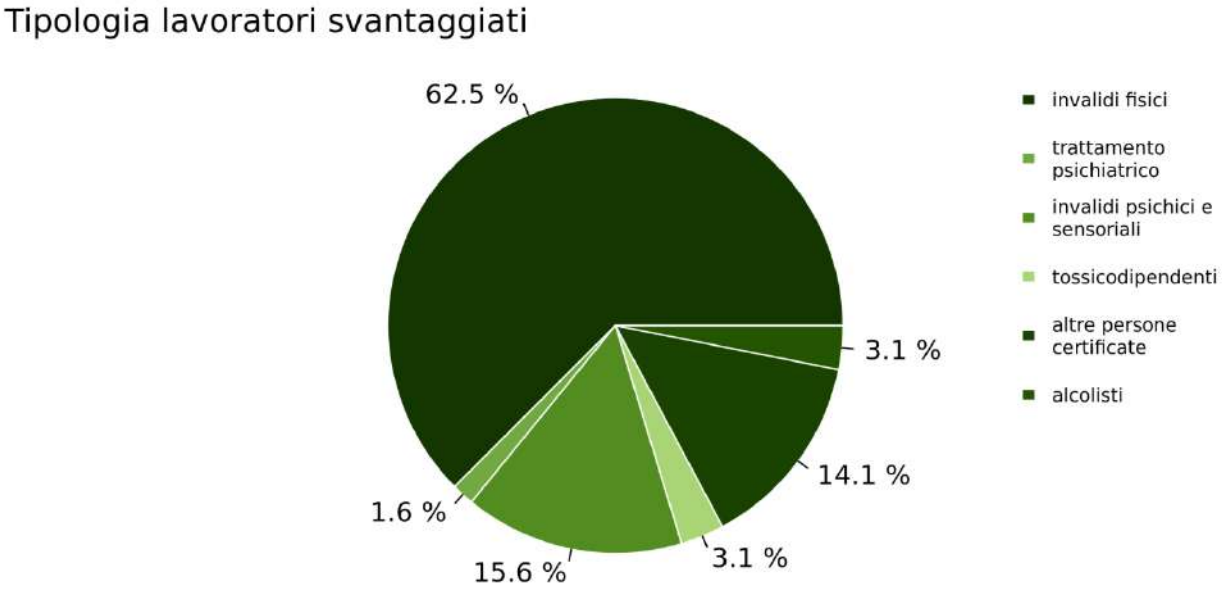
Lavoratori presenti ad inizio 2023	69
Lavoratori entrati nel 2023	55
Rapporto tra personale svantaggiato e ordinario al 31/12	42.93%

Al 31/12/2023 i lavoratori svantaggiati inseriti in cooperativa con contratto di dipendenza certificati secondo l'art. 4 della legge 381/1991 o secondo specifiche politiche territoriali sono 82.

Un importante elemento da considerare nella lettura dei dati è l'impatto specifico della cooperativa sociale sulle politiche attive del lavoro territoriali e il peso che le stesse hanno nella generazione dei flussi di personale inserito in corso d'anno. Nel corso del 2023, la cooperativa ha visto la presenza di 17 lavoratori da Intervento 3.3.d (lsu), 1 lavoratore da Progettone/PAT, 1 lavoratore da Intervento 3.4.1 (persone con incentivi all'assunzione), 1 lavoratore da Art. 14 (L.68) e 62 lavoratori svantaggiati certificati L. 381/91 e beneficiari di sgravi non inseriti su specifici interventi territoriali. Al 31/12/2023 risultano ancora presenti in cooperativa 17 lavoratori da Intervento 3.3.d (lsu), 1 lavoratore da Progettone /PAT, 1 lavoratore da Intervento 3.4.1 (persone con incentivi all'assunzione), 1 lavoratore da Art. 14 (L.68) e 62 lavoratori svantaggiati certificati L. 381/91 e beneficiari di sgravi non inseriti su specifici interventi territoriali.



La fotografia delle **caratteristiche sociodemografiche** dei lavoratori svantaggiati permette di comprendere meglio chi sono stati i beneficiari delle azioni, ma aggiunge allo stesso tempo informazioni sulle persone di cui -accanto ai lavoratori ordinari di cui precedentemente trattato- si è avvalsa la cooperativa. Considerando i soli lavoratori certificati secondo la legge istitutiva delle cooperative sociali L.381/1991, i lavoratori in inserimento sono principalmente invalidi fisici e si conta anche la presenza di invalidi psichici e sensoriali, soggetti in trattamento psichiatrico, tossicodipendenti, alcolisti e altre persone certificate da soggetti pubblici.



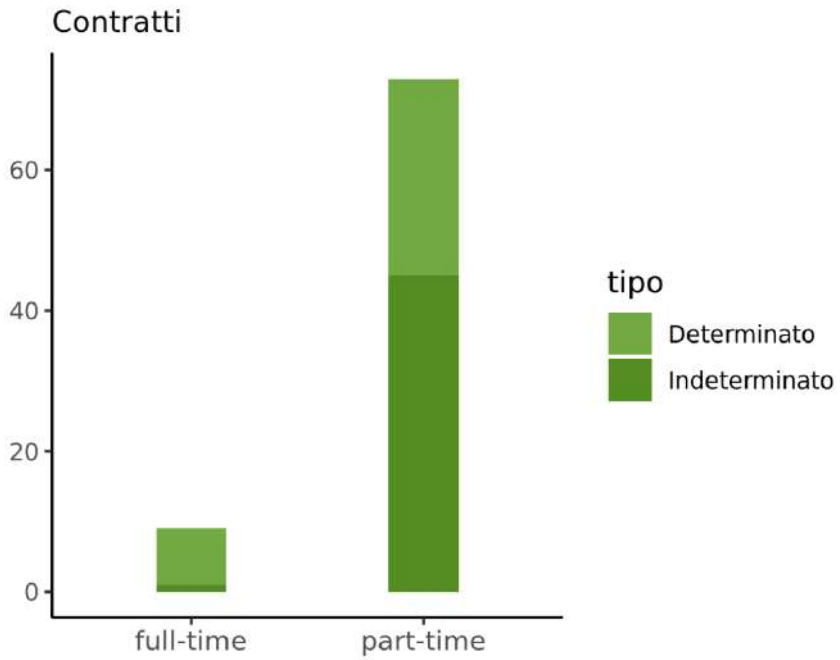
I lavoratori sono impiegati principalmente nel settore Attività di pulizia e disinfestazione (di edifici e di supporto alle imprese) e nessun lavoratore è impiegato in più settori.

Lavoratori Per Settore

Attività di pulizia e disinfestazione (di edifici e di	46.34%

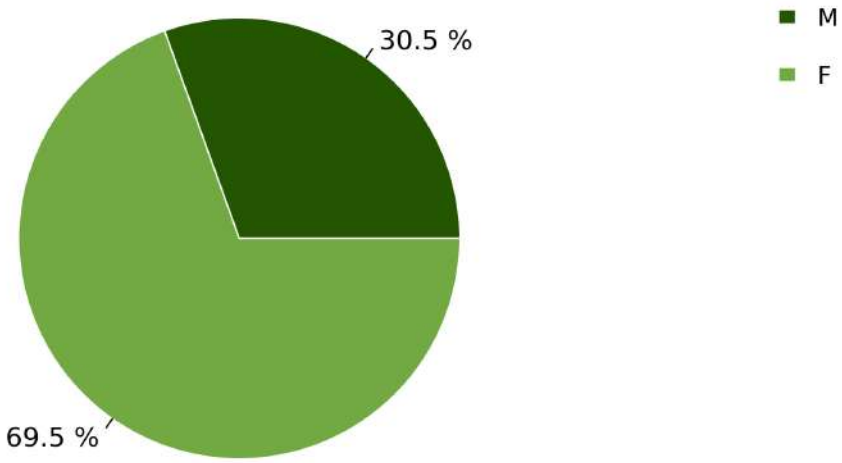
supporto alle imprese)	
Attività artistiche, sportive e di intrattenimento (comprese biblioteche, musei, archivi)	39.02%
Fornitura di pasti preparati (catering) e altri servizi di ristorazione (mense)	8.54%
Servizi di informazione e comunicazione (editoria, produzione video, programmazioni)	4.88%
Lavanderia	1.22%

Rispetto ai **contratti**, si applicano prevalentemente contratti a part-time, rispondendo alle propensioni individuali delle persone inserite, ma anche in parte alle professionalità su cui i lavoratori svantaggiati sono prevalentemente impiegati. L'effettivo impatto occupazionale dell'anno in termini di tempo pieno di lavoro equivale a complessive 46 ULA (Unità Lavorative Annue).



L'impatto occupazionale ha una ricaduta specifica in termini di occupazione femminile, considerando la presenza di 57 lavoratrici svantaggiate sul totale e in termini di impatto occupazionale locale, considerando che la percentuale di lavoratori svantaggiati residenti nel comune in cui ha sede la cooperativa è del 23% e quella riferita alla provincia è del 76%.

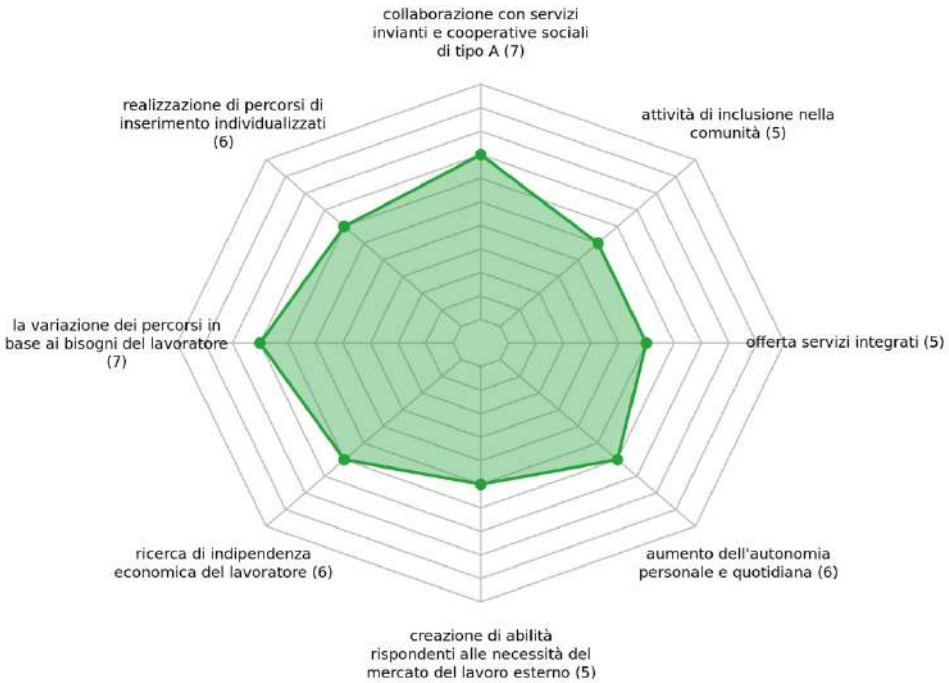
Genere lavoratori svantaggiati



Al pari di quanto osservato riguardo all'erogazione di servizi, la dimensione quantitativa sin qui presentata rappresenta un aspetto importante per descrivere i raggiungimenti dell'attività di inserimento lavorativo, è comunque rilevante riflettere anche su come la cooperativa sociale investe nella qualità degli inserimenti lavorativi.

Oltre allo stipendio, la cooperativa offre altri servizi e benefit, quali integrazioni sanitarie e assicurative aggiuntive rispetto a quelle già previste dal CCNL, microcredito e anticipi sullo stipendio. VALES pone al centro delle sue azioni di inserimento lavorativo elementi volti ad aumentarne le ricadute e l'impatto quali la collaborazione con i servizi invianti o cooperative sociali di tipo A per l'identificazione delle abilità e propensioni della persona svantaggiata e la variazione dei percorsi di inserimento lavorativo a seguito del monitoraggio dell'evoluzione dei bisogni del lavoratore.

Processi

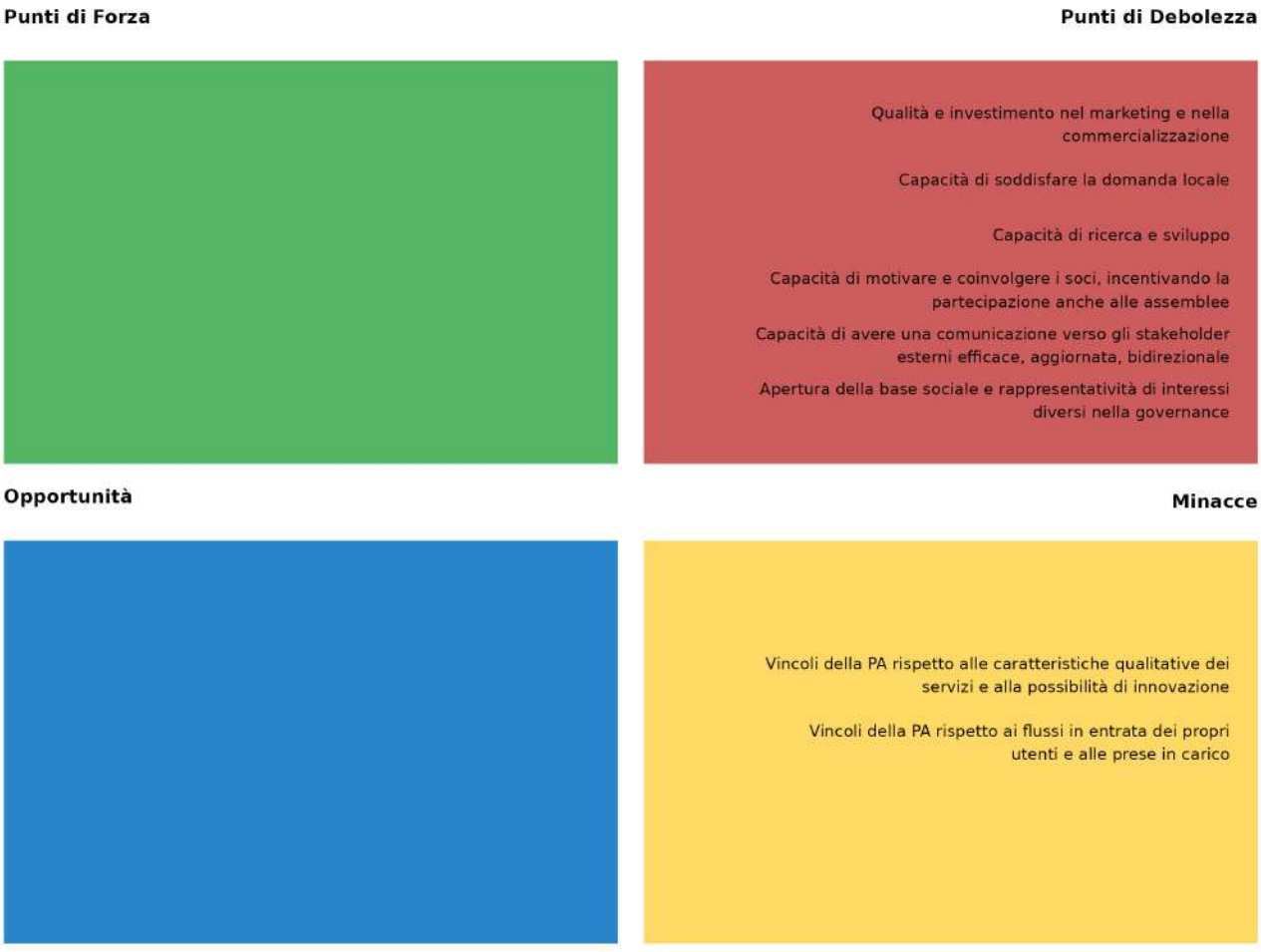


Alcune azioni risultano esplicative delle modalità in cui la cooperativa ha portato **l'innovazione** nell'ultimo anno nelle attività d'inserimento lavorativo: partecipando e aggiudicandosi la gestione dei bandi di gara relativi alle attività di portierato (APSS) ci hanno consentito di aumentare il numero di percorsi di inserimento lavorativo in un nuovo profilo professionale.

Il concreto impegno nei confronti dei lavoratori svantaggiati è riscontrabile in un ulteriore elemento: quando nel triennio 2021/2023, è accaduto che la cooperativa si è trovata a dover decidere in merito alle politiche da adottare di fronte alla perdita di appalti o al ridimensionamento dei servizi, le conseguenze occupazionali nei confronti dei lavoratori svantaggiati sono state oggetto di attenta valutazione e i lavoratori svantaggiati precedentemente inseriti su quell'attività sono stati assunti dall'organizzazione che ha vinto l'appalto, e hanno dimostrato capacità di inserimento e produttività anche nel nuovo lavoro.

VALUTAZIONE SUL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

A conclusione di questa riflessione sulle attività ed i servizi prodotti, è necessario riflettere sulla capacità di aver perseguito gli obiettivi che la cooperativa si era posta per l'anno, identificando anche gli eventuali problemi e limiti rilevati e riflettendo in modo prospettico sulle opportunità future. L'autovalutazione dell'operato e delle modalità gestionali della cooperativa sociale, portano a identificare in modo schematico nella seguente SWOT analysis la situazione della cooperativa.



SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

Leggere i principali dati economico-finanziari della cooperativa sociale permette di comprendere la solidità dell'ente e quindi la garanzia della continuità di realizzazione delle attività, la capacità di intercettazione di risorse economiche pubbliche e private e la conseguente generazione di valore economico, nonché il margine annuale conseguito e quindi l'andamento di breve periodo della cooperativa. I dati economico-finanziari forniscono inoltre indicatori della ricaduta economica della cooperativa sociale sul territorio.

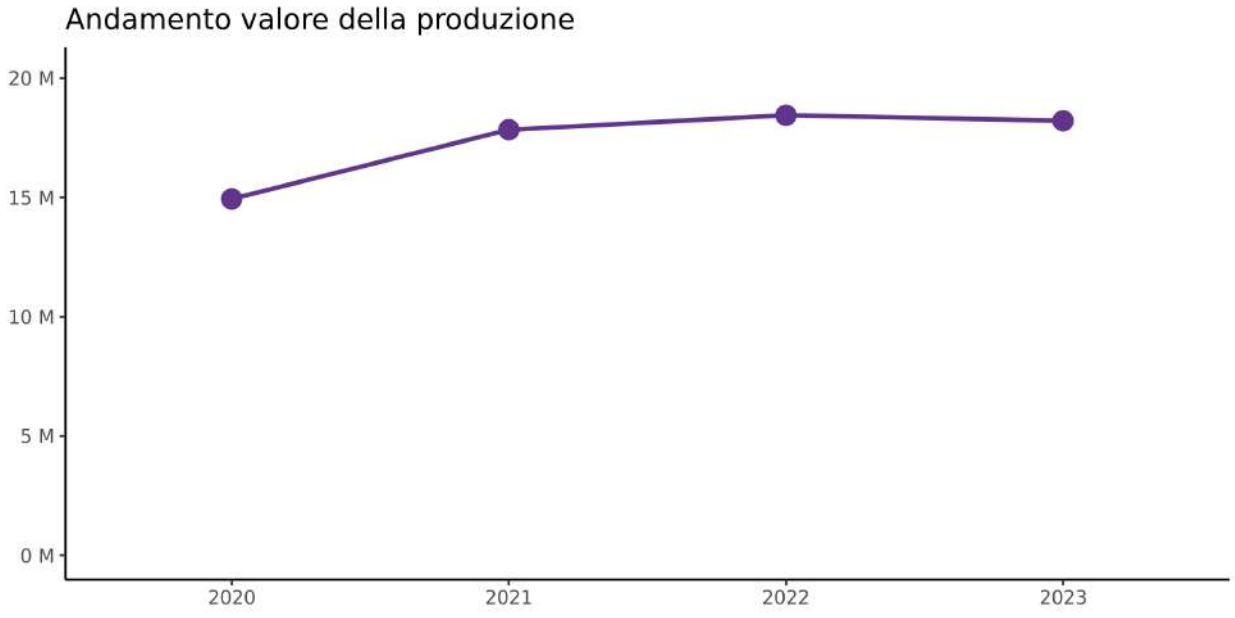
Il Peso Economico

Patrimonio	5.597.675 €
Valore della produzione	18.218.571 €
Risultato d'esercizio	22.770 €

DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE

Primo indicatore che permette di comprendere la dimensione della cooperativa e la sua rilevanza economica è il **valore della produzione**: nel 2023 esso è stato pari a 18.218.571 Euro, generato per il 69% dalla parte A dell'attività e per il 31% dalla parte B.

Rilevante è l'analisi del trend dei valori del periodo considerato: il valore della produzione risulta cresciuto dimostrando la capacità della cooperativa di continuare ad essere in una posizione stabile sul mercato e di generare valore economico crescente sul territorio. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno si è registrata una variazione pari al -1.25%.

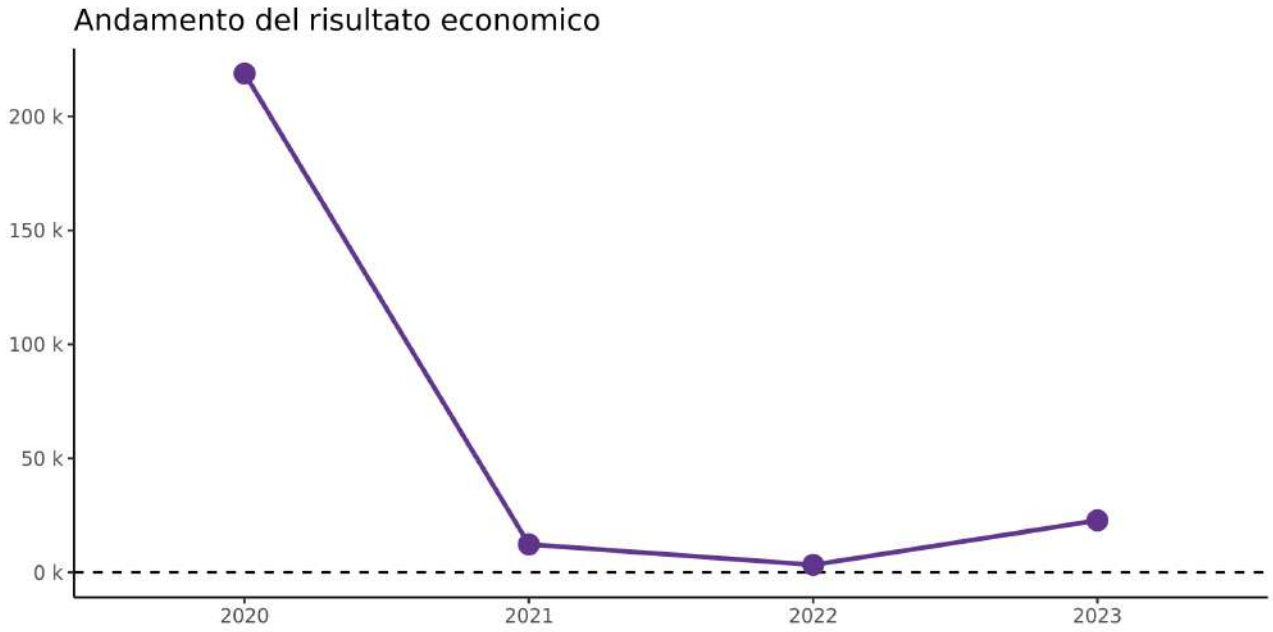


I **costi** sono ammontati a 18.175.331 Euro, di cui il 77.45% rappresentati da costi del personale dipendente. In quanto plurima, il costo del lavoro è attribuibile per il 72% alla parte A dall'attività e per il 28% alla parte B.

I Costi

Costi totali	18.175.331 €
Costi del personale dipendente	14.077.369 €
Costo del personale dipendente socio	2.555.118 €

La situazione economica della cooperativa, così come brevemente presentata, ha generato per l'anno 2023 un **utile** pari a 22.770 Euro.



Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla **situazione patrimoniale**. Il patrimonio netto della cooperativa ammonta a 5.597.675 Euro ed è composto per il 3.01% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale.

La Situazione Patrimoniale

Patrimonio netto	5.597.675 €
Capitale sociale	168.531 €
Riserve	5.406.374 €

Altra voce significativa che illustra la stabilità della cooperativa è rappresentata dalle immobilizzazioni che ammontano a 3.966.293 Euro.

Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività ed elemento identificativo dell'operatività della cooperativa sociale è rappresentata dalle **strutture** in cui vengono realizzati i servizi. La cooperativa sociale non ha strutture di proprietà, l'attività viene realizzata in quattro strutture concesse in gestione dalla pubblica amministrazione.

DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO

A conclusione di questa illustrazione di principali voci del bilancio per l'esercizio 2023 si desidera presentare il valore aggiunto generato dalla cooperativa sociale (prima tabella) e la sua distribuzione ai principali portatori di interesse (seconda tabella).

Tale riclassificazione dei dati permette, da un lato, di comprendere la ricchezza generata nell'esercizio in base alle aree di gestione che l'hanno generata e, dall'altro, di verificare su quali stakeholder essa è stata diversamente redistribuita.

Tabella 1 "valore aggiunto generato dalla cooperativa sociale".

VALORE DELLA PRODUZIONE		2023
A1	Ricavi delle vendite e delle prestazioni	17.924.785
A2	Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	0
A3	Variazione dei lavori in corso su ordinazione	0
A2/3	Variazione delle rimanenze e dei lavori	0
A4	Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0
A5_1	Contributi in conto esercizio	116.291
A5_2	Ricavi e proventi diversi (tranne proventi straordinari, plusvalenze cespiti accessori; plusvalenze, sopravv/insuss attive; rimborsi assicurativi)	62.395
	Totale Valore della produzione	**18.103.471**

COSTI DELLA PRODUZIONE		
B6	Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	639.049
B7	Costi per servizi (tranne Prestazioni di lavoro non dipendente)	2.271.223
B8	Costi per godimento di beni di terzi	486.823
B11	Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	34.907
B12	Accantonamenti per rischi	0
B13	Altri accantonamenti	0
B14	Oneri diversi di gestione (tranne oneri straordinari; oneri tributari; minusvalenze cespiti accessori; minusvalenze, sopravv/ insuss passive, erogazioni liberali)	174.478
	Totale Costi della produzione	**3.606.480**

VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO	**14.753.929**
VALORE DELLA PRODUZIONE - COSTO DELLA PRODUZIONE	

GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA		
A5_2	Ricavi e proventi diversi (solo parte straordinaria/accessoria)	115.100
B10d	Svalutazioni dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilità liquide	554
B14	Oneri diversi di gestione (solo parte straordinaria/accessoria)	61.376
C15	Proventi da partecipazioni	0
C16	Altri proventi finanziari	1.364
D18	Rivalutazioni attività finanziarie	0
D19	Svalutazioni attività finanziarie	1.760
	Totale Gestione accessoria	**52.774**
	Benefit ai soci: Ristorni ai soci a "minor ricavo" del valore della produzione	**0**

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	**14.549.765**

Tabella 2 "distribuzione ai principali portatori di interesse

REMUNERAZIONE AI SOCI	
Ristorni/omaggi/altro	0
Interessi passivi su finanziam. di soci	4.716
Compensi personale dipendente -socio-	2.555.118
Compensi personale non dipendente -socio-	0
Totale Soci (ristorni/compensi/omaggi)	**2.559.834**
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	
Personale dipendente	11.522.251
Personale non dipendente	0
Totale Personale	**11.522.251**
REMUNERAZIONE DELLA GOVERNANCE	
Rimborsi e/o compensi ad amministratori e sindaci	41.348
Totale Governance	**41.348**
REMUNERAZIONE ALLA COMUNITA'	
Comunità	0
Pubblica Amministrazione	43.121
3% mutualità - Promocoop	683
Totale Remunerazione alla Comunità	**43.804**
REMUNERAZIONE AL SISTEMA IMPRESA	
Ammortamento delle immobilizzazioni	345.858

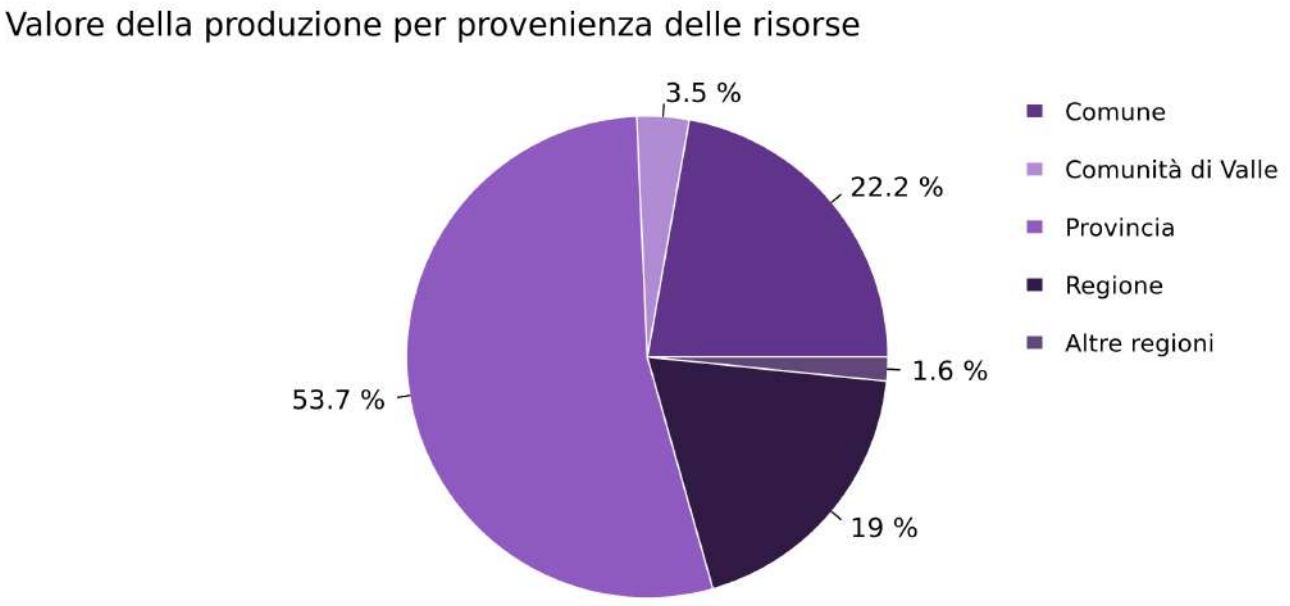
	Altre svalutazioni delle immobilizzazioni	0
	Utile (o perdita) d'esercizio (meno 3% Promocoop)	22.087
	Totale Remunerazione al sistema Impresa	**367.945**
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO		
	Interessi e altri oneri finanziari (al netto di Interessi passivi su finanziam. di soci)	14.583
	Totale Remunerazione del Capitale di credito	**14.583**

RICCHEZZA DISTRIBUITA	**14.549.765**

PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE

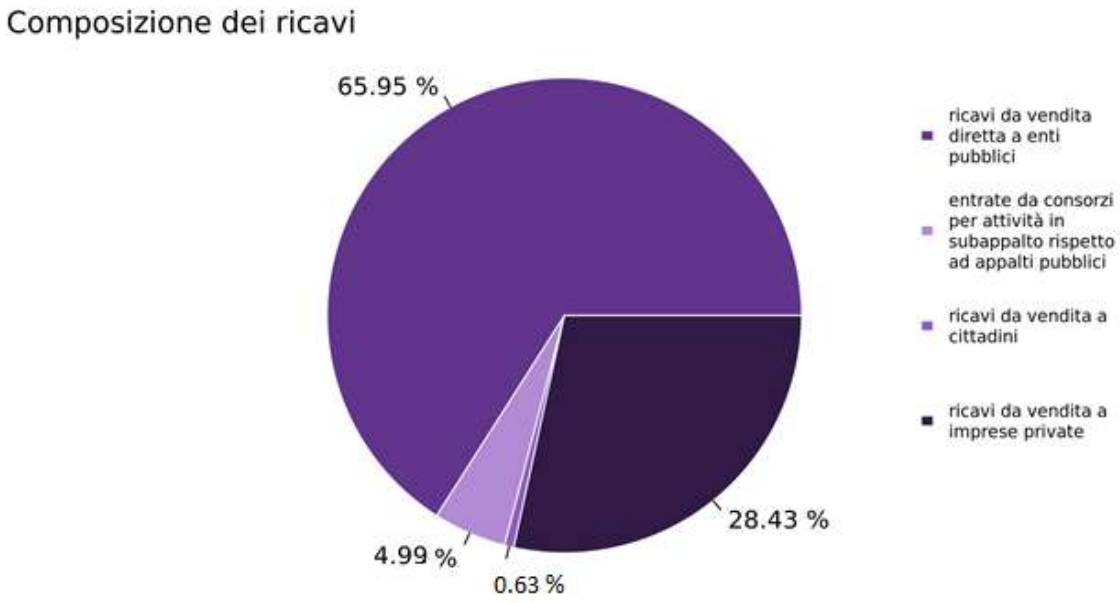
Per comprendere in modo preciso quali sono le risorse immesse nella realizzazione dei servizi e per interpretare queste risorse qualitativamente è opportuno analizzarne origine e caratteristiche.

L'analisi della composizione del valore della produzione per **territorio** porta ad osservare che le attività produttive sono realizzate prevalentemente a livello provinciale.



Il valore della produzione della cooperativa sociale è rappresentato al 98.39% da ricavi di vendita di beni e servizi, ad indicare il peso delle dinamiche commerciali e di vendita. I contributi in conto esercizio ammontano invece rispettivamente a 32.256 Euro di contributi pubblici e 84.035 Euro di contributi da privati, per un totale complessivo di 116.291 Euro. Si rileva inoltre la presenza di altri ricavi e proventi di origine pubblica pari a 21.649 Euro.

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, si osserva una composizione molto eterogenea.



Il peso complessivo delle entrate (ricavi e contributi) da pubblica amministrazione rispetto alle entrate totali è quindi pari al 70.7%, indicando una dipendenza complessiva dalla pubblica amministrazione abbastanza significativa.

Tra le risorse di cui la cooperativa ha beneficiato nell'anno si registrano 21.120 Euro da bandi indetti da fondazioni o enti privati nazionali. Per illustrare l'attivazione della cooperativa nel reperimento di finanziamenti di diversa provenienza si osserva che nel 2023 ha partecipato complessivamente a 2 bandi indetti da Fondazioni o dall'Unione Europea e nel triennio 2021/2023 è stato vinto 1 bando privato.

Una riflessione a sé la merita la componente **donazioni**: nel corso del 2023 la cooperativa sociale ha ricevuto donazioni per un importo totale di 1.785 Euro, ad indicare una certa sensibilità del territorio all'oggetto e alla mission della cooperativa sociale.

SEGNALAZIONI DEGLI AMMINISTRATORI

Si segnala che la criticità principale riscontrata nel corso dell'anno è quella relativa alla situazione del locale mercato del lavoro. Per quanto riguarda VALES, Il personale di cura in possesso dei titoli professionali di Operatore Socio-Sanitario non si trova; così come non si trovano persone in possesso della abilitazione professionale per la guida di automezzi muniti di licenza di autonoleggio.

Le assenze di queste due figure professionali portano con sé la necessità di cercare persone vogliose di lavorare ancorché sprovviste dei titoli professionali necessari, obbligandoci a mettere in pista e a realizzare importanti percorsi di formazione interna per evitare che queste persone facciano del male a sé e agli utenti e per cercare di dare un senso ai servizi che realizziamo.

Ma il mercato del lavoro locale è ormai arrivato a livelli di disoccupazione fisiologica: rimangono alla ricerca di lavoro persone che portano con sé una qualche complessità, deficit o squilibrio.

Tutto questo ha portato ad un tasso di turn over altissimo, che a fianco delle quotidiane difficoltà organizzative scarica anche sulla cooperativa un costo altissimo (visita medica di idoneità professionale, ore di formazione professionale, ore di affiancamento con colleghi formati, ore di

pianificazione di turni di lavoro adeguati alla loro bassa professionalità, ore di preparazione dei loro strumenti informatici, ecc.).

Una ulteriore criticità è rappresentata dalla necessità / volontà di far crescere il middle management interno, inteso come quella parte di organigramma che si occupa della gestione diretta dei servizi attraverso la valorizzazione delle risorse umane messo loro a disposizione. Un passaggio culturale che porti queste persone a mettere in atto una maggior attenzione e cura nei confronti delle persone loro assegnate in maniera tale da riuscire a migliorare il clima aziendale interno, mettendo l'accento sulla dimensione della parità di genere e del rispetto delle persone subalterne e verso gli utenti.

ALTRE INFORMAZIONI

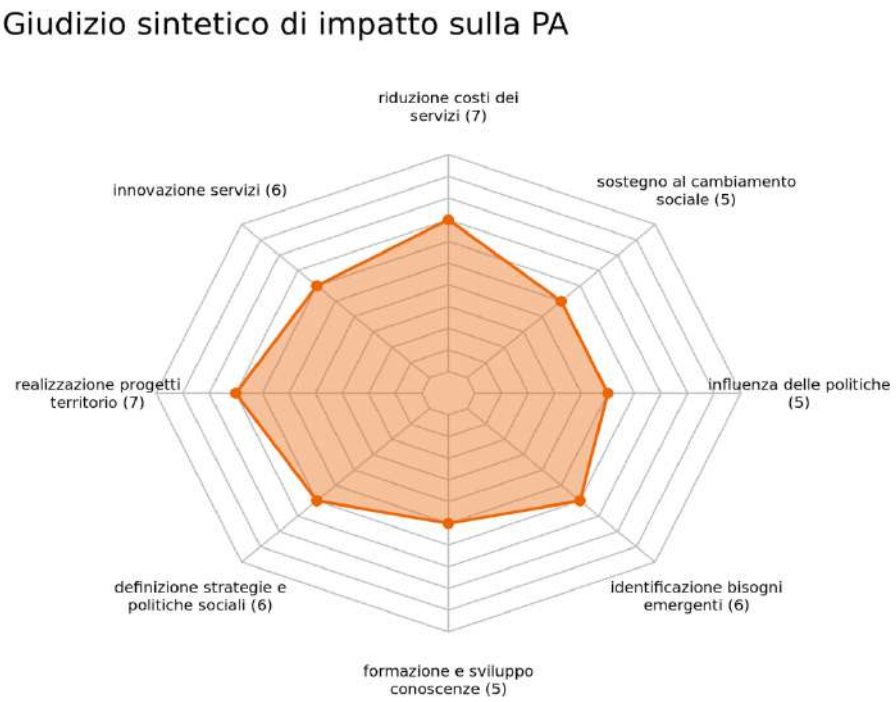
IMPATTO SOCIALE

IMPATTO DALLA RETE E NELLA 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, e ciò è garantito in particolare quando la relazione con la controparte si trasforma da scambio puramente di mercato a rapporto dai risvolti 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 VALES 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.

Rispetto ai rapporti con gli **enti pubblici**, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, la cooperativa ha partecipato ad attività di co-programmazione, a riunioni e tavoli di lavoro inerenti ai servizi di interesse e alla ricerca di sinergie e progettualità da condursi con altre imprese 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 cambiamenti nelle modalità di appalto o accreditamento dei servizi.



Elemento specifico dei rapporti ed interscambi economici tra imprese è poi rappresentato dalle compartecipazioni al capitale sociale. La cooperativa partecipa al capitale sociale di 6 organizzazioni.

I rapporti con le altre organizzazioni del territorio sono stati al centro di rapporti di rete strutturati e di interazioni grazie all'appartenenza a stessi consorzi ed organizzazioni di secondo livello.

Le Adesioni

Associazioni di rappresentanza	1
Consorzi di cooperative sociali	2
Consorzi non (solo o in prevalenza) di cooperative sociali	1
Associazioni temporanee d'impresa	7
Reti formali con organizzazioni anche di forma giuridica diversa	1
Enti a garanzia di finanziamenti o a finanziamento di imprese di interesse sociali	2

Data la condivisione dell'obiettivo sociale, particolare attenzione va posta alla rete con altri enti di Terzo Settore. Identificando innanzitutto tale rete con un elemento quantitativo, come la numerosità delle relazioni, è possibile affermare che la cooperativa sociale sia riuscita ad integrarsi in una realtà di rete con altre organizzazioni di Terzo Settore abbastanza strutturata.

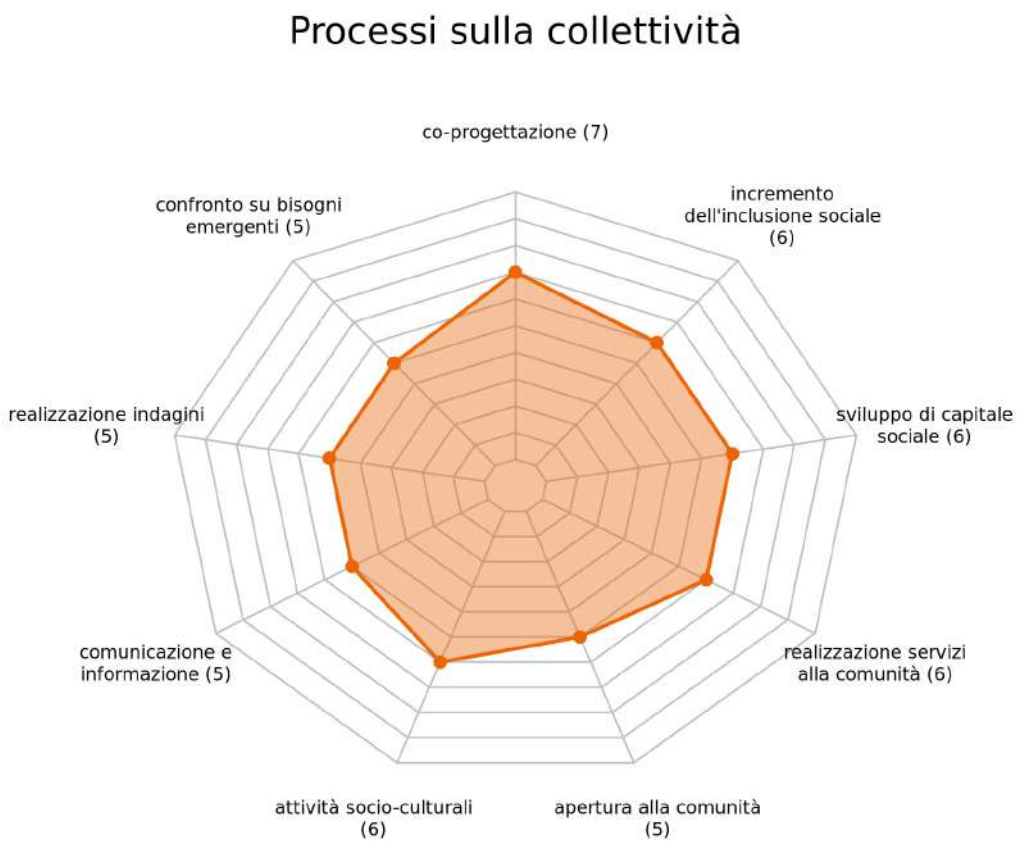
Ma al di là dei numeri la rete con tali altre organizzazioni ha valore qualitativo e può essere intesa come generatrice di impatto sociale quando diffonde conoscenze e capitale sociale, aiuta nello sviluppo di attività di pianificazione e di azioni solidali e diviene quindi moltiplicatore di benefici ed impatti per il territorio. Così, nel corso dell'anno la cooperativa si è relazionata con altri enti di Terzo Settore condividendo fasi della realizzazione del bene/servizio e realizzando ATI e partecipando ad appalti pubblici. 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 coperte economicamente da entrate dalla pubblica amministrazione. 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 sociale è stata coinvolta: consulenze e prestazioni senza compenso economico ad altre organizzazioni nonprofit o cooperative sociali.

RAPPORTI CON LA COMUNITÀ E ALTRE DIMENSIONI DI IMPATTO SOCIALE

Valutare l'impatto sociale della cooperativa sulla comunità presenta una certa complessità. La prima osservazione da cui 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 sociale sia sufficientemente attenta alle pratiche ambientali poiché nello specifico utilizza tecnologie e accorgimenti avanzati per il risparmio energetico e Bici elettriche, auto elettriche, marchio Ecolabel. Le stesse attività svolte dalla cooperativa sociale sono inoltre da ritenersi rilevanti dal punto di vista dell'impatto ambientale che generano. Infatti, abbiamo deciso di fornire ai nostri operatori biciclette elettriche e deciso di sostituire con mezzi ibridi quelli con rifornimento diesel.

L'attenzione maggiore va rivolta all'impatto sociale più propriamente legato alla natura e alla mission della cooperativa sociale in quanto ente di Terzo Settore. 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: il più elevato valore aggiunto che VALES ha per il proprio territorio è quello di aver investito in un progetto di rilevanza sociale generando ricadute economiche e sociali eterogenee come sin qui dimostrato.

Accanto a questi elementi descrittivi ci sono anche azioni dirette compiute verso la **comunità** e capaci di generare impatti e forme di attivazione della cittadinanza. In un'analisi valutativa critica del lavoro con e per la comunità, la cooperativa sente di poter affermare di aver realizzato almeno alcune azioni per cercare di alimentare conoscenza e confronto con la comunità locale: si è impegnata in azioni che hanno previsto il coinvolgimento della comunità in tavoli di lavoro e di co-progettazione, attività socio-culturali aperte (feste, spettacoli…), la realizzazione di servizi specifici per la comunità aggiuntivi rispetto all'attività principale della cooperativa, lo sviluppo di fiducia, relazioni e conoscenze con la comunità e l'incremento del senso di sicurezza e di inclusione sociale.



La **comunicazione** verso la comunità è stata intermediata dalla cooperativa attraverso alcuni strumenti comunicativi del servizio e della qualità: bilancio sociale, carta dei servizi, codice etico, certificazioni di qualità e altre certificazioni di prodotto e processo, sito internet e comunicazioni periodiche e newsletter.

La presenza sul territorio della cooperativa ha possibili ulteriori elementi di riscontro: sulla visibilità e sulla volontà di partecipazione attiva dei cittadini alla vita e all'obiettivo sociale della cooperativa. Sotto il primo profilo, la cooperativa è di certo sufficientemente nota nel territorio per i suoi servizi e prodotti, per il suo ruolo sociale e per l'impatto economico e per la generazione di lavoro sul territorio. Rispetto invece all'attivazione dei cittadini, sono già state date ampie indicazioni della capacità 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 cooperativa.

Come si può ora in sintesi declinare la capacità della cooperativa sociale VALES di aver generato 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 ha anche riflettuto e si è di conseguenza espresso rispetto alla capacità della cooperativa 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: coesione sociale, integrazione e inclusione sociale e impatto sociale.

COESIONE SOCIALE VALES ha avuto discrete ricadute su elementi descrivibili in termini di coesione sociale poiché 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 sostenuto al suo interno, nei confronti di lavoratori ed utenti e politiche volte alla parità di genere. Inoltre, ha promosso la partecipazione culturale dei cittadini, ha sviluppato azioni ed iniziative per promuovere la non discriminazione e ridurre la discriminazione, ha tenuto comportamenti volti alla tutela dell'ambiente, ha incrementato i livelli di fiducia tra i soggetti al suo interno, ha permesso alla comunità locale di aumentare la propria fiducia nei confronti delle persone e/o delle istituzioni e ha coinvolto la cittadinanza in obiettivi sociali affinché si pensi meno in ottica individualista e si pensi di più per il bene comune.

INTEGRAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE In VALES tali dimensioni sono state perseguite promuovendo in modo soddisfacente l'apprendimento del valore aggiunto delle diversità etniche, culturali, sociali, 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, 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.

IMPATTO SOCIALE VALES sembra aver generato a livello sociale un certo impatto rispetto a dimensioni quali prevenzione del disagio sociale, delle marginalità, della dispersione e dell'impoverimento, 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 e sostegno indiretto allo sviluppo o alla crescita economica di altre organizzazioni ed attività anche profit e commerciali del territorio.

Approvato assemblea Soci del 27 giugno 2024