

716 - BILANCIO SOCIALE

Data chiusura esercizio 31/12/2020

**GRUPPO SENSIBILIZZAZIONE
HANDICAP COOPERATIVA
SOCIALE - ONLUS IN SIGLA
"GSH"**

DATI ANAGRAFICI

Indirizzo Sede legale: CLES TN VIA MATTIOLI 9

Codice fiscale: 01292700224

Forma giuridica: COOPERATIVA SOCIALE

Indice

Capitolo 1 - BILANCIO SOCIALE	2
Capitolo 2 - VERBALE ASSEMBLEA ORDINARIA	131



BILANCIO SOCIALE E D'ESERCIZIO 2020



Sommario

Bilancio Sociale	3
Comunità Alloggio Lidia	49
CSE Il Melograno	53
CSE Il Quadrifoglio	58
CSE Il Gelso	62
Intervento Domiciliare Educativo	66
Area Educativa Scuola	69
Centro Consulenza ComuniCAA	72
Sensory Lab	76
COE Arcobaleno	77
COE Il Noce	80
Laboratorio per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi ROEN	83
Formazione Individualizzata al Lavoro	86
Area Lavoro	88
Vacanze Soggiorno	89
Gruppo sportivo	90
GSH Casa	91
Sollievo	92
Vacanze accessibili a tutti	93
Giardino sul Lago	94
Eventi	95
Appunti Scuola	96
Le Giornate di Cunevo	97
Centro Ricerche Educative	98
Scuola di vita	101
Progettazione educativa	104
Soddisfazione stakeholder	110
Editoria e Comunicazione	117
Rispetto dell'ambiente	120
La Responsabilità Sociale	121
Il Sistema di Gestione integrato	126
Le Certificazioni	127

Gentili Soci,

il Consiglio di Amministrazione pone al Vostro esame e alla Vostra approvazione il bilancio dell'attività societaria dell'esercizio 2020 secondo quanto indicato nel conto economico, stato patrimoniale e nota integrativa.

In questi documenti e nel Bilancio sociale viene illustrata l'azione della cooperativa nel corso del 2020, l'anno tragico della pandemia. Trovate dati economici, dati sull'azione educativa, ma è difficile far trasparire anche le emozioni che ci hanno accompagnato durante tutto il corso dell'anno. La paura dell'ignoto, l'angoscia per tutto quello che stava accadendo, il grosso peso della responsabilità di proteggere utenti e lavoratori e salvaguardare la stessa GSH. Paura ed angoscia, ma anche un forte senso di unione e di solidarietà. Come non ricordare la dedizione di tutto il personale, di quello amministrativo che ha garantito la tenuta della struttura organizzativa e di quello educativo che non si è sottratto alla responsabilità di continuare a svolgere il proprio lavoro in condizioni difficili. Ricordo in particolar modo tutti coloro che hanno continuato a lavorare in Comunità alloggio e nei pochi centri rimasti aperti, senza sottrarsi alle proprie responsabilità e senza cercare facili escamotage elusivi. A tutti loro va il nostro vivo ringraziamento.

Mi piace ricordare anche qualche gesto di solidarietà autentica da parte di chi, nel momento di maggior difficoltà nel reperimento dei dispositivi di protezione individuale, irreperibili a livello nazionale, ci ha messo a disposizione delle scorte preziose. Non lo dimenticheremo.

In questo contesto, la cooperativa ha cercato di adattarsi alla situazione per rispondere al meglio alle necessità di utenti e familiari, garantendo la sicurezza, il benessere psicofisico e perseguendo i macro-obiettivi fissati dalla pianificazione strategica (forzatamente adattandoli alla nuova situazione legata alla pandemia): fidelizzazione delle famiglie, miglioramento della qualità dei servizi, rafforzamento del radicamento territoriale e sviluppo di nuovi servizi. Questi sono e restano obiettivi che si intersecano ed armonizzano tra loro per raggiungere lo scopo ultimo della Cooperativa: il benessere delle persone con disabilità e dei loro familiari.

Desidero, infine, esprimere un vivo ringraziamento ai consiglieri d'amministrazione che non hanno mai fatto mancare il loro apporto d'idee, ai soci e a tutti i collaboratori senza i quali nulla si sarebbe potuto fare.

*Il Presidente del Consiglio di Amministrazione
dott. Michele Covi*



Con questa edizione del Bilancio sociale, la cooperativa sociale GSH si prefigge di comunicare all'esterno in modo sintetico ma efficace, scientifico ma chiaro, i principali esiti dell'attività realizzata nel 2020. Nella scelta di quale documento realizzare e quali dati far emergere, si è deciso di aderire ad un metodo già testato nella provincia autonoma di Trento, 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.

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

Come premesso, tale struttura ed i contenuti riportati trovano inoltre raccordo con le Linee Guida in tema di bilancio sociale predisposte dalla Provincia Autonoma di Trento. È alla luce di tali premesse ed impostazioni, che la cooperativa sociale vuole essere rappresentata e rendicontata alla collettività nelle pagine seguenti.

LA COOPERATIVA E L'EMERGENZA COVID: premessa alla lettura dei dati

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

Nel 2020 GSH ha subito la chiusura di più del 75% delle proprie attività (valutate in termini di valore economico). Nello specifico la cooperativa si è trovata a dover gestire le proprie attività con modalità significativamente diverse da prima, nel rispetto dei provvedimenti e dell'emergenza sanitaria, per 12 settimane e ha registrato per tali ragioni una flessione -rispetto agli anni precedenti, che si possono considerare a regime ordinario- di circa il 19% dei propri utenti. La riduzione dei servizi della cooperativa ha colpito in particolare 2% bambini tra i 3 e i 6 anni, 21% minori e adolescenti 6-14 anni, 8% minori e adolescenti 14-18 anni, 16% giovani 18-24 anni, 51% adulti 24-65 anni e 2% over 65. La riduzione dei servizi della cooperativa ha colpito al 100% persone con disabilità.

Dal punto di vista economico, tale situazione ha avuto le ricadute di cui si illustrerà nella relativa sezione sullo stato economico-finanziario della cooperativa (con una variazione negativa in sintesi del -13.54% del valore della produzione tra 2019 e 2020). Si osserva come dietro a tale evoluzione siano identificabili al 34% riduzione di entrate pubbliche, 33% riduzione di entrate private da vendita di beni e servizi a imprese e 33% riduzione di entrate private da vendita di beni e servizi a cittadini.

Rispetto ai rapporti in essere con le pubbliche amministrazioni, non vi sono stati particolari ricadute sui tempi dell'esecuzione, ma l'ente pubblico ha garantito la copertura continua delle attività (almeno a costo parziale).

È da considerare tuttavia che, alla luce dei Decreti e provvedimenti territoriali, la cooperativa ha registrato nel 2020 tra le sue entrate anche contributi e coperture economiche specifici per 8.708 Euro e inoltre la propositività della cooperativa nel

reagire all'emergenza ha portato ad entrate eccezionali quantificabili in 8.495 Euro di donazioni e altre raccolte fondi.

Di fronte alla situazione emergenziale e alle concepite ricadute sui servizi, la cooperativa non è rimasta inerme, ma ha cercato di attivare almeno alcuni provvedimenti e previsto nel tempo riadattamenti: si è rivolta con nuovi servizi alle categorie di beneficiari cui già rivolgeva la sua azione.

Nel descritto contesto, la flessione delle attività ha portato la cooperativa a ricorrere ad alcuni provvedimenti rispetto al personale ordinario: a 4 lavoratori con contratti in scadenza non è stato offerto rinnovo e 2 lavoratori sono stati trasferiti ad altro servizio/attività in cooperativa. Il rientro della situazione ha permesso tuttavia già nel 2020 di reintegrare al lavoro 1 lavoratore ordinario.

Pur con le seguenti premesse sull'andamento eccezionale dell'annualità, il bilancio sociale illustrerà fedelmente i risultati raggiunti dalla cooperativa sociale GSH nel corso dell'anno di riferimento.



INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Il presente bilancio sociale rendiconta le attività svolte dalla cooperativa sociale GSH, codice fiscale 01292700224, che ha la sua sede legale all'indirizzo Via Mattioli, 9 a Cles.

GSH nasce come cooperativa sociale nel 1990. Essa proviene tuttavia da una trasformazione, e per comprendere il suo percorso è necessario leggere la sua storia. Negli anni '80 un gruppo di giovani volontari di ispirazione cristiana maturò il desiderio di offrire aiuto e condivisione alle persone disabili e alle loro famiglie presenti nella comunità locale. Iniziarono così le prime esperienze di servizio di volontariato e, con esse, un percorso di crescita che portò alla costituzione nel 1990 della cooperativa sociale GSH, grazie alla quale poter offrire alle persone disabili e alle loro famiglie un servizio più ampio e soddisfacente. Nel corso degli anni la cooperativa ha sviluppato servizi a favore di persone disabili, rappresentando un punto di riferimento per le loro famiglie, ampliando la base sociale, costruendo rapporti con enti ed associazioni, qualificandosi come presenza significativa nella comunità locale.



fondato desiderio
crescita costituzione
corso base ampio
sociale locale anni
esse disabili
cooperativa
famiglie
offrire aiuto
servizio favore
percorso ampliando gruppo
gsh
grazie
associazioni enti
portò cristiana costi poter
giovani

Quale cooperativa sociale di tipo A, essa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la produzione di interventi e servizi sociali, servizi educativi alla prima infanzia (0-6 anni), servizi educativi per bambini e ragazzi (formazione extra-scolastica e parascolastica, servizi educativi residenziali e semiresidenziali) e agricoltura sociale. Accanto a tali attività principali e di interesse generale, la cooperativa sociale affianca alcune attività che possono essere definite secondarie e strumentali, che consistono nello specifico in promozione di strumenti bibliografici e dispositivi specifici (biblioteca specializzata e ausilioteca); servizio di ricerca e sviluppo in ambito educativo e riabilitativo; servizio di rilevazione dell'accessibilità di luoghi di interesse pubblico. La cooperativa sociale nello specifico progetta e realizza servizi rivolti alle persone con disabilità: Comunità Alloggio, Centri socio-educativi, Centri occupazionali, Laboratorio per i pre-requisiti lavorativi, Formazione Individualizzata al Lavoro, Intervento Domiciliare Educativo, Area Educativa Scuola, Centro Consulenza ComuniCAA, Sensory Lab, Servizio Aliante, Servizio di avviamento al lavoro in ambito agricolo, GSH Casa, Sollievo, Vacanze Accessibili a tutti, Vacanze soggiorno, Attività Formative, Consulenze specifiche, progettazioni specifiche (Una Valle accessibile a tutti, il Giardino sul Lago, ...), sperimentazione di spazi di vita autonoma.

Gli illustrati servizi corrispondono fedelmente alle attività previste statutariamente, considerando infatti che lo Statuto prevede testualmente che la cooperativa sociale si occupi di (art. 4)

- gestione di servizi socio-assistenziali, educativi e culturali a carattere residenziale e semi-residenziale;
- gestione di interventi educativi domiciliari;
- gestione di interventi formativi e di addestramento professionale;
- gestione di interventi socio educativi orientati allo sviluppo della comunità;
- promozione di iniziative di animazione socio-culturale, di sensibilizzazione, sportive e del tempo libero;
- gestione di interventi di assistenza domiciliare;
- promozione e gestione, direttamente o mediante forme consortili, di iniziative di tipo editoriale;

- promozione e gestione, direttamente o mediante forme consortili, di attività formative, culturali e di ricerca, finalizzate all'erogazione del servizio socio educativo assistenziale a favore dei disabili;
- gestione di interventi di sostegno e di assistenza scolastica;
- gestione di servizi ludico-ricreativi a favore di persone disabili;
- gestione di servizi di sollievo;
- assunzione di amministrazioni di sostegno nei limiti previsti dalla vigente normativa.

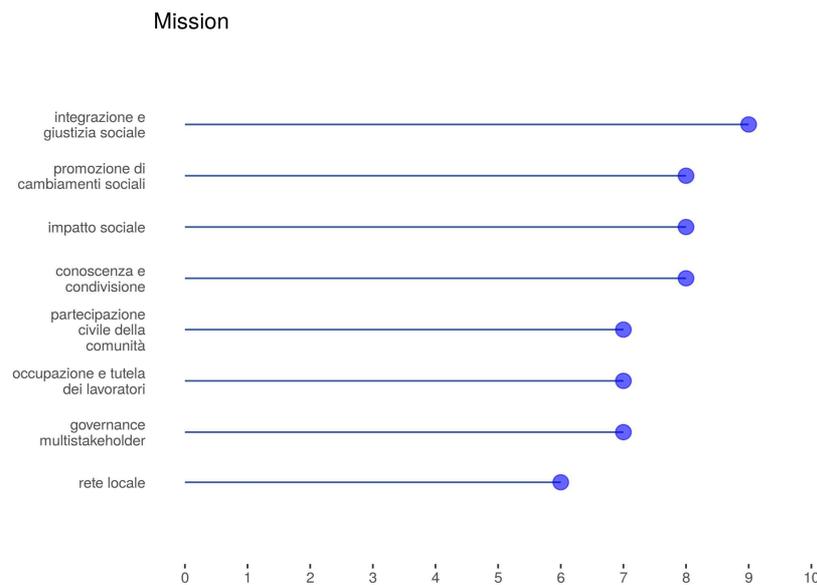
Tutte le attività di cui in precedenza possono essere svolte in forma diretta e/o in appalto o convenzione con Enti Pubblici o privati in genere. Per lo svolgimento della propria attività, nei limiti e secondo le modalità previste dalle vigenti norme di legge, la Cooperativa potrà svolgere qualunque altra attività strumentale, connessa o affine agli scopi sopraelencati; a titolo esemplificativo:

- la somministrazione di cibo e bevande ai propri utenti e operatori;
- l'attività di trasporto nell'ambito delle attività gestite da GSH a favore dei disabili;
- la produzione, lavorazione, commercializzazione di manufatti derivanti da attività lavorative dei partecipanti all'attività sociale ottenute in appositi centri di lavoro sia di carattere artigianale che non;
- la conduzione di aziende agricole nonché coltivazioni ortofrutticole e/o florivivaistiche con svolgimento di ogni attività connessa alla coltivazione del fondo compresa la commercializzazione, anche previa confezione e trasformazione dei prodotti ottenuti dalle colture ed attività suddette.

Tali attività verranno gestite solo in quanto funzionali al perseguimento di obiettivi educativi a favore degli utenti in carico.

Ulteriormente, si vuole osservare come le attività ed i servizi promossi rispondano più in generale alla mission che la cooperativa si è data e che rappresenta il carattere identitario della cooperativa. GSH è una cooperativa sociale che, attraverso la gestione di servizi socio-assistenziali, culturali ed educativi, la partecipazione dei soci, il servizio dei volontari e la collaborazione delle famiglie, cerca di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale delle persone con disabilità; è un'impresa no-profit che offre lavoro e produce, con professionalità, efficienza e qualità, servizi diretti a persone disabili, alle famiglie, allo sviluppo della comunità, parte dei quali in convenzione o in rete con altre istituzioni, è un soggetto

che contribuisce allo sviluppo delle politiche sociali per una migliore integrazione della persona disabile, dialogando con istituzioni, forze politiche e sociali. Per perseguire al meglio gli obiettivi prefissati, garantendo un processo di inclusione sociale dei propri utenti, la cooperativa ha intensificato e qualificato il proprio legame con il territorio attraverso attività di sensibilizzazione e stringendo forti legami con altre associazioni, creando occasioni di scambio ed integrazione. Attraverso l'offerta di servizi mirati, la cooperativa tende a favorire lo sviluppo di un ambiente sociale e culturale capace di promuovere la crescita, l'espressione e il riconoscimento dei diritti umani e di cittadinanza delle persone con disabilità. In sintesi, ci sembra di poter affermare che la mission della cooperativa sociale ponga al centro dell'azione parole chiave come: integrazione e giustizia sociale, promozione di cambiamenti sociali, impatto sociale e conoscenza e condivisione.



Necessaria ulteriore premessa, nella lettura dei servizi e dei risultati raggiunti che seguirà, una breve presentazione del contesto territoriale in cui la cooperativa sociale opera, così da comprenderne meglio le specificità e il ruolo che all'interno dello stesso la cooperativa sociale oggi riveste. Come premesso, la cooperativa sociale GSH ha la sua sede legale all'indirizzo Via Mattioli, 9 a Cles. Tuttavia, è possibile osservare come la cooperativa operi anche attraverso numerose altre sedi:

Sede	Indirizzo	Località
SEDE AMMINISTRATIVA	VIA LORENZONI, 21	38023 CLES
SEDI OPERATIVE	VIA DEL LEZ, 3	FRAZ. MECHEL CLES
	VIA DELLA CALCARA, 10	FRAZ. CUNEVO CONTA'
	PIAZZA LUIGI DALPIAZ, 11	MEZZOLOMBARDO
	VIA M. ZUCALI, 29	ROMENO
	VIA CARLO CIPRIANO THUN, 11	FRAZ. REVO' NOVELLA
	PIAZZA MADONNA DELLA PACE, 4	FRAZ DIMARO DIMARO FOLGARIDA
	VIA AI RONCHI, 2	FRAZ. SAMOCLEVO CALDES
	VIA MATTIOLI, 9	CLES

Il territorio di riferimento è quindi intercettabile in modo sufficientemente diffuso nella provincia in cui la cooperativa ha sede. Guardando invece alle caratteristiche di questo territorio dal punto di vista dell'offerta, è possibile affermare che la cooperativa sociale GSH svolge la sua azione in aree caratterizzate dalla presenza di altri operatori offerenti servizi simili per oggetto dell'attività di natura privata, dalla presenza di altri operatori offerenti servizi rivolti allo stesso target di beneficiari o utenti di forma giuridica privata e dove comunque la cooperativa si distingue per l'offerta di servizi con caratteristiche tecniche ed operative complementari a quanto offerto dagli altri operatori.

Infine, con la volontà di interpretare i risultati raggiunti in questo esercizio in modo comparato ed allineato agli obiettivi strategici della cooperativa, si consideri che in questi ultimi anni la cooperativa sociale si è posta l'obiettivo prioritario di consolidare i servizi esistenti.



STRUTTURA GOVERNO AMMINISTRAZIONE

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

Sono organi della società: l'Assemblea dei soci, il Consiglio di Amministrazione, il Collegio dei sindaci. Le Assemblee possono essere ordinarie e straordinarie; la loro convocazione deve effettuarsi mediante lettera raccomandata o comunicazione tramite mezzo idoneo a garantire la prova di ricevimento almeno otto giorni prima. L'Assemblea ordinaria ha luogo almeno una volta all'anno: approva il bilancio e destina gli utili; delibera sull'eventuale istanza di ammissione proposta dall'aspirante socio; procede alla nomina e revoca degli Amministratori, del Presidente e del Vicepresidente del Consiglio di Amministrazione; procede all'eventuale nomina dei Sindaci e del Presidente del Collegio sindacale e del soggetto deputato al controllo contabile; determina la misura dei compensi previsti agli Amministratori e Sindaci; approva i regolamenti; delibera dell'eventuale erogazione del ristorno; autorizza assunzione di impegni passivi oltre il limite di 300.000 Euro; autorizza il compimento di compravendite immobiliari; delibera, all'occorrenza, un piano di crisi aziendale; delibera sulla responsabilità degli Amministratori e dei Sindaci; delibera su tutti gli altri oggetti riservati alla sua competenza. L'Assemblea Straordinaria può essere convocata tutte le volte che l'Organo amministrativo lo ritenga necessario e le sono riservate: deliberazioni sulle modifiche dello Statuto e sullo scioglimento della Cooperativa; la nomina dei liquidatori e la determinazione dei relativi poteri; le altre materie indicate dalla legge. Le Assemblee sono validamente costituite in prima convocazione qualora siano presenti o rappresentati almeno la metà più uno dei soci e in seconda convocazione qualunque sia il numero dei soci per l'Assemblea ordinaria, in presenza

di almeno un terzo dei soci per l'Assemblea straordinaria. L'Assemblea è presieduta dal Presidente del Consiglio di Amministrazione (o suo vice) e provvede alla nomina del segretario. La Società è amministrata dal Consiglio di Amministrazione eletto dall'Assemblea a maggioranza relativa dei voti. Gli Amministratori durano in carica tre esercizi e sono rieleggibili. Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione della Società, esclusi solo quelli riservati all'Assemblea dalla legge e dallo statuto. Il Consiglio di Amministrazione può delegare parte delle proprie attribuzioni ad uno o più dei suoi componenti oppure ad un Comitato esecutivo formato da alcuni dei suoi componenti. Il comitato esecutivo ovvero l'amministratore o gli amministratori delegati potranno compiere tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazioni che risulteranno dalla delega conferita dal Consiglio di Amministrazione. Ogni novanta giorni gli organi delegati devono riferire agli Amministratori e al Collegio sindacale sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggior rilievo. Il Consiglio di Amministrazione è convocato dal Presidente con preavviso di almeno tre giorni tutte le volte in cui vi sia materia su cui deliberare, oppure quando ne sia fatta domanda da almeno un terzo dei consiglieri. Le adunanze sono valide quando vi intervenga la maggioranza degli amministratori in carica. Il Presidente (in caso di suo impedimento il Vicepresidente) dell'Organo Amministrativo ha la rappresentanza della Cooperativa di fronte ai terzi ed in giudizio. Il Presidente, previa apposita delibera dell'Organo amministrativo, può conferire speciali procure. È autorizzato a riscuotere pagamenti di ogni natura ed a qualsiasi titolo, rilasciandone liberatorie quietanze. Ha la facoltà di nominare avvocati e procuratori nelle liti attive e passive riguardanti la società. La rappresentanza della cooperativa spetta anche ai Consiglieri delegati, se nominati. Il Consiglio di Amministrazione può nominare direttori generali, institori e procuratori speciali. Il Collegio sindacale si compone di tre membri effettivi e due supplenti, eletti dall'Assemblea che ne nomina il Presidente. I Sindaci restano in carica per tre esercizi e sono rieleggibili. Al Collegio sindacale, se integralmente composto di revisori contabili iscritti nell'apposito registro, può essere attribuito anche il controllo contabile, che altrimenti è esercitato da un revisore contabile o da una società di revisione secondo termini di legge.

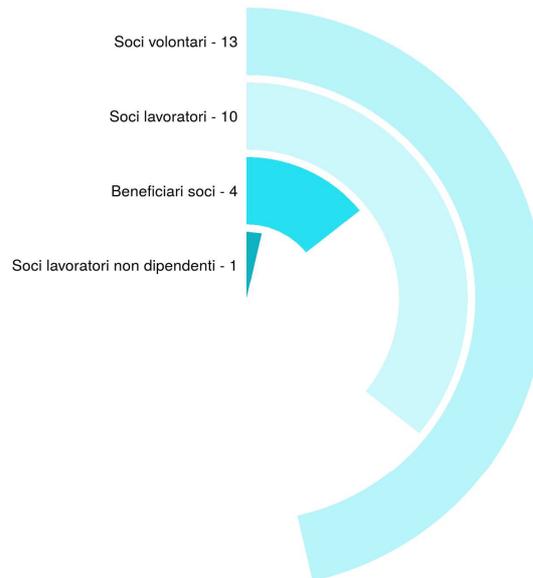
Entrando ora nel dettaglio della struttura di governo, attenzione prima deve essere data alla base sociale della cooperativa. Essa è rappresentativa della democraticità dell'azione e della capacità di coinvolgimento e inclusione -parole chiave per un'impresa sociale-. Al 31 dicembre 2020, la cooperativa sociale includeva nella sua base sociale

complessivamente 28 soci, di cui 13 volontari, 10 lavoratori, 4 utenti o loro famigliari e 1 lavoratore non dipendente. I valori assoluti presentati forniscono alcuni elementi di valutazione rispetto alle scelte di governance della cooperativa sociale. Innanzitutto, la presenza di soci lavoratori è espressione della centralità del lavoratore nelle scelte organizzative anche considerando che lo stesso influenza e osserva la qualità del servizio ed il suo coinvolgimento quindi risulta un obiettivo della cooperativa; più in particolare, poi, il 27.03% dei lavoratori ordinari con posizione stabile in cooperativa è socio e se tale percentuale risulta abbastanza ridotta e possibile indice di un basso coinvolgimento dei lavoratori nel processo decisionale, va tuttavia considerato che a tutti i lavoratori stabili della cooperativa è data la possibilità di fare richiesta di ammissione quale socio della cooperativa, in determinati momenti dell'anno e su approvazione del CdA. È vero comunque che l'attenzione a coinvolgere i lavoratori va letta anche oltre al dato della loro rispettiva inclusione nella base sociale e la cooperativa si sente di poter affermare che le sue politiche organizzative puntano in modo sufficiente al coinvolgimento dei lavoratori nel processo decisionale e nelle scelte strategiche.

Data la natura di cooperativa sociale di tipo A, può rappresentare elemento di democraticità e attenzione al coinvolgimento anche la presenza nella base sociale di beneficiari delle attività: la cooperativa sociale presenta in proposito tra i propri soci 4 utenti o loro famigliari, proprio ad indicare una certa volontà di far partecipare i beneficiari dei servizi al processo decisionale e aumentarne il coinvolgimento. Dato ulteriore è quello del possibile coinvolgimento nel governo della cooperativa anche di persone giuridiche: la cooperativa sociale non conta tra i propri soci nessuna organizzazione di qualsiasi forma giuridica e ciò indica quindi l'assenza di rapporti istituzionalizzati con gli attori economici e sociali del territorio, pur praticando politiche diverse di cui si tratterà parlando di reti. Infine, nonostante sia prevista per legge anche la possibilità per le cooperative sociali di avere soci sovventori, tale categoria non è contemplata nella cooperativa sociale. In sintesi, data la struttura descritta, è possibile affermare che la cooperativa sociale GSH si è dotata di una base sociale multistakeholder, cercando di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti diversi della collettività e del territorio.



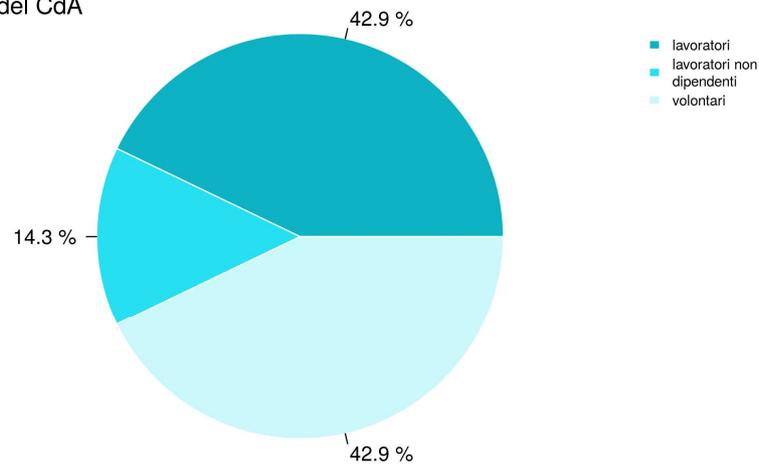
Suddivisione soci per tipologia



Leggendo invece i dati sulla composizione del Consiglio di amministrazione si possono avanzare valutazioni sul coinvolgimento al più alto livello nel processo decisionale delle categorie di soci e di stakeholder appena descritte. Il Consiglio di amministrazione della cooperativa sociale GSH risulta composto da 7 consiglieri: Michele Covi (data prima nomina 26/05/2000); Piero Flor (data prima nomina 17/05/2002); Cristina Odorizzi (data prima nomina 17/05/2002); Consuelo Leonardi (data prima nomina 30/05/2008); Udalrico Fantelli (data prima nomina 13/05/2011); Elena Pancheri (data prima nomina 26/06/2020); Roberto Genetti (data prima nomina 26/06/2020). Si tratta nello specifico di 3 lavoratori dipendenti, 1 lavoratore non dipendente e 3 volontari. Particolare attenzione vuole essere rivolta alla presenza nel CdA di volontari, che possono essere considerati come gli esponenti più diretti della comunità e i portatori di interessi e visioni anche esterne. Questa situazione ci sembra sostenere una certa attenzione riposta dalla cooperativa sociale alla promozione di un reale coinvolgimento dei vari portatori di interesse e di una reale multi-governance.



Composizione del CdA

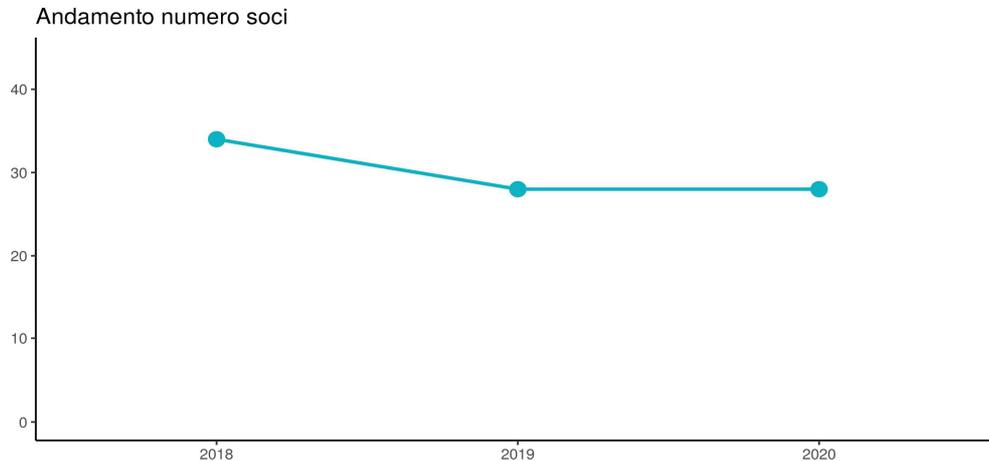


La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata anche in altri indici che caratterizzano la governance di una cooperativa sociale. Innanzitutto il CdA vede la presenza di donne. Accanto a queste riflessioni, ci sono altre considerazioni di cui tenere conto. Possono essere ammessi a soci: lavoratori, volontari (nel limite del 50% del numero complessivo dei soci), fruitori, associazioni ed enti. Chi intende essere ammesso come socio deve presentare all'Organo amministrativo una specifica domanda scritta. L'Organo amministrativo, accertata l'esistenza dei requisiti richiesti, delibera sulla domanda secondo criteri non discriminatori, coerenti con lo scopo mutualistico e l'attività economica svolta: la deliberazione viene comunicata all'interessato e annotata sul libro dei soci. In caso di rigetto della richiesta, l'Organo amministrativo deve motivare la deliberazione e comunicarla all'interessato. L'Organo amministrativo, nella relazione al bilancio o nella nota integrativa allo stesso, illustra le ragioni delle determinazioni assunte con riguardo all'ammissione di nuovi soci. I soci hanno diritto di: partecipare alle deliberazioni dell'Assemblea ed alla elezione delle cariche sociali, usufruire dei servizi e dei vantaggi previsti dalla cooperativa, prendere visione del bilancio annuale e presentare eventuali osservazioni od appunti, esaminare il libro soci ed il libro dei verbali delle assemblee ed esaminare il libro delle adunanze e delle deliberazioni del CdA. I soci sono obbligati a versare il capitale sottoscritto, la tassa di ammissione, l'eventuale sovrapprezzo determinato dall'Assemblea, cooperare al raggiungimento dei fini sociali ed astenersi da attività in contrasto con questi e gli interessi della cooperativa, osservare lo statuto, i regolamenti interni e le deliberazioni degli organi sociali. La qualità di socio si perde: in caso di persona fisica per recesso-esclusione-fallimento o per causa di morte, in altro

caso per recesso-esclusione-fallimento-scioglimento o liquidazione. Il socio può recedere in qualsiasi momento, con dichiarazione scritta e comunicata tramite raccomandata o presentandola personalmente all'Organo amministrativo. L'esclusione è deliberata dal CdA (comunicata agli interessati tramite raccomandata A/R) nel caso il socio: abbia perduto i requisiti, risulti gravemente inadempiente rispetto alle obbligazioni di legge o statuto o regolamenti o deliberazioni, sia moroso rispetto ai pagamenti previsti, nell'esecuzione del rapporto di lavoro ponga in essere comportamenti o gravi mancanze/inadempimenti che determinino la risoluzione del rapporto di lavoro, svolga o tenti di svolgere attività in concorrenza con la cooperativa, causi significativi danni materiali o d'immagine alla società o sia causa di rilevanti dissidi o disordini fra i soci, disertati senza giustificato motivo scritto tre assemblee consecutive, I soci receduti o esclusi (o i loro eredi in caso di morte) hanno diritto al rimborso della quota versata (rivalutata se previsto). Possono essere ammessi soci sovventori. I conferimenti dei soci sovventori sono rappresentati da azioni nominative trasferibili. Inoltre, per cercare di rafforzare i legami tra i propri soci e il senso di appartenenza vengono organizzate occasioni come incontri informali tra i soci e i non soci e incontri tra i soci e gli altri stakeholder esterni della cooperativa (la comunità, enti pubblici, ecc.).

Le politiche attivate nei confronti dei soci hanno avuto alcuni esiti oggettivi. Il primo di questi riguarda il turn over della base sociale: se all'atto della fondazione la cooperativa sociale contava sulla presenza di 16 soci, come anticipato essi sono oggi 28. Rispetto l'ultimo anno, l'andamento è di sostanziale stabilità: nel 2020 non si sono registrati ingressi o uscite dalla base sociale. Questi andamenti spiegano l'eterogenea composizione della base sociale per anzianità di appartenenza: un 14.28% di soci è presente in cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 78.57% di soci presenti da più di 15 anni. Guardando poi ai livelli della partecipazione sociale, si osserva che nel 2020 GSH ha organizzato 1 assemblea ordinaria. Il tasso di partecipazione alle assemblee nella cooperativa nel 2020 è stato complessivamente del 60,7% per l'assemblea di approvazione del bilancio, di cui il 35% rappresentato per delega, contro una partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 38,74% e si tratta di una partecipazione quindi complessivamente bassa e tale dato fa emergere qualche riflessione all'interno della cooperativa poiché si presenta abbastanza basso rispetto alle

attese e potrebbe far sottendere qualche problema di demotivazione tra i soci.

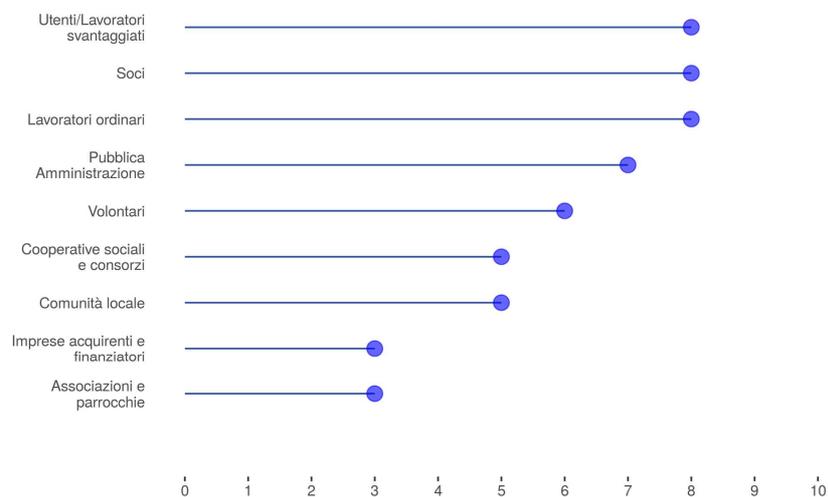


Due valori economici vogliono infine descrivere le politiche di governance e di democraticità degli interessi della cooperativa: da un lato, la cooperativa sociale prevede dei compensi economici per alcune cariche istituzionali ricoperte e in particolare 2.970 Euro per i revisori contabili. Dall'altra, gli utili conseguiti nel 2020 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 tutti dei diversi soggetti che si relazionano con la cooperativa, dei suoi *stakeholder*. Il grafico seguente vuole illustrare il peso relativo sulle scelte organizzative esercitato dai principali gruppi di portatori di interesse.



Peso stakeholder





Settori ad alta intensità di capitale umano. Così sono definite tecnicamente le imprese che vedono generato il proprio valore aggiunto soprattutto grazie al lavoro. E sotto questo profilo le cooperative sociali sono tra le tipologie organizzative in cui il lavoratore è di certo la risorsa prima per la realizzazione delle attività, e di attività di qualità. Ma non si tratta solo di avere il lavoratore al centro della produzione; per natura una cooperativa sociale guarda al lavoratore come persona, con i suoi bisogni e con necessità di coinvolgimento. Presentare in questa sezione i dati relativi ai lavoratori della cooperativa sociale GSH significa quindi interpretare questi stessi dati con una duplice valenza: quella delle importanti risorse umane che permettono la realizzazione dei servizi e ne influenzano –grazie ad impegno e professionalità- la qualità, e quella dell’impatto occupazionale che la cooperativa genera non solo in termini numerici, ma anche puntando sulla qualità dei rapporti di lavoro.

Per comprendere la strutturazione della cooperativa, è utile descrivere in termini sintetici l’organizzazione delle persone che vi operano. L’organigramma prevede:

- Assemblea dei soci
- Consiglio di Amministrazione
- Presidente
- Direttore. A quest’ultimo rispondono direttamente RSPP Medico competente
- Consulenti Area Psicologica e Psichiatrica
- DPO - Assistente alla Direzione - Responsabile Sistema Gestione Integrato
- Responsabile Amministrativo
- Responsabile Formazione - Referente interno Family Audit
- Referenti CRE
- Responsabili dei servizi e di funzioni.

A questi ultimi fanno riferimento Addetti ai servizi generali - Educatori.

Fotografando ora dettagliatamente i lavoratori dipendenti ordinari della cooperativa sociale, si osserva che al 31/12/2020 erano presenti con contratto di dipendenza 48 lavoratori, di cui il 77.08% presenta un contratto a tempo indeterminato, contro il 22.92% di lavoratori a tempo determinato. GSH è quindi una media cooperativa sociale –stando alle definizioni e allo scenario nazionale- e ciò influenza ovviamente l'**impatto occupazionale** generato nel territorio. Alcuni dati vanno comunque letti congiuntamente a questo valore. E in primo luogo, va considerato che le ore complessivamente retribuite dalla cooperativa sociale a lavoratori dipendenti sono state nel 2020 pari a 85.334,3: un dato che può far comprendere come -pur avendo garantito occupazione ad un certo numero di persone- l'effettivo impatto occupazionale in termini di tempo pieno di lavoro, le cosiddette ULA (Unità Lavorative Anno) sia stato pari a 36.14 unità.

Approfondendo la dimensione del lavoro dipendente, che può essere letto come la reale ricaduta occupazionale di lungo periodo, vi è da considerare che la cooperativa sociale ha registrato un certo flusso di lavoratori dipendenti durante il 2020: nell'arco dell'anno essa ha visto l'ingresso di 17 nuovi dipendenti rispetto all'uscita di 31 lavoratori, registrando così una variazione negativa.

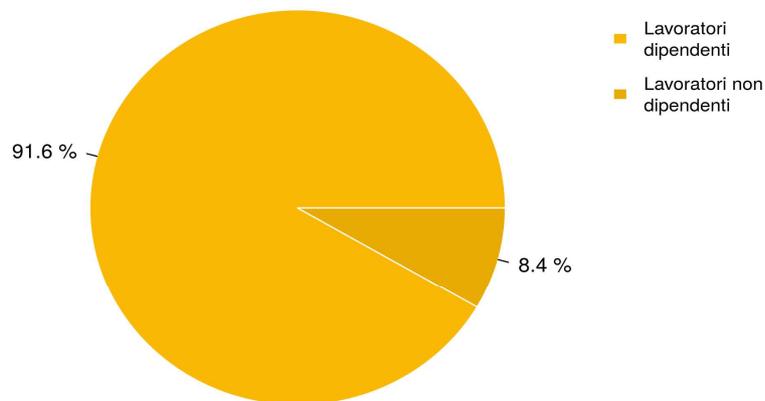
In secondo luogo, la cooperativa sociale ha generato occupazione prevalentemente a favore del territorio in cui essa ha sede: il 46% dei lavoratori risiede nella stessa Comunità di Valle mentre la percentuale di coloro che risiedono nello stesso comune in cui ha sede la cooperativa sociale è del 12%. Questi dati hanno un importante impatto anche dal punto di vista ambientale, considerando che la vicinanza riduce gli spostamenti dei dipendenti e per il benessere dei lavoratori, considerando la riduzione dello stress e del costo monetario del recarsi nel luogo di lavoro: nello specifico va considerato che il 13% risiede nel comune in cui lavora usualmente, il 33% risiede a meno di 25 chilometri dal suo usuale luogo di lavoro, il 10% deve percorrere giornalmente a tratta più di 25 chilometri per raggiungere il luogo di lavoro e 16% che ha più sedi e luoghi di lavoro che richiedono spostamenti più impegnativi.

E ancora di rilievo nella riflessione sull'impatto occupazionale della cooperativa sociale è l'analisi dell'impatto occupazionale femminile e giovanile generati. La presenza di dipendenti donne sul totale occupati dipendenti è dell'89,58% e tale dato va confrontato con una media nazionale di donne occupate nelle cooperative sociali prossima al 77,7%. La presenza di giovani fino ai 30 anni nella cooperativa sociale si attesta invece al 35,42%, contro una percentuale dell'8,33% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50

anni. L'impatto occupazionale è infine su categorie eterogenee dal punto di vista della formazione: la cooperativa vede tra i suoi dipendenti la presenza di 2 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 14 lavoratori diplomati e di 32 laureati.

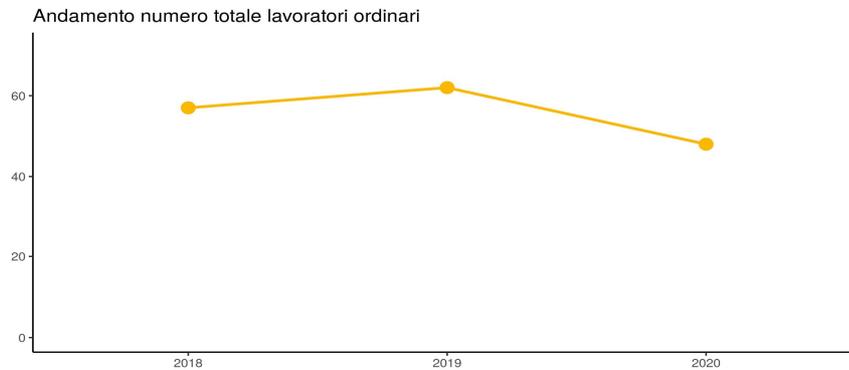
L'impatto occupazionale può essere poi analizzato anche in termini di **qualità del lavoro** offerto, guardando ad alcuni parametri adottati per definire il buon lavoro. Un primo indice da considerare riguarda la stabilità occupazionale, quindi la tipologia di contratto applicata ai lavoratori. Oltre ai dati già presentati sui lavoratori dipendenti, si osserva come la cooperativa sociale GSH, nel corso del 2020, abbia fatto ricorso anche a 7 professionisti titolari di partita IVA. Tali numeri spiegano meglio la strutturazione del proprio organico nel suo complesso e portano ad affermare che mediamente nell'anno il peso del lavoro dipendente (calcolato a testa e non ad orario) sul totale è stato pari al 91,6%. È possibile nello specifico affermare che la cooperativa sociale abbia investito nella generazione di occupazione stabile, garantendo contratti a tempo indeterminato ad una parte elevata dei propri lavoratori.

Peso lavoro dipendente sul totale

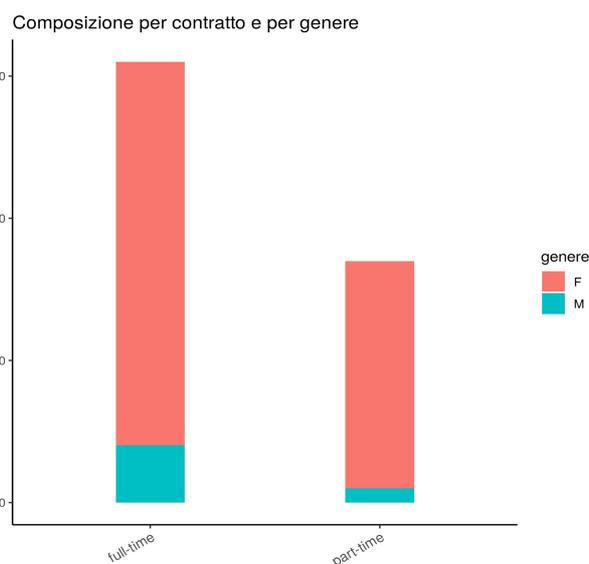


Queste politiche occupazionali hanno inciso su due aspetti: da una parte, la fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 50% di essi lavori in cooperativa da più di 5 anni, 4 lavoratori addirittura da oltre 15 anni, dall'altra i flussi possono essere letti anche negli andamenti pluriennali della cooperativa sociale, come il grafico sottostante

mostra.



Per quanto riguarda la flessibilità temporale, nella cooperativa sociale il 64.58% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time, rispetto alla presenza di solo 17 lavoratori con una posizione a part-time. Va in particolare considerato che vi è una distinzione tra i lavoratori con occupazione part-time scelta volontariamente per raggiungere una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro e part-time stabilito dalla cooperativa sociale per motivi organizzativi: nella cooperativa sociale, a fine 2020 la percentuale di part-time scelto dai lavoratori sul totale delle posizioni part-time presenti è dell'11.76%, 9 lavoratori hanno accettato la proposta di contratto part time da parte della cooperativa e infine, i lavoratori dei part-time imposti dalla cooperativa per necessità organizzative risultano essere 6. Inoltre, complessivamente la cooperativa sociale è riuscita a soddisfare il 100% di richieste di part-time pervenute dai propri dipendenti.



La classificazione per ruoli che i lavoratori ricoprono all'interno della cooperativa sociale può inoltre fornire informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Così la cooperativa sociale vede la presenza di 28 altri educatori, 8 educatori con titolo (educatore professionale e/o laurea in scienze dell'educazione), 5 responsabili (produttivi, di settore, di servizio, responsabili sociali), 4 impiegati, 2 assistenti alla persona e 1 operaio semplice.

Altro tema che permette di riflettere sulle politiche attivate dalla cooperativa nei confronti dei suoi lavoratori ordinari è l'equità dei processi e delle politiche praticate. Alcuni dati ed indici permettono di rendere trasparenti i processi attivati. Nella cooperativa sociale GSH il 100% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne, il presidente-direttore è uomo. Un altro elemento che indica il livello di equità o trattamento differenziato applicato è sicuramente il livello salariale riconosciuto ai vari ruoli dei propri dipendenti. Una necessaria premessa all'analisi salariale è data dal fatto che la cooperativa sociale applica ai propri lavoratori il contratto collettivo delle cooperative sociali. La seguente tabella riassume le retribuzioni lorde annue, minime e massime, per ogni inquadramento contrattuale presente in cooperativa.

Inquadramento contrattuale	Minimo	Massimo
Coordinatore/responsabile/professionista (es.CCNL coop sociali livelli C3, D3, E1, E2)	25.223 Euro	35.573 Euro
Lavoratore qualificato o specializzato (es.CCNL coop sociali livelli B, C1, C2, D1, D2)	19.882 Euro	25.223 Euro

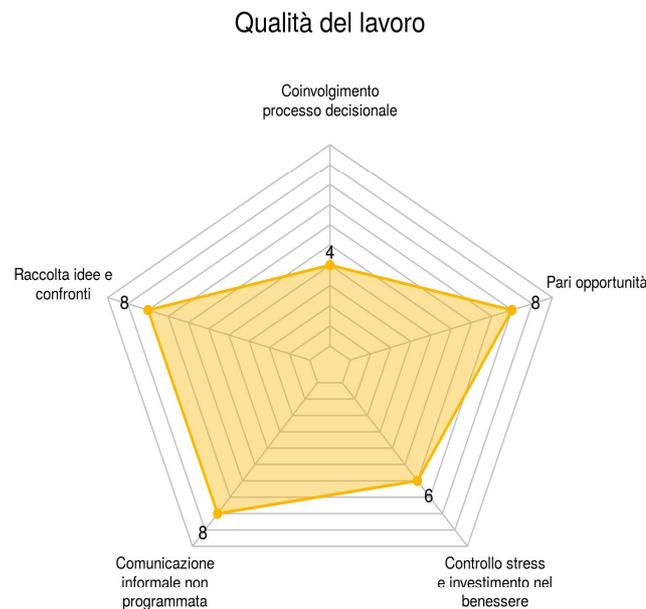
Oltre allo stipendio base descritto, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali premi e riconoscimenti di produzione, fringe benefit come i pasti o il telefonino aziendale e sconti per l'acquisto di prodotti o servizi erogati dalla propria cooperativa. Un benefit indiretto 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 GSH prevede la possibilità per il dipendente di poter usufruire di flessibilità in entrata/uscita o all'ora di pranzo, passaggio dal tempo pieno al tempo parziale orizzontale/verticale o viceversa, banca delle ore e smart working.

La cooperativa sociale GSH è inoltre attenta ai propri lavoratori anche per quanto attiene la formazione: la cooperativa infatti realizza una formazione che crei per la cooperativa specifiche figure professionali, la formazione obbligatoria prevista per il settore, una formazione basata prevalentemente su corsi di aggiornamento su temi ad hoc e una formazione attraverso occasionali corsi/seminari/workshop. Rispetto alle attività formative, il numero di lavoratori che vi hanno partecipato nell'ultimo anno è pari a 63, per complessive 567,95 ore di formazione, per un costo a carico diretto della cooperativa sociale di 9.865 Euro e coperte da finanziamento per 2.250 Euro.

Accanto a tali elementi più aziendalistici e di natura monetaria diretta ed indiretta, non va di certo sottovalutata la sfera del **coinvolgimento** dei lavoratori. Tale aspetto può essere indicizzato in primo luogo guardando alle politiche di partecipazione dei lavoratori alla base sociale, e per quanto riguarda la cooperativa sociale sono 10 (equivalenti al 27,03% dei dipendenti a tempo indeterminato) i lavoratori che sono anche soci di GSH. Il coinvolgimento e il riconoscimento verso i lavoratori sono tuttavia attivabili anche attraverso altre politiche e strategie: la cooperativa sociale persegue alcune di queste politiche, promuovendo in particolare la rappresentanza e la raccolta di idee attraverso gruppi o esponenti, momenti di incontro e confronto formali, la promozione dell'ascolto e della comunicazione più informali o non programmati e accorgimenti e decisioni che tutelino e supportino le pari opportunità, siano esse di genere, di credo religioso, di provenienza.

Per quanto riguarda più nel dettaglio le dinamiche di benessere, di sicurezza e di stress dei lavoratori e quindi le dinamiche positive e negative nell'ambiente di lavoro, si vuole a conclusione sottolineare che la cooperativa sociale GSH 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, nell'anno 2020 la cooperativa non si è trovata ad affrontare contenziosi. Rispetto invece ad alcuni dati di sintesi sulle dinamiche di stress aziendale si rilevano i seguenti dati: 472 il numero di giorni di assenza per malattia totali, 47 valore massimo registrato di giorni di assenza annui rilevati, 22% la percentuale di ferie complessivamente non godute dai lavoratori e 100% valore massimo registrato di giorni di ferie non goduti per singolo lavoratore. Tra le altre dimensioni di analisi del lavoro e delle sue dinamiche, non sono invece stati rilevati casi di infortuni, richieste di visite straordinarie da medico competente, richieste di supporto psicologico aziendale, segnalazioni scritte del medico competente rispetto a condizioni di stress dei dipendenti o casi dichiarati di molestie o mobbing.

Queste caratteristiche del rapporto di lavoro e delle politiche del lavoro promosse hanno avuto come ricaduta l'impegno dei suoi lavoratori e un attivo coinvolgimento. Un indicatore ci sembra esplicativo di questa situazione, benché non possa dare dimostrazione della qualità dell'impegno: i soci lavoratori della cooperativa sociale GSH hanno donato ore del proprio lavoro alla cooperativa, nel senso che hanno svolto attività lavorativa volontariamente oltre l'orario di lavoro e senza che questa venisse poi retribuita o recuperata, e complessivamente la cooperativa sociale ha -secondo una stima- beneficiato nel corso del 2020 di 300 ore di lavoro donato prestate dai propri lavoratori.

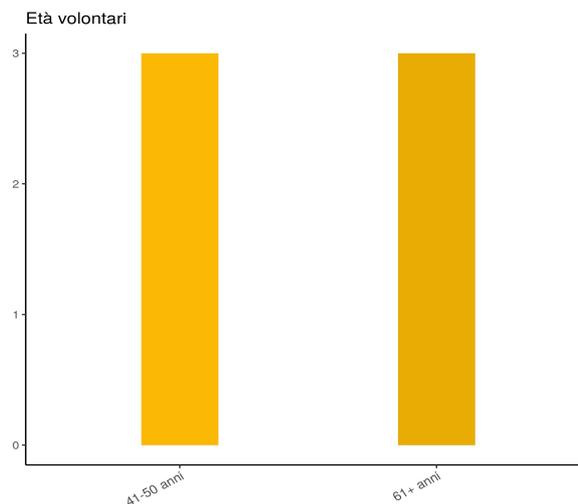


Accanto alla descritta presenza di lavoratori dipendenti e professionisti e collaboratori, si osserva che nel 2020 hanno operato per la cooperativa anche altre categorie di personale.

Una attenzione specifica la meritano quelle prassi organizzative che si inseriscono indirettamente in elementi di prima generazione di impatto per le politiche del lavoro a favore di soggetti deboli o dei giovani. Rispetto alle azioni a favore di giovani o nuovi entranti nel mercato del lavoro, nel corso del 2020, la cooperativa sociale ha ospitato 6

tirocini (es: formativi, stage) e 1 ragazzo in garanzia giovani. Inoltre, rispetto al rapporto con le politiche del lavoro territoriali, la cooperativa sociale si è resa disponibile anche ad inserire al suo interno lavoratori oggetto di specifiche politiche occupazionali, quali in particolare 4 persone in LPU.

Altra importante risorsa per gli enti di Terzo settore è rappresentata dal volontariato o da quelle azioni strettamente correlate alla prestazione gratuita di tempo lavoro da parte dei cittadini. Il volontariato svolto all'interno della cooperativa sociale GSH costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'organizzazione e può essere inoltre interpretato proprio come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità: attraverso lo sviluppo di una rete di conoscenza reciproca, di relazioni e di fiducia con singole persone o con altre organizzazioni nel territorio, si riescono a diffondere valori e a motivare quindi le persone a donare alla cooperativa innanzitutto in termini di ore di lavoro volontario. La cooperativa sociale ha visto coinvolti in attività di volontariato nell'anno 2020 complessivamente 6 volontari. Di essi, 3 sono uomini e 3 sono donne, mentre guardando alle fasce d'età si contano 3 tra i 41 ed i 50 anni e 3 over 60. La presenza di volontari, va poi sottolineato, risulta per la cooperativa leggermente diminuito negli ultimi cinque anni e su questa evoluzione la cooperativa sociale dovrà riflettere per cercare di non perdere un importante legame con il territorio.



Indici più diretti, concreti e monetizzabili del contributo dell'attività del volontariato allo sviluppo dei servizi sono identificabili nel numero di ore praticate e nel tipo di attività svolte. Così, innanzitutto, la cooperativa ha beneficiato nel 2020 complessivamente di 50,8 ore di volontariato, come se quindi si fosse avuta la presenza per 6,34 giorni lavorativi di un ipotetico lavoratore a full time che non ha avuto alcun

costo ma solo produttività per la cooperativa e per l'investimento nella qualità dei servizi e nell'attenzione ai beneficiari. Il tempo donato dai volontari è stato inoltre impiegato in percentuale maggiore (56% del totale ore donate) in attività di affiancamento nell'erogazione dei servizi core della cooperativa, ma anche in attività di partecipazione alla gestione della cooperativa attraverso l'appartenenza al CdA o ad organi istituzionali diversi dall'assemblea dei soci (44%).

Se i dati fin qui descritti ci permettono di capire l'interazione della cooperativa con il territorio e la rilevanza del volontariato per l'organizzazione, dall'altra anche la cooperativa sociale GSH ha dei possibili impatti sui volontari, intermediati dalle politiche che cerchiamo di promuovere nei loro confronti. La cooperativa sociale, innanzitutto, non fa monitoraggio del benessere dei volontari. Secondo quanto stabilito anche legislativamente, gli enti di terzo settore possono prevedere anche rimborsi ai propri volontari per spese sostenute nell'ambito dell'esercizio delle attività di volontariato in cooperativa. La cooperativa sociale non prevede né ha erogato tuttavia nel corso dell'anno alcun rimborso ai propri volontari. Guardando infine alle politiche inclusive e di ulteriore sostegno ai volontari, la cooperativa sociale GSH investe sulla crescita dei propri volontari, poiché fa formazione ai volontari al loro ingresso in cooperativa sociale.



OBIETTIVI E ATTIVITÀ

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

In quanto cooperativa sociale di tipo A, l'attività che sta al centro dell'agire è quella rivolta ai beneficiari dei servizi e diventa quindi fondamentale rendicontare quantitativamente e con alcuni indicatori qualitativi gli esiti raggiunti nei confronti degli utenti. Premessa all'illustrazione dei dati è che l'attività della cooperativa sociale GSH è complessa, poiché i servizi sono realizzati sia presso le proprie strutture o a domicilio presso le abitazioni degli utenti con presa in carico che presso altre organizzazioni gestite da soggetti terzi e presso la comunità in senso ampio.

Rispetto alle attività condotte presso la comunità in senso ampio, esse sono identificabili in attività occasionali/eventi e attività continuative stagionali. In particolare queste attività nell'anno sono state 3, con una ricaduta significativa poiché sono stati raggiunti un numero di cittadini stimati di 170 e l'impegno sul territorio può essere quantificato in 11 giornate di presenza. Inoltre, pare di interesse osservare che tali azioni per la comunità hanno coinvolto al 20% persone con disabilità e all'80% altra tipologia. Attività, infine, che hanno interessato mediamente il 2% di minori e adolescenti 6-14 anni, il 5% di minori e adolescenti 14-18 anni, il 20% di giovani 18-24 anni, il 60% di adulti 24-65 anni e il 13% over 65.

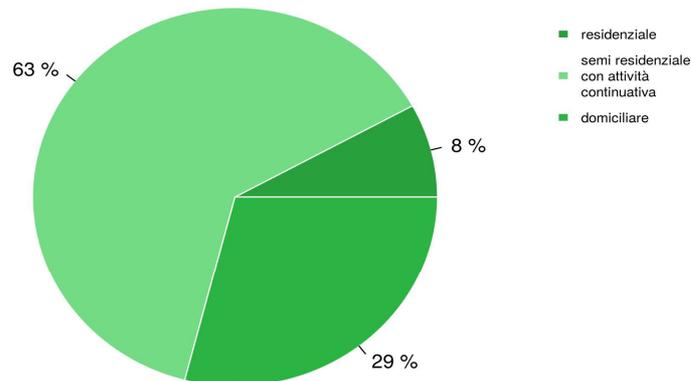
Guardando alle attività condotte presso altri enti nel 2020, la cooperativa sociale GSH ha seguito 62 utenti presso strutture di enti pubblici, per un numero complessivo di 11.096 ore prestate. Tali servizi sono stati nello specifico diretti a 43 minori e adolescenti 6-14 anni e 19 minori e adolescenti 14-18 anni. Complessivamente le azioni hanno beneficiato persone con disabilità (100%).

Infine, rispetto ai servizi realizzati presso le proprie strutture e con presa in carico, la cooperativa ha nel corso dell'anno offerto interventi complessivamente a 111 utenti, di cui 5 bambini tra i 3 e i 6 anni, 17 minori e adolescenti 6-14 anni, 11 minori e adolescenti 14-18 anni, 12 giovani 18-24 anni, 63 adulti 24-65 anni e 3 over 65. Particolare attenzione



merita il fatto che, date le caratteristiche dei servizi proposti, tali servizi core della cooperativa hanno beneficiato persone con disabilità (11).

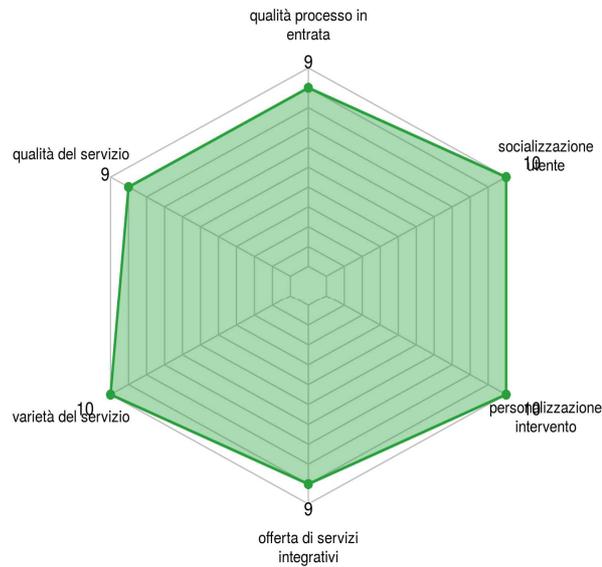
Distribuzione utenti per tipo di servizio



Agli utenti con presa in carico sono stati offerti servizi all'8% residenziale, al 63% semi-residenziale con attività continuativa e al 29% domiciliare. Ciò illustra una prima dimensione di impatto rilevante che la cooperativa sociale ha avuto sul territorio grazie alla capacità di rispondere ai bisogni con i suoi servizi e per un significativo monte ore di servizio.

E sempre in termini di impatto sul territorio, preme sottolineare come gli utenti della cooperativa sociale GSH risiedono per il 10% nel comune in cui la cooperativa ha la sua sede, contro il 39% nella Comunità di Valle in cui ha sede la cooperativa sociale e nel 51% nella provincia in cui ha sede la cooperativa anche se in diverso comune. Una ricaduta indotta delle attività è quella di natura economica e legata ai cosiddetti effetti distributivi, ovvero alla capacità di offrire in tal caso servizi a prezzi differenziati a seconda delle caratteristiche (economiche e personali) dei beneficiari. Sotto questo profilo GSH eroga servizi anche al di fuori degli accordi con la pubblica amministrazione e del mandato pubblico.

Impatto sugli utenti

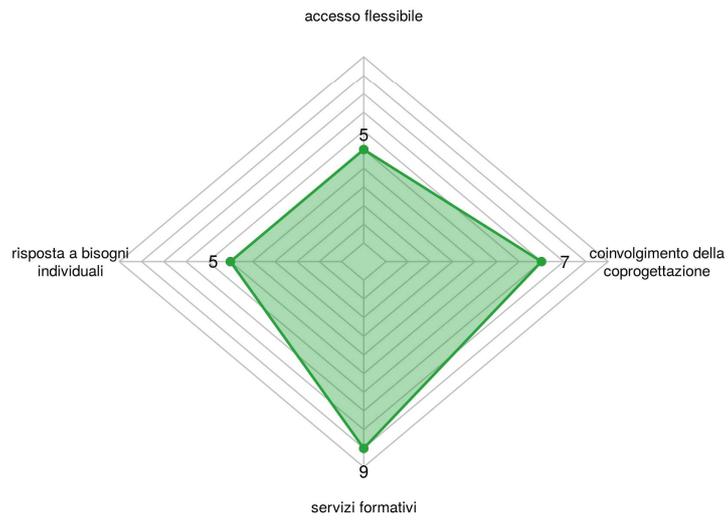


Da elementi quantitativi a elementi qualitativi dei servizi. Per esplicitare con alcune informazioni quello che è l'impegno della cooperativa alla produzione di servizi rispondenti alle reali esigenze degli utenti e della collettività, si vuole descrivere alcuni aspetti delle attività. Prima di guardare nel dettaglio ad elementi qualitativi, ci sembra coerente sottolineare che la cooperativa sociale si è dotata in questi anni di certificazioni, quali in particolare ISO 9001:2015 SISTEMA QUALITA' CERTIFICATO, SA8000:2014 SISTEMA DI RESPONSABILITA' SOCIALE CERTIFICATO, ISO 45001:2018 SISTEMA DI GESTIONE SALUTE E SICUREZZA CERTIFICATO e FAMILY AUDIT. Primo elemento concreto di ricerca della qualità e della attenzione all'utenza, la cooperativa sociale GSH cerca di promuovere una certa filiera di servizio nei confronti dei suoi utenti nel senso di affiancare l'attività assistenziale ad attività formative e di sviluppo di abilità lavorative e per questo gestisce in prima persona un laboratorio ai prerequisiti al lavoro e promuove l'inserimento lavorativo, curando contatti personali con possibili datori di lavoro o collaborando con i centri per l'impiego. Significativo ci sembra a tal fine osservare che nel corso del 2020 le attività formative e laboratoriali hanno coinvolto 1 utente, per una media di 2 mesi di attività occupazionale e per un impegno mensile mediamente di 103 ore, con un proporzionale impatto formativo

quindi per lo stesso. GSH ripone particolare attenzione alle modalità con cui ci si relaziona con gli utenti e nello specifico promuove la qualità del processo in entrata (attraverso una selezione trasparente, equità di trattamento, attenzione alla presa in carico, ecc.), la qualità del servizio (investendo in professionalità e formazione continua agli operatori, qualità delle risorse impiegate, ecc.), l'investimento nella varietà e articolazione del servizio offerto (attività che cambiano, innovative, coinvolgenti, ecc.), l'offerta di servizi integrativi a costo moderato o gratuiti in collaborazione con altre organizzazioni del territorio, la personalizzazione o individualizzazione del servizio in base alle caratteristiche dell'utente e la socializzazione dell'utente (attraverso iniziative che lo facciano relazionare con la comunità o con suoi gruppi eterogenei). Similmente, la cooperativa sociale è attenta ai bisogni dei famigliari degli utenti e struttura a tal fine politiche volte ad offrire interessanti soluzioni, come ad esempio servizi formativi ed educativi sulle tematiche al centro della mission della cooperativa e il coinvolgimento dei famigliari nella co-progettazione dei servizi. E per rafforzare queste attenzioni alla realizzazione di servizi meglio rispondenti ai reali bisogni di utenti e famigliari, la cooperativa ritiene importante ascoltare le opinioni degli stessi beneficiari dei servizi, realizzando attività di monitoraggio della soddisfazione e del benessere degli utenti in modo formalizzato e periodico. Quale ulteriore indicatore della qualità dei processi presenti nei confronti degli utenti, si rileva che GSH assegna degli obiettivi formativi rispetto ai percorsi dei propri utenti e tiene monitorati il relativo grado di raggiungimento, come atto volontario e di attenzione ai percorsi intrapresi dagli utenti, con obiettivi anche di intervento e miglioramento futuri. Infine, con l'intento di migliorare ulteriormente il servizio nei confronti della comunità e quindi nell'ambito di una politica territoriale più condivisa e all'insegna della co-progettazione e collaborativa risposta ai bisogni locali, la cooperativa sociale si è impegnata attivamente per la collaborazione con altre organizzazioni del territorio per offrire servizi integrativi agli utenti. È attraverso tali strategie e nel consolidamento della sua mission che la cooperativa sociale ha realizzato nuovi progetti a favore degli utenti e nuove microattività, ha realizzato nuove attività e diversificato i servizi in nuovi settori, ha praticato un orario di accesso al servizio flessibile e ha realizzato servizi di supporto al bisogno di utenti e famigliari (es. trasporto, sanità, ecc.).



Impatto sui famigliari

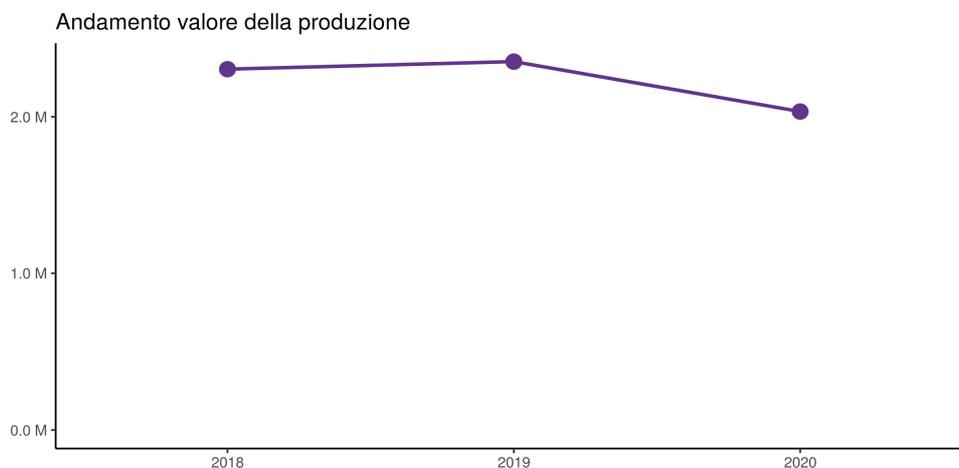




DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE

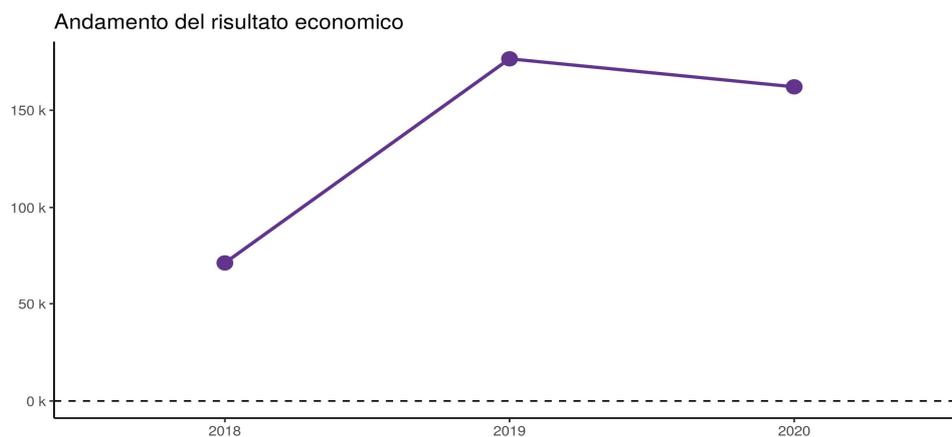
Per descrivere la cooperativa sociale, è utile presentare alcuni dati del bilancio per l'esercizio 2020, tali da riflettere sulla situazione ed evoluzione della cooperativa, nonché su alcune prime dimensioni di ricaduta economica sul territorio.

Il valore della produzione rappresenta così innanzitutto un primo indice della dimensione economica della cooperativa. Nel 2020 esso è stato pari a 2.033.841 Euro posizionando quindi la cooperativa tra le medio-grandi cooperative sociali. Interessante risulta anche il confronto del valore prodotto con i dati medi nazionali (ultima indagine nazionale disponibile Euricse, 2017): solo il 18,9% delle cooperative sociali italiane ha infatti un valore della produzione superiore al milione di Euro e ciò posiziona quindi la cooperativa sociale tra le poche grandi a livello nazionale, con un impatto economico quindi importante. Rilevante è inoltre l'analisi del trend dei valori del periodo considerato (2018-2020), come il grafico sottostante dimostra: il valore della produzione risulta infatti diminuito e ciò porta a riflettere sulla capacità della cooperativa sociale di mantenere stabili le entrate ed i rapporti con i committenti, considerando soprattutto le fonti di ricavo, di cui si illustrerà nella prossima sezione del presente scritto. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno si è registrato una variazione pari al -13,54%.



Ulteriore rilevante voce economico-finanziaria e contropartita alle entrate è rappresentata ovviamente dai costi della produzione, che nel 2020 sono ammontati per la cooperativa a 1.873.844 €, di cui il 61,2% sono rappresentati da costi del personale dipendente. Si osserva inoltre che del costo del personale complessivo, 333.383 Euro sono imputabili alle retribuzioni e relativi costi del personale erogati a lavoratori soci della cooperativa.

La situazione economica della cooperativa, così come qui brevemente presentata, ha generato per l'anno 2020 un utile pari ad € 159.344. Pur non trattandosi di un dato cruciale data la natura di ente senza scopo di lucro della cooperativa sociale, esso dimostra comunque una situazione complessivamente positiva ed efficiente in termini di gestione delle risorse e soprattutto il dato va considerato in termini di generazione di valore sociale per il territorio e come fonte di solidità per l'organizzazione (dato che la quasi totalità degli utili viene destinata a patrimonio indivisibile della cooperativa).



Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla situazione patrimoniale della cooperativa sociale GSH. Il patrimonio netto nel 2020 ammonta a 1.819.068 Euro posizionando quindi la cooperativa sopra la media del patrimonio netto registrato tra le cooperative sociali italiane. Il patrimonio è più nello specifico composto per lo 0,09% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale, e per la percentuale restante da riserve accumulate negli anni. Più nello specifico, la riserva legale della cooperativa ammonta ad Euro 410.949, la riserva statutaria è di Euro 800.808 e le altre riserve sono pari a Euro 446.236. Sempre a livello patrimoniale, le immobilizzazioni della cooperativa sociale ammontano nel 2020 a 823.530 Euro.

Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività e elemento identificativo dell'operatività della cooperativa sociale è rappresentata così dalle **strutture** in cui vengono realizzati i servizi. La cooperativa sociale GSH esercita parte della sua attività in un immobile di sua proprietà; inoltre l'attività viene realizzata in strutture di proprietà di soggetti terzi, a dimostrazione di un legame strutturato con partner del territorio: tra gli immobili in cui viene realizzata la attività si contano in particolare 7 strutture concesse in gestione dalla pubblica amministrazione e 1 immobile di proprietà di privati.

L'attività condotta dalla cooperativa in queste strutture ha un valore aggiunto per la collettività che può essere espresso in termini di **riqualificazione economica e sociale**. Innanzitutto, lo svolgere attività di interesse collettivo e a beneficio della cittadinanza o di fasce bisognose della stessa, accresce il valore sociale del bene. In secondo luogo, un indicatore specifico di impatto economico è rappresentato dagli investimenti fatti su queste strutture. La cooperativa nel corso del 2020 non ha realizzato investimenti sugli immobili descritti, tale per cui è possibile affermare che la rigenerazione e rivalorizzazione è stata di certo di tipo sociale ma non di tipo economico.

PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE

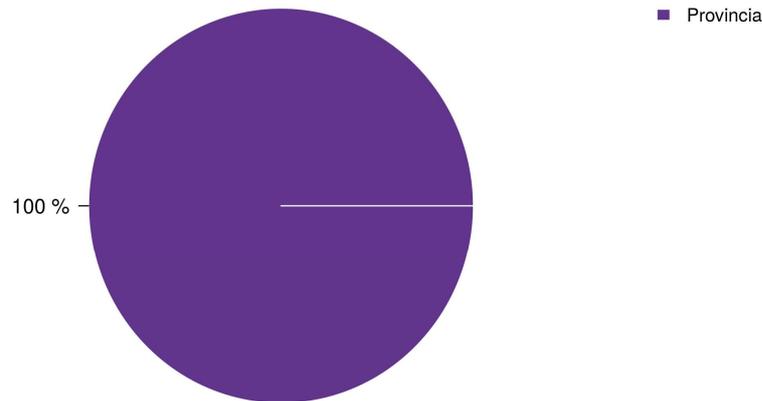
Se il bilancio d'esercizio dà illustrazione della dimensione economico-finanziaria della cooperativa sociale e del valore economico generato, per comprendere in modo preciso quali sono le risorse immesse nella realizzazione dei servizi e per interpretare queste risorse qualitativamente è opportuno analizzarne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

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

37

nel dettaglio il valore della produzione ha ricaduto per il 100% sulla Provincia.

Valore della produzione per provenienza delle risorse

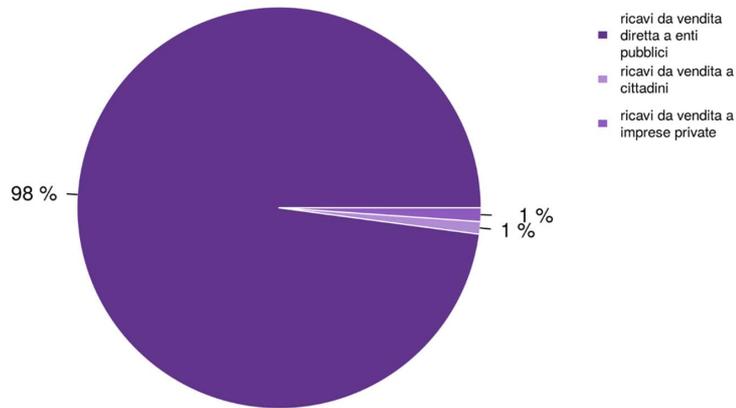


Il valore della produzione della cooperativa sociale è inoltre rappresentato al 95,51% da ricavi di vendita di beni e servizi, ad indicare il peso delle dinamiche commerciali e di vendita. I contributi in conto esercizio invece ammontano a 60.495 Euro di contributi pubblici. Una riflessione a sé la merita la componente donazioni: nel corso del 2020 la cooperativa sociale ha ricevuto donazioni per un importo totale di 8.496 Euro, ad indicare una certa sensibilità del territorio all'oggetto e alla mission della cooperativa sociale.

L'analisi ulteriore per **fonti delle entrate pubbliche e private** permette poi di comprendere la relazione con i committenti e le forme con cui essa si struttura. Così, rispetto ai ricavi-come rappresentato anche nel grafico sottostante- rileva una elevata dipendenza della cooperativa sociale da entrate di fonte pubblica e nello specifico il 97.97% del valore della produzione è generato dalla vendita di beni e servizi ad enti pubblici. In particolare 1.794.687 Euro da ricavi da vendita diretta a enti pubblici, 19.300 Euro da ricavi da vendita a imprese private e 17.801 Euro da ricavi da vendita a cittadini.



Composizione delle entrate



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

Rispetto ai committenti e clienti privati, un'analisi dei loro numeri e del loro peso sui ricavi può essere illustrativa della capacità della cooperativa sociale di rispondere al mercato e di essere conosciuta sullo stesso. Così, nella cooperativa sociale si rileva per il 2020 un numero di imprese committenti pari a 8, un numero di persone fisiche acquirenti di servizi pari a 57 e un totale di fatture e/o scontrini a persone fisiche acquirenti di prodotti pari a 85.

Esplorando invece i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica proviene dalla Comunità di Valle. Gli scambi con le pubbliche amministrazioni avvengono per la totalità dei casi da affidamenti diretti (per un valore complessivo di 257.250 Euro). È anche da osservarsi come la cooperativa sociale GSH nel 2020 abbia vinto complessivamente 1 appalto pubblico con propria partecipazione diretta ed esclusiva al bando.

Nell'obiettivo che ogni cooperativa sociale possa aprirsi progressivamente anche a forme di finanziamento diverse, è necessario riflettere sulla capacità e possibilità della cooperativa di integrare le entrate presentate con finanziamenti da soggetti diversi.

Si evidenzia, inoltre, l'idoneità dell'organizzazione dell'impresa ad assicurare il rispetto dei tempi di pagamento, con particolare riferimento al ciclo "ricezione della fatturazione elettronica/pagamento".



IMPATTO SOCIALE

IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

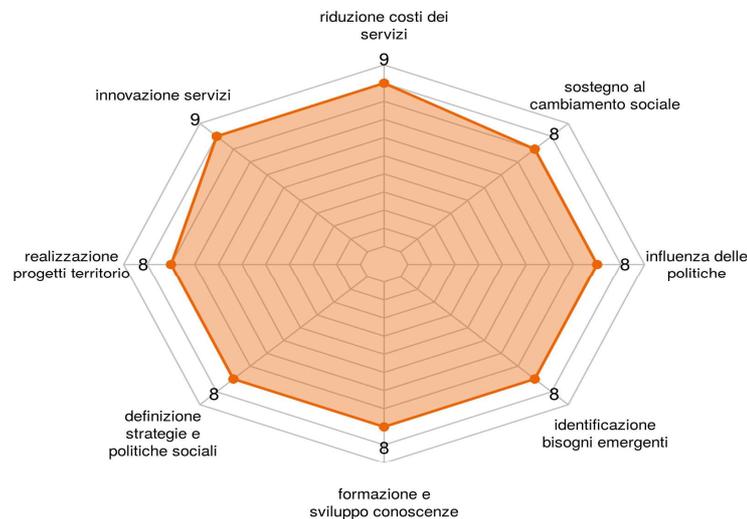
Nella mappatura dei rapporti con gli stakeholder, emerge chiaramente la rilevanza anche delle altre imprese e in particolare di quelle organizzazioni con cui si sono stabiliti rapporti o interazioni più stabili e che rappresentano quindi partner o soggetti comunque atti a definire la 'rete'. Le relazioni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

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

Rispetto ai rapporti con gli enti pubblici, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, la cooperativa sociale GSH ha partecipato alla co-progettazione dei servizi erogati o dei progetti di inserimento, anche se tali attività non hanno condotto nel corso dello scorso anno a risultati visibili e concreti per il territorio, ma ha semplicemente generato maggiori possibilità di incontro e confronto. Si ritiene inoltre che le attività condotte sul territorio dalla cooperativa sociale siano a loro volta fonte di impatti economici e sociali per le pubbliche amministrazioni. In particolare, la presenza ha permesso la riduzione dei costi dei servizi che sarebbero altrimenti sostenuti se la

gestione fosse lasciata al pubblico, l'innovazione dei servizi, la realizzazione di progetti per il territorio e definizione di attività di interesse sociale, la definizione di strategie e politiche sociali, la formazione e lo sviluppo di conoscenze reciproche con il coinvolgimento dei dipendenti pubblici in attività condivise, l'identificazione più precisa dei bisogni del territorio e dei bisogni emergenti, l'influenza sulle politiche pubbliche territoriali e il sostegno nello stabilire un movimento sociale che promuova cambiamento culturale, politico e sociale e influenzi l'opinione pubblica.

Giudizio sintetico di impatto sulla PA

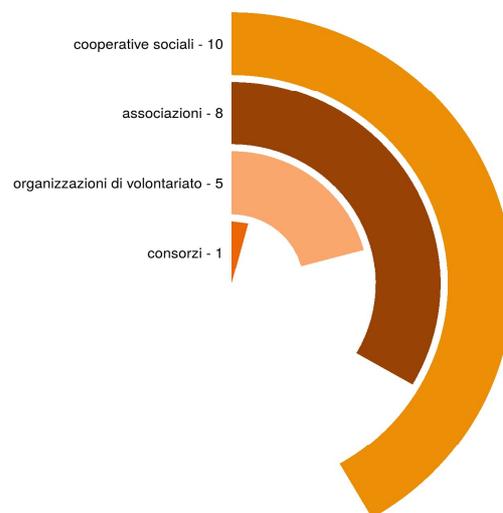


Indagando ora i rapporti con le imprese private in generale, ci sembra in primo luogo rilevante sottolineare l'impatto indotto dalla attività sull'economia locale e sulle altre imprese: l'80% degli acquisti della cooperativa sociale GSH è realizzato da imprese del territorio e in particolare attive nella stessa provincia, rilevando quindi un impatto sull'economia locale di primaria rilevanza. Inoltre, la politica di acquisto è stata discretamente incentrata sull'elemento della solidarietà, portando il 18% degli acquisti ad essere realizzato da organizzazioni di Terzo settore mentre il 42% della spesa per consumi della cooperativa consiste in acquisti da cooperative non di tipo sociale e il 40% in acquisti da organizzazioni profit. Inoltre, rispetto alla relazione con le imprese profit del territorio, si vuole sottolineare come la stessa non ha per la cooperativa sociale meramente un valore commerciale: nel 2020, la cooperativa ha collaborato con alcune

imprese per la realizzazione condivisa di fasi di produzione del bene/servizio. Ciò ha importanti ricadute sia per la cooperativa sociale in termini di opportunità, di economie di scala, di sviluppo di conoscenze che possono migliorare i suoi servizi qualitativamente e quantitativamente, ma ha anche impatti indiretti per il territorio di riferimento, poiché rafforza il concetto di collaborazione e lo sviluppo. Si ritiene quindi che le imprese ordinarie possano rappresentare importanti partner per l'organizzazione e per la realizzazione di attività di interesse sociale per il territorio e per questo nel 2020 la cooperativa ha avuto momenti di incontro e confronto anche con associazioni ed enti turistici.

I rapporti con le altre organizzazioni del territorio, profit e di Terzo settore, sono stati coordinati solo in pochi casi da azioni di rete strutturate: la cooperativa sociale GSH infatti aderisce solo a associazioni di rappresentanza e consorzi di cooperative sociali.

La rete



In questa eterogeneità di rapporti, particolare attenzione va posta comunque alla rete con altri enti di Terzo settore, data la condivisione in tal caso dell'obiettivo sociale. Identificando innanzitutto tale rete con un ulteriore elemento quantitativo, come la numerosità delle relazioni, ci sembra di poter affermare che la cooperativa sociale sia riuscita ad integrarsi in una realtà di rete con altre organizzazioni di Terzo settore abbastanza strutturata, poiché nel 2020 tra gli enti di Terzo settore con cui la

cooperativa ha interagito in modo attivo (ad esempio realizzando momenti di confronto, scambi di conoscenze e idee, progettualità) si contavano 10 cooperative sociali, 8 associazioni, 5 organizzazioni di volontariato e 1 fondazione. Ma al di là dei numeri la rete con tali altre organizzazioni ha valore qualitativo e può essere intesa come generatrice di impatto sociale quando diffonde conoscenze e capitale sociale, aiuta nello sviluppo di attività di pianificazione e di azioni solidali e diviene quindi moltiplicatore di benefici ed impatti per il territorio. Così, nel corso dello scorso anno la cooperativa sociale si è relazionata con altri enti di Terzo settore condividendo fasi della realizzazione del bene/servizio e per offrire agli utenti servizi integrati di inserimento lavorativo e di assistenza. 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 offerte gratuitamente ai cittadini con costi a carico delle organizzazioni in rete.

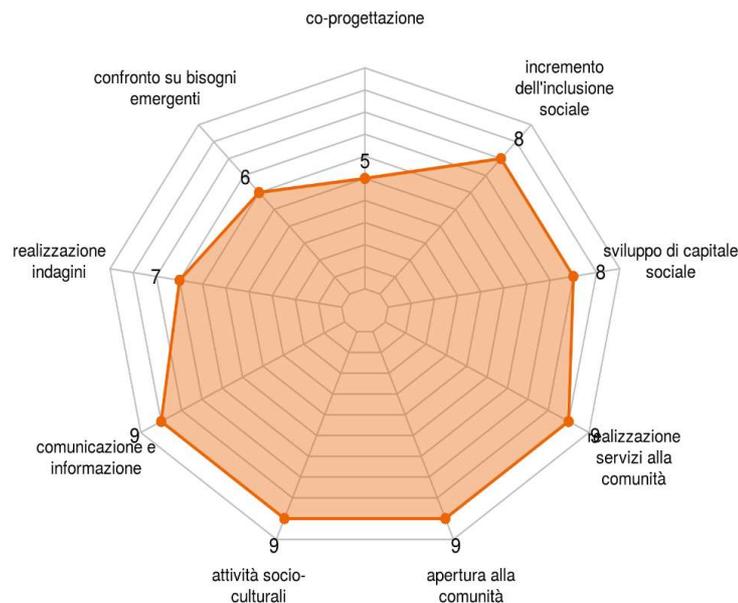
RAPPORTI CON LA COMUNITÀ E ALTRE DIMENSIONI DI IMPATTO SOCIALE

Valutare l'impatto sociale della cooperativa sociale 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 tematiche ambientali poiché nello specifico utilizza sistemi per il green procurement (per servizi a basso impatto sulla salute umana e l'ambiente, generalmente accreditati dalla pubblica amministrazione).

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

È vero tuttavia che accanto a questi elementi descrittivi ci possono essere anche azioni dirette compiute verso la comunità e capaci di generare per la stessa ulteriori impatti e forme di attivazione della cittadinanza. In un'analisi valutativa critica del lavoro della cooperativa nei confronti della comunità, la cooperativa sente di poter affermare di aver realizzato almeno alcune azioni per cercare di alimentare conoscenza e confronto con la comunità locale. In particolare, essa si è impegnata in azioni che hanno previsto l'organizzazione di riunioni interne per discutere dei bisogni emergenti della comunità, la realizzazione di indagini/ricerche finalizzate all'analisi dei bisogni e dei cambiamenti del territorio, attività di comunicazione e informazione alla comunità su aspetti di interesse sociale, attività socio-culturali aperte (feste, spettacoli...), l'apertura delle attività statutarie e dei servizi della cooperativa ai cittadini, 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, mentre tra le azioni che potrebbero essere sviluppate in futuro perché non ancora sufficientemente promosse dalla cooperativa si possono identificare il coinvolgimento della comunità in tavoli di lavoro e di co-progettazione. Accanto a questi momenti di confronto più di tipo diretto, la comunicazione verso la comunità è stata comunque intermediata dalla cooperativa attraverso alcuni strumenti comunicativi del servizio e della qualità: bilancio sociale, rendicontazione ambientale (anche se inclusa nel proprio bilancio sociale), carta dei servizi, codice etico, certificazioni di qualità e altre certificazioni di prodotto e processo, sito internet, sito internet accessibile ai sensi della L4/2004 (per ipovedenti), social network, pubblicazioni periodiche della cooperativa (es. giornalino) e comunicazioni periodiche e newsletter.

Processi sulla collettività



La presenza nel territorio della cooperativa ha comunque due possibili ulteriori elementi di riscontro: quello sulla visibilità della stessa e quello sulla volontà di partecipazione attiva dei cittadini alla vita e all'obiettivo sociale della cooperativa. Sotto il primo profilo, la cooperativa sociale GSH 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 che essa ha sul territorio. Rispetto invece all'attivazione dei cittadini, sono già state date ampie indicazioni della capacità della cooperativa di attrarre e coinvolgere volontari (come presentato nei capitoli della governance e delle persone che operano per l'ente) e dell'incidenza delle donazioni sulle entrate della cooperativa.

Come si può ora in sintesi declinare la capacità della cooperativa sociale GSH di aver generato anche nel 2020 valore sociale per il territorio e per la comunità e di aver avuto quindi un certo impatto sociale? Oltre ai numeri sin qui presentati, il gruppo di stakeholder della cooperativa chiamato a valutare le politiche, i processi ed i risultati

raggiunti (ricordiamo composto da una parte dei membri del CdA, e nello specifico da lavoratori ordinari) ha anche riflettuto e si è di conseguenza espresso rispetto alla capacità della cooperativa sociale di aver perseguito e raggiunto alcuni obiettivi di interesse sociale. Le parole chiave identificate (anche in linea con la definizione di ente di Terzo settore fornita giuridicamente dalla L. 106/2016) e sottoposte a valutazione sono state innovazione sociale, coesione sociale, inclusione sociale e impatto sociale.

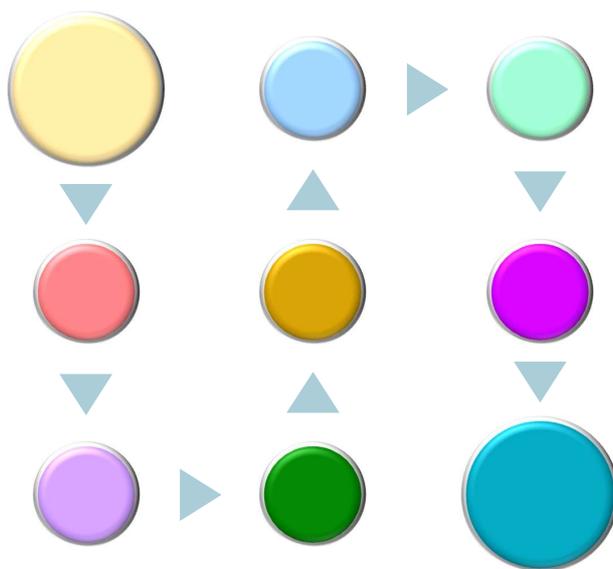
INNOVAZIONE La cooperativa sociale GSH ha sicuramente investito nel generare una elevata innovazione prevedendo l'apertura a categorie di utenti nuove o a nuovi bisogni altrimenti insoddisfatti nel territorio, la realizzazione di nuovi servizi e progetti non presenti o presenti in altra forma nel territorio, la realizzazione di modalità di erogazione dei servizi nuove rispetto a quanto offerto da altri attori del territorio e l'apertura a nuove relazioni e collaborazioni che hanno permesso di arricchire in qualità i servizi e le azioni sul territorio, ma in un certo modo anche attraverso l'innovazione al proprio interno dei processi di gestione e coordinamento del servizio.

COESIONE SOCIALE La cooperativa sociale GSH ha sicuramente avuto nell'anno e in generale grazie alla sua attività elevate ricadute in termini di coesione sociale: 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 sostenuto al suo interno, nei confronti di lavoratori ed utenti, politiche volte alla parità di genere, 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 promosso tra i cittadini sentimenti di altruismo, reciprocità, conoscenza, elementi di capitale sociale e ha coinvolto la cittadinanza in obiettivi sociali affinché si pensi meno in ottica individualista e si pensi di più per il bene comune e con minori ma sempre significativi risultati ha incrementato i livelli di fiducia tra i soggetti al suo interno e ha permesso alla comunità locale di aumentare la propria fiducia nei confronti delle persone e/o delle istituzioni.

INTEGRAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE La cooperativa sociale GSH ha significativamente promosso con le sue attività una maggiore inclusione sociale nei propri territori e le azioni su cui ha inciso in modo particolare sono state l'apprendimento del valore aggiunto delle diversità etniche, culturali, sociali, la promozione di iniziative volta alla partecipazione e all'avvicinamento di soggetti con

differenze etniche, culturali e sociali e l'aumento dello standard di vita di persone precedentemente a rischio o marginalizzate nella società.

IMPATTO SOCIALE La cooperativa sociale GSH ha sicuramente avuto ricadute molto rilevanti per il proprio territorio dal punto di vista sociale e in particolare in termini di riduzione di problemi sociali presenti nel territorio, 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 (es. ricadute su elementi turistici, logistici, culturali, ricreativi...) ma anche con discrete ricadute di prevenzione del disagio sociale, delle marginalità, della dispersione e dell'impoverimento, miglioramento delle percezioni di benessere (sicurezza, salute, felicità) dei cittadini del territorio e miglioramento delle condizioni e dell'ambiente di vita per i cittadini.



I NOSTRI SERVIZI

Premessa generale

L'anno di cui presentiamo il bilancio è stato sicuramente un anno molto particolare, eccezionalmente impegnativo per tutti.

Un anno in cui abbiamo vissuto una situazione di emergenza sanitaria mondiale inimmaginabile, situazione nuova e inaspettata, ancora oggi non del tutto rientrata.

Per tutto l'anno la priorità è stata quella di offrire i nostri servizi educativi in sicurezza al maggior numero di persone possibili, adottando tutte le necessarie misure di prevenzione della diffusione (utilizzo di mascherine protettive e altri dispositivi di protezione individuale, mantenimento delle distanze, sanificazione di mani e superfici,...), formando il personale e coinvolgendo gli utenti con training specifici sull'uso della mascherina, sul distanziamento ed igienizzazione delle mani.

Le attività della cooperativa hanno subito un arresto o revisione a partire dai primi giorni di marzo 2020: di questo si deve tener conto nella lettura che segue.

Comunità Alloggio LIDIA



Descrizione del servizio

Nel 1993 la signora Lidia Odorizzi lasciò in eredità alla Cooperativa sociale GSH la propria casa a Cles in Via Mattioli 9, con l'intento di realizzare "una struttura funzionale in grado di ospitare portatori di handicap in stato di particolare bisogno". Venne istituita la casa di "pronta accoglienza", gestita inizialmente da volontari e obiettori, per offrire un sollievo alle famiglie di ragazzi disabili. Nel 2000 iniziarono i lavori di ristrutturazione. Nel 2004, dopo quattro anni di ristrutturazione e adeguamento, nacque la Comunità Alloggio Lidia: la prima casa domotica del Trentino.

La Comunità Alloggio è una struttura residenziale caratterizzata da un'abitazione a dimensione familiare e integrata nel tessuto urbano locale. Offre risposte al bisogno della persona disabile e propone una convivenza di gruppo cercando di creare un ambiente dal clima e dal carattere educativo accogliente e familiare: accanto alla soddisfazione dei bisogni primari di vitto, alloggio e cura della persona, viene data particolare attenzione all'accoglienza emotiva, alla rassicurazione e all'intimità delle persone. La struttura è di proprietà della Cooperativa sociale GSH ed è suddivisa in una comunità alloggio con 12 posti letto in via Mattioli 9 e di un appartamento adiacente con 6 posti letto in via Tiberio Claudio, 4. È possibile accedere attraverso i servizi sociali territorialmente competenti.

La struttura garantisce un servizio continuativo per tutto l'arco dell'anno.

Il Servizio in cifre

I DESTINATARI	2019	2020	Totale presenze 2020
Utenti	14	12	3167
Età			
<i>Minori <18 anni</i>	/	/	
<i>Giovani 18-35 anni</i>	1	1	
<i>Adulti >35 anni</i>	12	10	
<i>Anziani >65 anni</i>	1	1	

PERSONALE COINVOLTO	2019	2020
Educatori/Operatori	6	7,5
Responsabili servizio	1	1
Psicoterapeuti/Consulenti ad hoc	1	1
Altri professionisti	1	1
Volontari	2	1
Servizio Civile	1	0

L'equipe

L'equipe del servizio è composta dal Responsabile del servizio e da un numero di educatori variabile in relazione all'utenza in carico. Settimanalmente è prevista una riunione organizzativa o di supervisione di 90 minuti alla quale partecipa tutta l'equipe.

Inoltre ogni operatore dispone di 60 minuti in settimana da dedicare alla programmazione individualizzata per portare avanti l'attività di gestione educativa.

Il personale del servizio è coinvolto nella formazione continua promossa dalla cooperativa.

Il dialogo con le famiglie

Il servizio mantiene durante tutto l'anno un rapporto di scambio costante con i familiari e referenti degli utenti, prevedendo dei momenti di incontro in occasione della verifica della progettazione educativa e nel corso dell'anno per informare circa l'andamento delle attività svolte. Nel 2020 non è stato possibile organizzare alcun incontro in presenza causa pandemia.

I familiari trovano disponibilità costante e supporto da parte del personale del centro o di consulenti della cooperativa in occasione di situazioni critiche o che necessitano di supporto materiale, morale o psicologico.

Durante l'emergenza sono stati mantenuti costanti contatti telefonici con le famiglie in particolare per condividere informazioni sul particolare momento d'emergenza.

Azioni significative svolte nell'anno

Elenco attività svolte nell'anno: le attività sono organizzate con i tempi e i ritmi tipici della gestione familiare, secondo un calendario



stabile per alcune attività: la spesa, lo smaltimento dei rifiuti, la collaborazione nella preparazione del tavolo e nel riassetto della cucina e delle stanze, l'equipe ogni quindici giorni con la responsabile e le uscite sul territorio, quando possibile e in sicurezza.

Elementi di innovazione: nel corso dell'anno si è consolidata la strutturazione delle supervisioni, con approfondimento anche di tematiche legate all'approccio psichiatrico e alla conoscenza delle patologie, oltre che alle dinamiche dell'equipe. Inoltre si sono attivate prese in carico temporaneo per sollievo.

Integrazione sul territorio e rete: l'integrazione sociale è uno degli obiettivi principali della vita quotidiana in Comunità e per questo gli educatori facilitano il contatto con figure parentali, amicali, volontari e associazioni. All'inizio dell'anno gli ospiti della Comunità hanno avuto contatti con l'esterno: sono state organizzate uscite e occasioni di incontro: Arrivo della Befana a Cles, Festa di Carnevale a Castelfondo, attività con i bambini della catechesi di Cles.



Progetti specifici: dal 09 marzo 2020 è stata affrontata in tutta Italia l'emergenza Covid-19. Anche il servizio Comunità alloggio ha subito le conseguenze della pandemia,



in quanto gli ospiti della struttura da quel giorno per diversi mesi sono dovuti rimanere in struttura. Questa situazione ha richiesto una modifica di abitudini, modalità, attività ed orari sia per l'organizzazione del personale che per quella degli utenti. Si è cercato di rendere la quarantena il più sopportabile possibile, pur nella consapevolezza della difficoltà degli utenti di vedere ridotta drasticamente la propria libertà di movimento ed abitudini consolidate. Oltre a rivedere la programmazione delle

attività quotidiane, durante questo periodo sono state organizzate numerose attività ludico-ricreative: attività motoria, attività creativa, lettura del giornale, visione di film, karaoke. Inoltre quotidianamente sono stati contattati a rotazione, tramite telefono o con videochiamate, i compagni che si trovavano a casa loro: questi momenti sono stati importanti per mantenere un contatto ed una relazione emotiva per tutti.



Centro socio educativo IL MELOGRANO



Descrizione del servizio

Il CSE “Il Melograno”, aperto il 3 gennaio 2013, si trova nel Comune di Contà, nella frazione di Cunevo in via della Calcara 10. È una struttura disposta su un piano con ampio giardino esterno. All’interno della struttura sono presenti diverse sale disposte attorno ad un chiostro interno, utilizzate per le attività educative, oltre alla cucina, la sala da pranzo, i bagni, lo spogliatoio e l’ufficio.

Il servizio è rivolto a persone con disabilità che hanno terminato l’iter scolastico o a minori ultra quindicenni che necessitano di ulteriori supporti educativi.

Il CSE può ospitare fino a 25 utenti a tempo pieno: l’invio viene fatto dal servizio sociale e la retta è definita dalla Provincia. Il CSE è un servizio diurno, aperto dal lunedì al giovedì con orario 9.00-16.30 e il venerdì 9.00-14.00.

Il Servizio in cifre

I DESTINATARI	2019	2020	Totale presenze 2020
Utenti	18	17	1875,5
Età			
<i>Minori <18 anni</i>	1	1	
<i>Giovani 18-35 anni</i>	9	9	
<i>Adulti >35 anni</i>	7	7	
<i>Anziani >65 anni</i>	1	1	

PERSONALE COINVOLTO	2019	2020
Educatori/Operatori	5	5
Responsabili servizio	1	1
Psicoterapeuti/Consulenti ad hoc	2	1
Altri professionisti	2	0
Volontari	1	0
Servizio Civile	2	1

L'equipe

L'equipe del servizio è composta dal Responsabile del servizio e da un numero di educatori variabile in relazione all'utenza in carico. Settimanalmente è prevista una riunione organizzativa o di supervisione di 90 minuti alla quale partecipa tutta l'equipe.

Inoltre ogni operatore dispone di 90 minuti in settimana da dedicare alla programmazione individualizzata per portare avanti l'attività di gestione educativa.

Il personale del servizio è coinvolto nella formazione continua promossa dalla cooperativa.

Il dialogo con le famiglie

Il Centro socio educativo mantiene durante tutto l'anno un rapporto di scambio costante con i familiari e referenti degli utenti, prevedendo dei momenti di incontro in occasione della verifica della progettazione educativa e nel corso dell'anno per informare circa l'andamento delle attività svolte.

I familiari trovano inoltre disponibilità costante e supporto da parte del personale del centro o di consulenti della cooperativa in occasione di situazioni critiche o che necessitano di supporto materiale, morale o psicologico.

Durante l'emergenza sono stati mantenuti costanti contatti telefonici con le famiglie per raccogliere esigenze, bisogni ed eventuali emergenze, e per condividere informazioni sul particolare momento d'emergenza e sulle possibili rimodulazioni di frequenza.

Azioni significative svolte nell'anno

Elenco attività svolte nell'anno: cura personale, attivazione motoria, attività cognitive, lettura inbook, cura della casa, uso software didattici e uso LIM, giochi didattici, arti creative, laboratorio di socializzazione, nuoto, equitazione, psicomotricità, laboratorio di autonomia domestica e pasticceria. Alcune attività sono state svolte solo in alcuni periodi dell'anno, secondo protocolli di sicurezza per emergenza sanitaria: integrazione sul territorio, animazione scuole, gite, orto.



Elementi di innovazione: le attività svolte all'interno della struttura hanno tenuto in considerazione il particolare periodo di emergenza con tutte le accortezze della situazione, e la formazione/informazione semplificata agli utenti rispetto alla situazione sanitaria con impostazione di nuove regole sociali. Gli utenti hanno ricevuto



un training specifico sull'uso della mascherina, sul distanziamento ed igienizzazione delle mani. Durante l'emergenza e la sospensione della frequenza è stato mantenuto un costante contatto telefonico e di videochiamata con l'utenza e le famiglie, modalità per la quale ci siamo tutti dovuti "formare" ed adeguare. Con alcuni utenti si sono inoltre mantenute le comunicazioni attraverso email e whatsapp con "compiti e consegne" e l'invio di video per mantenere il

contatto maggiormente intenso.

Integrazione sul territorio e rete: l'integrazione sul territorio è un ambito a cui il CSE da sempre riserva particolare attenzione con l'attivazione di tutte le opportunità territoriali a cui è possibile aderire. Dopo un normale inizio d'anno, le attività sono risultate completamente interrotte per emergenza sanitaria Covid - 19. Ad inizio anno si era cominciato ad organizzare attività di integrazione sul territorio poi sospese, da ricordare la presenza del nuovo parroco del Contà Don Daniele. Si era cominciato ad organizzare il soggiorno in montagna poi sospeso, sospesa anche l'esperienza teatrale. Il



CSE ha partecipato al progetto M'illumino di meno con una proposta. Si è riusciti a festeggiare il carnevale presso il Centro Anziani di Ruffrè e presso la Casa di Riposo di Cles. Anche i progetti Una valle accessibile e Progetto scuola sono stati interrotti.

Progetti specifici: tutte le attività sono state rimodulate adeguando spazi e risorse garantendo all'utenza sicurezza e massima qualità



educativa: vengono svolte attività di piccolo gruppo gestendo distanziamenti e DPI; vengono allestiti spazi, sale, tavoli per la sala da pranzo nella massima sicurezza possibile. Le procedure vengono eseguite nel massimo livello di attenzione, supervisionando costantemente le fasi

e aggiornandole quando necessario.

L'approccio è sempre stato educativo e si è lavorato nella massima qualità possibile, sia per spiegare di continuo la situazione sanitaria (molto difficile la gestione di persone con disabilità medio - gravi) sia per mantenere un benessere motorio e relazionale, nella situazione difficile attuale.



Il CSE, grazie ad una struttura dotata di laboratori attrezzati, alla competenza del personale, alla supervisione psicopedagogica mirata, vuole essere per gli utenti un contesto di stimolazione per il raggiungimento di varie autonomie e abilità con una presenza costante, quotidiana, moderata, rassicurante. Con questo scopo si è elaborata l'offerta di una gamma di attività strutturate, diversificate, individuate in base alle necessità singole e di gruppo. L'opportunità di interagire nel contesto socializzante permette di sperimentare la vita di gruppo, il rispetto delle esigenze altrui, la condivisione di spazi e materiali per l'interiorizzazione delle regole sociali e delle autonomie. Al fine di promuovere l'integrazione sono organizzate delle uscite sociali settimanali sul territorio cogliendo le opportunità e risorse del territorio (piscina, biblioteca, ristorante, musei e luoghi turistici, l'animazione nelle scuole).

Particolare attenzione per le patologie debilitanti per cui si necessitano ulteriori approfondimenti su tematiche specifiche attraverso specialisti (neurologo, psichiatra, epilettologo...)

Delle diverse attività proposte, da evidenziare quelle rivolte al sostegno delle famiglie come ad esempio il supporto, attraverso i consulenti e tecnici, per necessità di eventuali ausili e manutenzioni.

Si è lavorato in costante e ampia sinergia con il servizio ComuniCAA per la realizzazione di strumenti comunicativi in particolare a sostegno dei deficit dell'area comunicativa.

Centro socio educativo IL QUADRIFOGLIO



Descrizione del servizio

Il CSE "Il Quadrifoglio" si trova a Cles, nella frazione di Mechel in via del Lez 3 ed è stato aperto nel dicembre 1999. Al primo piano sono situate le aule utilizzate per i laboratori educativi, l'ufficio e i bagni con relativi armadietti spogliatoi, al piano terra sono presenti la cucina la sala da pranzo e i bagni. È presente una grande terrazza con possibilità di pranzare all'aperto in estate e un grande giardino. Il servizio è rivolto a persone con disabilità che hanno terminato l'iter scolastico o a minori ultra quindicenni che necessitano di ulteriori supporti educativi. In alcuni casi il servizio ha offerto sostegno come aula distaccata delle scuole del territorio.

Il CSE può ospitare fino a 25 utenti a tempo pieno: l'invio viene fatto dal servizio sociale e la retta è definita dalla Provincia. Il CSE è un servizio diurno, aperto dal lunedì al giovedì con orario 9.00 – 16.30 e il venerdì 9.00-14.00.

Il Servizio in cifre

I DESTINATARI	2019	2020	Totale presenze 2020
Utenti	14	13	1503,5
Età			
<i>Minori <18 anni</i>	1	0	
<i>Giovani 18-35 anni</i>	3	4	
<i>Adulti >35 anni</i>	10	9	
<i>Anziani >65 anni</i>	0	0	

PERSONALE COINVOLTO	2019	2020
Educatori/Operatori	5	5
Responsabili servizio	1	1
Psicoterapeuti/Consulenti ad hoc	1	1
Altri professionisti	2	0
Volontari	2	1
Servizio Civile	2	0

L'equipe

L'equipe del servizio è composta dal Responsabile del servizio e da un numero di educatori variabile in relazione all'utenza in carico. Settimanalmente è prevista una riunione organizzativa o di supervisione di 90 minuti alla quale partecipa tutta l'equipe.

Inoltre ogni operatore dispone di 90 minuti in settimana da dedicare alla programmazione individualizzata per portare avanti l'attività di gestione educativa.

Il personale del servizio è coinvolto nella formazione continua promossa dalla cooperativa.

Il dialogo con le famiglie

Il Centro mantiene durante tutto l'anno un rapporto di scambio costante con i familiari e referenti degli utenti, prevedendo dei momenti di incontro in occasione della verifica della progettazione educativa e nel corso dell'anno per informare circa l'andamento delle attività svolte.

I familiari trovano inoltre disponibilità costante e supporto da parte del personale del centro o di consulenti della cooperativa in occasione di situazioni critiche o che necessitano di supporto materiale, morale o psicologico.

Purtroppo, a causa dell'emergenza sanitaria, non sono stati svolti degli incontri di condivisione con le famiglie, ma i rapporti con loro sono stati confermati e rafforzati attraverso telefonate a cadenza settimanale.

Azioni significative svolte nell'anno

Elenco attività svolte nell'anno: cura personale, attivazione motoria, attività cognitive, integrazione sul territorio, animazione scuole, nuoto, equitazione, pet therapy col cane, laboratorio di autonomia domestica e pasticceria, espressività corporea.



Elementi di innovazione: contatti, reti e integrazione sono sempre stati il fulcro dell'attività del CSE Il Quadrifoglio. Purtroppo la pandemia ha reso impossibile attivare nuovi progetti o iniziative, ma sicuramente l'elemento di maggiore innovazione è stato quello di individuare strategie alternative per mantenere e rafforzare i contatti con le famiglie (utilizzo di video-chiamate).



Integrazione sul territorio e rete: si ha particolare riguardo al tema dell'integrazione promuovendo e partecipando alle varie iniziative sul territorio, cogliendo ogni occasione per dare opportunità di inserimento e socializzazione agli utenti del servizio. Nel 2020 c'è stata la partecipazione alla festa di carnevale organizzata da alcuni volontari, svoltasi presso l'A.P.S.P. Santa Maria di Cles, per condividere un momento di allegria e svago insieme agli ospiti della struttura e agli invitati alla festa provenienti da associazioni rionali, Alpini e alcuni utenti provenienti da altri servizi GSH.

Progetti specifici: l'attività di punta presso il CSE è la pet therapy; il CSE ha al proprio interno una pet therapist specializzata nell'attività col cane. L'attività è stata proposta in alcuni momenti durante l'anno e apprezzata da tutti i partecipanti con effetti educativi evidenti nelle aree affettivo relazionale e motorie.

Il CSE, grazie ad una struttura dotata di laboratori attrezzati, vuole essere per gli utenti un contesto di stimolazione alle varie abilità con l'offerta di una gamma di attività strutturate, diversificate, individuate in base alle necessità singole e di gruppo, garantendo il rispetto delle necessarie norme di sicurezza per prevenire il contagio da Covid-19. L'opportunità di interagire nel contesto socializzante permette di sperimentare la vita di gruppo, il rispetto delle esigenze altrui, la condivisione di spazi e materiali per l'interiorizzazione di autonomie e regole sociali.



Delle diverse attività proposte, da evidenziare le attività rivolte ad aspetti motori ed espressivo motori. In particolare il CSE propone un intervento di attivazione motoria rivolta settimanalmente agli utenti con maggiori limitazioni fisiche.

Durante l'anno è stata svolta una formazione mirata e adeguata alle capacità di tutti, sull'utilizzo dei dispositivi di sicurezza (mascherine, guanti), sull'acquisizione delle norme di sicurezza, come il distanziamento sociale, l'igienizzazione delle mani, e sono stati proposte nuove modalità più sicure di relazionarsi e di dimostrare l'affetto.

Si sostengono le famiglie per i nuovi ausili e per la loro manutenzione.

Centro socio educativo IL GELSO



Descrizione del servizio

Il CSE “Il Gelso” si trova a Caldes, nella frazione Samoclevo in via Ai Ronchi 4. La struttura, di proprietà della Patrimonio del Trentino, è stata inaugurata il 06 aprile 2019, mentre il servizio è operativo dal 17 giugno 2019 a seguito del trasferimento del CSE “La Casa Rosa” ubicato a Terzolas. L’edificio è strutturato con numerose sale che sono adibite ad attività diverse: al piano 0 si trovano all’ingresso gli armadi per giacche e borse degli utenti, gli armadietti degli operatori, la stanza dedicata all’attività di Pet-therapy e musica, la stanza per l’attività motoria, la stanza dedicata al benessere e cura personale e l’ufficio. Al piano -1 ci sono la cucina e il grande ambiente dedicato alla sala da pranzo, zona relax con TV, laboratorio creativo e laboratorio cognitivo individuale: inoltre a questo livello si trova il giardino, che nei mesi più caldi è utilizzato sia per attività che per i pasti. Al piano -2 oltre a locali di servizio si trova una grande sala per incontri/formazione ed un angolo motorio. Il piano 1, è riservato alla residenzialità per la quale è stato presentato un progetto sperimentale; nel 2020 è stato parzialmente utilizzato per rispondere a necessità di distanziamento causata dall’emergenza sanitaria.

Il servizio, in appalto dalla Comunità della Valle di Sole, è rivolto a persone con disabilità che hanno terminato l’iter scolastico o a minori che necessitano di ulteriori supporti educativi.

L’invio viene fatto dal servizio sociale di riferimento.

Il CSE è un servizio diurno, aperto dal lunedì al giovedì con orario 9.00-16.30 e il venerdì 9.00-14.00.

Il Servizio in cifre

I DESTINATARI	2019	2020	Totale presenze 2020
Utenti	9	11	915,5
Età			
Minori <18 anni	2	3	
Giovani 18-35 anni	3	4	

<i>Adulti >35 anni</i>	4	4
<i>Anziani >65 anni</i>	/	/

PERSONALE COINVOLTO	2019	2020
Educatori/Operatori	11	9
Responsabili servizio	1	1
Psicoterapeuti/Consulenti ad hoc	1	1
Altri professionisti	2	0
Volontari	2	0
Servizio Civile	0	0

L'equipe

L'equipe del servizio è composta dal Responsabile del servizio e da un numero di educatori variabile in relazione all'utenza in carico. Settimanalmente è prevista una riunione organizzativa o di supervisione di 90 minuti alla quale partecipa tutta l'equipe.

Inoltre ogni operatore dispone di 90 minuti in settimana da dedicare alla programmazione individualizzata per portare avanti l'attività di gestione educativa.

Il personale del servizio è coinvolto nella formazione continua promossa dalla cooperativa.

Il dialogo con le famiglie

Il Centro mantiene durante tutto l'anno un rapporto di scambio costante con i familiari e referenti degli utenti, prevedendo dei momenti di incontro in occasione della verifica della progettazione educativa e nel corso dell'anno per informare circa l'andamento delle attività svolte.

I familiari trovano inoltre disponibilità costante e supporto da parte del personale del centro o di consulenti della cooperativa in occasione di situazioni critiche o che necessitano di supporto materiale, morale o psicologico.

Purtroppo, a causa dell'emergenza sanitaria, da marzo sono stati sospesi gli incontri di condivisione con le famiglie, ma i rapporti con loro sono stati confermati e rafforzati attraverso telefonate a cadenza settimanale.

Azioni significative svolte nell'anno

Elenco attività svolte nell'anno: cura personale, attività cognitive, integrazione sul territorio, animazione scuole, gite, nuoto, laboratorio di autonomia domestica, cucina e pasticceria, giardinaggio, pet therapy (condotta da pet therapist specializzata interna alla cooperativa), attivazione motoria (supervisionata da un consulente fisioterapista). Le attività vengono individuate e progettate in risposta alle necessità di ciascun utente.



Elementi di innovazione: a causa della pandemia è stata rivista l'organizzazione delle attività, la modalità dello stare assieme, le cose possibili. È stato pensato e fatto un grande lavoro per rivedere la quotidianità con tutte le accortezze della situazione, ed è stata attuata una formazione/informazione semplificata agli utenti rispetto alla situazione sanitaria con impostazione di nuove regole sociali. Gli utenti hanno ricevuto un training specifico sull'uso della mascherina, sul distanziamento ed igienizzazione delle mani. Durante l'emergenza e la sospensione della frequenza è stato mantenuto un costante contatto telefonico e di videochiamata con l'utenza e le famiglie, modalità per la quale ci siamo tutti dovuti "formare" ed adeguare.



Integrazione sul territorio e rete: l'integrazione sul territorio è un ambito su cui il CSE "Il Gelso" si è sempre impegnato, sia nelle attività settimanali programmate che tramite eventi ad hoc quali Progetto di animazione Scuola e Una Valle accessibile a



tutti. Dopo un normale inizio d'anno, le attività sono risultate completamente interrotte per emergenza sanitaria Covid - 19. Si è riusciti a festeggiare il carnevale con il gruppo anziani di Dimaro e a svolgere l'attività "Diversamente abili per un'ora" con

alcuni rappresentanti del comune di Croviana. Inoltre per i primi due mesi dell'anno si sono svolte numerose uscite sociali settimanali sul territorio cogliendo le opportunità e risorse del territorio (piscina, biblioteca, ristorante, museo, luoghi turistici).

Progetti specifici: tutte le attività sono state rimodulate adeguando spazi e risorse garantendo all'utenza sicurezza e qualità educativa: si sono svolte attività di piccolo gruppo gestendo distanziamenti e DPI; sono stati allestiti spazi, sale per le attività, tavoli per la sala da pranzo secondo la massima sicurezza richiesta. L'approccio è sempre stato educativo e si è lavorato nella massima qualità possibile, sia per spiegare di continuo la situazione sanitaria sia per mantenere un benessere motorio e relazionale pur nella difficile situazione.



Il CSE vuole rappresentare per gli utenti un luogo di stimolazione continua di abilità diverse, non ultime quelle legate all'ambito relazione, sia dentro che fuori dal contesto del servizio. Per questo, oltre alle attività svolte all'interno del centro sia individuali che di gruppo, vengono organizzate settimanalmente numerose e variegate attività all'esterno della struttura, promuovendo così l'interazione in contesti socializzanti strutturati (piscina, biblioteca, ristorante, museo, luoghi turistici, l'animazione nelle scuole).

Una attenzione particolare viene posta anche all'ambito motorio: il CSE propone un intervento di attivazione motoria rivolta settimanalmente a tutti gli utenti: tale attività è supervisionata durante l'anno da un fisioterapista consulente.

Si sostengono le famiglie nell'individuazione di nuovi ausili e manutenzione ordinaria.

Intervento Domiciliare Educativo



Descrizione del servizio

Il Servizio IDE è uno dei primi servizi erogati dalla cooperativa, esistente fin dai primi anni '90 per supportare le famiglie e i ragazzi all'interno del proprio contesto di vita.

L'Intervento Domiciliare Educativo è un servizio a carattere diurno e territoriale che si propone di promuovere, accompagnare ed accrescere le potenzialità evolutive del disabile e dei suoi familiari, di sostenere questi ultimi nel recupero e nello sviluppo delle loro competenze educative e di sensibilizzare la comunità di appartenenza alla realtà dei diversamente abili.

È possibile accedere all'intervento attraverso i servizi sociali territorialmente competenti oppure contattando direttamente il Responsabile del Servizio.

È possibile usufruire del servizio per un numero variabile di ore in settimana, a tempo determinato per progetti specifici o a tempo indeterminato. L'orario e le giornate di intervento vengono concordate con l'utente e la famiglia.

I luoghi di svolgimento dell'intervento sono concordati individualmente, al domicilio o in luoghi di incontro alternativi.

Il Servizio in cifre

I DESTINATARI	2019	2020	Totale presenze 2020
Utenti	42 UTENTI TRANSITATI (Valle di Non 3 + 1 caso su Aliante; Valle di Sole 10 + 1 in forma privata nel periodo estivo; Valle dell'Adige 21; Val di Cembra 2; Altopiano della Paganella 3; Valle dei Laghi 1)	44 UTENTI TRANSITATI (Valle di Non 8 + 1 caso su Aliante; Valle di Sole 9; Valle dell'Adige 21; Val di Cembra 2; Altopiano della Paganella 3)	5388 ore
Età			
Minori <5	3	2	

<i>Minori 6-11</i>	9	9
<i>Minori 12-14</i>	12	11
<i>Minori 15-18</i>	9	10
<i>Giovani 18-35</i>	9	8
<i>Adulti >35 anni</i>	0	4

PERSONALE COINVOLTO	2019	2020
Educatori/Operatori	19	27
Responsabili servizio	1	1
Psicoterapeuti/Consulenti ad hoc	2	1
Altri professionisti	0	0

Programmazione individuale educatori

All'interno delle riunioni di supervisione del PII, della durata di 90 minuti, viene effettuata una verifica della progettazione svolta nell'anno e si raccolgono gli elementi necessari per la programmazione della nuova progettazione.

Ogni educatore svolge inoltre una programmazione individuale di durata variabile in funzione del numero di utenti seguiti.

Il personale del servizio è coinvolto nella formazione continua promossa dalla cooperativa.

Il dialogo con le famiglie

L'educatore referente mantiene durante tutto l'anno un rapporto di scambio costante con i familiari dell'utente, favorendo il dialogo e confronto continuo. Insieme al Responsabile di servizio sono inoltre previsti degli incontri a cadenza prestabilita per monitorare l'andamento dell'attività educativa

Azioni significative svolte nell'anno

Elenco attività svolte nell'anno: le attività individuali sono rivolte al miglioramento delle autonomie personali, delle abilità sociali, delle capacità relazionali, sostegno nello svolgimento dei compiti scolastici, acquisizione dei prerequisiti lavorativi.

La sede di Mezzolombardo, aperta nel 2016, è diventata un punto di riferimento per educatori e utenti. Gli educatori possono preparare materiale didattico e svolgere la programmazione e gli incontri di supervisione. Gli utenti hanno a disposizione uno

spazio
attrezzato
e dedicato

anche con software didattici e materiale di vario genere; inoltre possono avere un scambio con altri utenti.



A causa dell’Emergenza COVID-19 i Servizi IDE sono stati tutti sospesi dall’11 marzo; solo alcuni utenti sono proseguiti in presenza su marzo dopo tale data.

Nel mese di aprile, con alcune Comunità di Valle, si decide di riprendere i servizi con modalità a distanza: vengono pertanto redatte nuove progettazioni e riprogettati gli interventi, modulando le ore di intervento in base alle capacità di lavoro a distanza dell’utente e alle risorse del nucleo.

Tra giugno e luglio riprendono quasi tutti i servizi in presenza: utenti e famiglie sono contenti di riprendere le attività e i contatti ormai fermi da diversi mesi. Tante cose sono cambiate, i giochi con i compagni e i coetanei si possono svolgere solo rispettando il distanziamento, la maggior parte delle attività sportive di gruppo sul territorio sono sospese, ma grazie al supporto dell’educatore l’utente trova la serenità per affrontare con entusiasmo la quotidianità.

Area educativa scuola



Descrizione del servizio

Il servizio è attivo dall'inizio degli anni '90.

Consiste nell'organizzare l'operato, all'interno della scuola, di educatori scolastici, ovvero operatori in grado di favorire l'integrazione scolastica e sociale dell'alunno in difficoltà attraverso attività volte a promuovere l'autonomia personale e sociale e a sostenere il mantenimento e lo sviluppo delle potenzialità residue (apprendimento, comunicazione, relazione, socializzazione).

La cooperativa GSH è struttura accreditata dalla Provincia Autonoma di Trento a stipulare convenzioni con gli Istituti Scolastici trentini di ogni ordine e grado per offrire servizio di Assistenza Scolastica a favore di alunni in situazione di handicap, così come previsto dalla L. 104/92.

GSH organizza la presenza dei propri educatori scolastici all'interno della scuola in conseguenza degli accordi presi, tenendo in considerazione le richieste e le esigenze della scuola e cercando di favorire di anno in anno la continuità di intervento sul singolo alunno.

Il Servizio in cifre

I DESTINATARI	2019	2020	Totale presenze 2020
Utenti	53	62	11096
Età			
<i>Minori <18 anni</i>	53	62	

PERSONALE COINVOLTO	2019	2020
Educatori/Operatori	24	28
Responsabili servizio	1	1
Psicoterapeuti/Consulenti ad hoc	5,5 ore	8 ore
Altri professionisti	0	0

Programmazione individuale educatori

Ogni educatore svolge una programmazione individuale di durata variabile in funzione del numero di alunni seguiti.

Il personale del servizio è coinvolto nella formazione continua promossa dalla cooperativa.

Il dialogo con le famiglie

In collaborazione con la scuola viene mantenuto durante tutto l'anno un rapporto di scambio costante con i familiari dell'alunno per monitorare l'andamento dell'attivista educativa e scolastica.

Azioni significative svolte nell'anno

Elementi di innovazione: nell'anno scolastico 2019/2020 sono state stipulate convenzioni con tre nuovi Istituti Comprensivi: IC Trento 5, IC Trento 1, IC Lavis. Pertanto vi è stato un incremento del numero di ore erogate.

Per due alunni è stato strutturato un progetto di alternanza con i cse, vale a dire che alcune giornate gli alunni in questione frequentano la scuola mentre in altre giornate frequentano uno il cse Il Quadrifoglio di Mechel e l'altro il cse Il Melograno di Cunevo. Istituti coinvolti:

I.C. Bassa Val di Sole, Enaip Trentino CFP Ossana, I.C. Taio, CFP UPT Cles, I.C. Fondo-Revò, I.C. Bassa Anaunia-Tuenno, I.C. Trento 5, I.C. Trento 1, I.C. Lavis.

Nell'anno scolastico 2020/2021 sono state rinnovate le convenzioni con I.C. Bassa Val di Sole, Enaip Trentino CFP Ossana, CFP UPT Cles, I.C. Bassa Anaunia-Tuenno, I.C. Trento 5, I.C. Lavis ed è stata firmata una nuova convenzione con l'IT Buonarroti.

Emergenza sanitaria COVID-19

A causa dell'emergenza sanitaria le scuole sono rimaste chiuse in prima battuta dal 24 febbraio al 29 febbraio, poi dal 5 marzo a fine anno scolastico.

Per far fronte a tale problematica i vari istituti si sono organizzati con la DAD, Didattica a Distanza, chi già dal mese di marzo, chi invece dal mese successivo.

Gli istituti attivi dal mese di marzo sono stati: Upt, Enaip, Taio, Lavis, TN5, TN1.

Ad aprile si sono attivati IC Bassa Anaunia e Fondo.

Purtroppo le ore erogate per ciascun alunno sono state molte meno rispetto alle ore programmate ad inizio anno scolastico, poiché gli alunni riconosciuti L. 104 o con gravi

disturbi del comportamento e della condotta hanno mostrato gravi difficoltà a gestire e mantenere un contatto con l'educatore a video.

Grazie alla Deliberazione G.P. 24 aprile 2020 n°518 è stato possibile riprogettare e rimodulare le ore non svolte nel periodo marzo-giugno nel periodo estivo. La maggior parte degli istituti ha accettato e promosso le progettazioni educative avanzate da Gsh e ciò ha permesso di recuperare la maggior parte delle ore non erogate da marzo in poi. La Deliberazione prevede inoltre un indennizzo fino al 30% da parte degli Istituti agli enti gestori per le ore non usufruite.

Centro Consulenza ComuniCAA



Descrizione del servizio

ComuniCAA è un servizio di consulenza e formazione specializzato sulla Comunicazione Aumentativa: il servizio, che trova la sua collocazione presso il CSE “Il Melograno” di Cunevo, offre progetti mirati al miglioramento della comunicazione per persone con bisogni comunicativi complessi attraverso interventi individuali, preparazione di materiali, strutturazione di spazi adeguati, gestione di comportamenti problema, utilizzo di software ed ausili specialistici.

Da ottobre 2016 la cooperativa GSH aderisce all’associazione ISAAC, società internazionale per la CAA, con sede legale a Roma, la responsabile del servizio, nel 2017 diventa referente regionale per il Trentino Alto Adige dell’associazione, collaborando a numerose iniziative.

Il Servizio in cifre

I DESTINATARI	2020
Utenti	6
Età	
<i>Minori <18 anni</i>	5

PERSONALE COINVOLTO	2020
Educatori/Operatori	1
Responsabili servizio	1
Psicoterapeuti/Consulenti ad hoc	0
Ore programmazione individuale	148,5

Azioni significative svolte nell'anno

Elementi di innovazione: continua il protocollo di scambio con le biblioteche in simboli di tutta Italia, questo ha permesso di arricchire il patrimonio di libri in simboli sia della cooperativa GSH che della biblioteca comunale di Cles. Attualmente la biblioteca inbook della cooperativa conta circa 100 libri in simboli. Attraverso la collaborazione con L'APT Val di Non si sta lavorando alla traduzione del libro "A cavallo dell'orso" testo fortemente legato al nostro territorio.



Durante l'emergenza sanitaria la consulenza individualizzata è stata svolta online con il supporto di ausili e strumenti tecnologici e con ottimi risultati.

Il centro consulenza ha curato e condiviso tra i vari servizi della cooperativa strumenti visivi utili e necessari al periodo vissuto di emergenza sanitaria: schede e script di azioni sul mantenimento delle distanze, sul lavaggio delle mani, disinfezione, sull'apprendimento all'uso della mascherina ed altro. Si sono condivisi inoltre libri in simboli specifici per affrontare argomenti come la mascherina, il lockdown, il coronavirus, per riuscire ad affrontare e rielaborare le emozioni vissute dai nostri ospiti durante tale periodo complicato.

Progetti specifici: è stata organizzata la quarta edizione della Settimana di Sensibilizzazione all'Accessibilità Comunicativa che si è svolta online. Durante tutta la settimana, quotidianamente, è stato pubblicato sul nostro sito GSH e sulla pagina

facebook, un evento attraverso l'utilizzo della CAA quale modalità comunicativa accessibile: canti, letture, ricette in simboli, formazione e webinar sull'accessibilità comunicativa. Gli eventi proposti, in generale, sono stati "cliccati da 6461 persone, così



come risulta dai tracciamenti dei social. Le persone hanno seguito gli eventi da tutta Italia e la settimana ha visto il coinvolgimento di diverse realtà territoriali (scuole, biblioteca, ISAAC).

Sono stati realizzati interventi individualizzati attraverso una progettazione specifica con obiettivi, azioni educative e strumenti educativi costruiti ad hoc (schede, calendari, tovaglette, comunicatori, libri, giochi ecc.).

Tale servizio è stato utilizzato inoltre dal personale dei diversi servizi di GSH (IDE, CSE, CAO) dimostrando efficacia e risultati. È proseguita la collaborazione con le biblioteche del territorio, in particolare con quella comunale di Cles, sul progetto di accessibilità della lettura.

Gli eventi formativi sono stati diversi:

“*Leggere tutti*” organizzato dalla biblioteca comunale di Borgo Valsugana centrato su l’uso dei libri in simboli accessibili ed inclusivi per tutte quelle persone che non sviluppano una comunicazione verbale efficace e l’abilità di lettura.

“*Comunicazione aumentativa alternativa*” organizzato dalla biblioteca comunale di Levico, su due momenti formativi, per educatori insegnanti e famigliari.

Durante il periodo di lockdown il centro consulenza ha organizzato una serie di eventi formativi a distanza sulla Comunicazione Aumentativa, della durata di 1,5 ore ciascuno:

- *ComuniCAAre la comunicazione*
- *Ausili e strumenti per comuniCAAre in simboli*
- *Il libro i simboli*
- *Costruiamo accessibilità comunicativa*
- *La CAA e i comportamenti problema*
- *Laboratorio: libri su misura, strumenti in CAA*

La partecipazione è stata molto alta, circa 120 iscritti.

Il centro consulenza ComuniCAA della cooperativa GSH anche quest’anno ha partecipato, alla formazione “L’allievo con sindrome dello spettro autistico: insegnamento e accompagnamento”, seconda edizione del corso, approfondendo le tematiche relative alla Comunicazione Aumentativa, tenutosi online causa emergenza sanitaria.

Altro corso online svoltosi in ottobre, indirizzato a docenti di classe, docenti di sostegno, docenti di educazione fisica, assistenti educatori e facilitatori della comunicazione e dell'integrazione delle scuole di ogni ordine e grado, ha approfondito "L'attività fisica, in palestra e in ambiente naturale, come strumento educativo per gli alunni con disabilità intellettiva" gli strumenti della CAA per comunicare, per partecipare.



Sensory Lab



Descrizione del servizio

Il laboratorio sensoriale "SensoryLab" è un servizio specialistico della Cooperativa GSH, nato dall'esigenza di sviluppare modalità di intervento educativo sempre più aggiornate in termini di qualità dei servizi offerti, in risposta agli attuali sviluppi in ambito diagnostico e in campo riabilitativo. Il laboratorio è dedicato principalmente alla riduzione dei deficit senso-percettivi, problematiche che si riscontrano in tutte le forme di disabilità, e, in particolar modo, nelle patologie genetiche quali autismo e correlate.

SensoryLab si pone quale setting strutturato nel quale la persona viene supportata nella sperimentazione di stimoli sensoriali attraverso i 5 sensi. Mediante forme di apprendimento mediato, si guida l'utenza in un graduale percorso di recupero delle basi sensoriali, nello sviluppo e nell'affinamento delle percezioni sensoriali mediante la sperimentazione di stimoli di varia natura (visivi, tattili, olfattivi, uditivi, gustativi e cinestesici) favorendo la corretta lettura degli stessi a partire dalla comprensione, accettazione e la conseguente familiarizzazione.

Il servizio fornisce un valido aiuto nella gestione emotiva e comportamentale dei vissuti esperiti in vari contesti di vita, permettendo alle persone una maggiore autonomia nello svolgimento delle attività quotidiane e la partecipazione alla vita sociale.

Il laboratorio, sito a Contà di Cunevo, nella struttura adiacente al CSE Il Melograno, si compone di 5 spazi sensoriali (vista-tatto-gusto-udito-olfatto) e di un sesto dedicato ai movimenti cinestesici, ciascuno dedicato all'esplorazione e alla graduale sperimentazione di un senso distale.

La specifica strutturazione degli stessi permette la progettazione di interventi educativi mirati, atti alla corretta integrazione sensoriale degli stimoli, in favore della riduzione di comportamenti disfunzionali quali fuga o evitamento, blocchi e crisi emozionali e comportamenti esplorativi impulsivi, non pianificati.

L'intervento di recupero delle basi sensoriali si concretizza per mezzo di sperimentazioni sensoriali correlate ad associazioni stimolo-immagine oltre che avvalersi di programmi di arricchimento strumentale, favorenti lo sviluppo delle capacità adattive in vari contesti di vita stimolanti, la riduzione di manifestazioni di incontinenza emotiva, la promozione di azioni significative efficaci, con conseguente rinforzo delle autonomie e l'ampliamento delle opportunità di scambio relazionale in contesti sociali.

Centro occupazionale ARCOBALENO



Descrizione del servizio

Il servizio è nato nel 2000 con sede prima a Cles e poi a Revò. Dal 30 novembre 2009 si trova a Romeno all'interno di una struttura polifunzionale messa a disposizione dal Comune.

La finalità è quella di promuovere lo sviluppo o l'acquisizione di abilità fino motorie e grosso motorie attraverso la realizzazione di semplici attività lavorative che contemporaneamente contribuiscono ad aumentare autostima e valorizzazione di sé degli utenti inseriti.

Il servizio è in convenzione con la Comunità della Valle di Non. È possibile accedervi attraverso i servizi sociali territorialmente competenti.

Il servizio si trova a Romeno in Via Zucali, 29 ed è aperto dal lunedì al giovedì 8.30-16.00 e il venerdì 8.30-13.30.

Il Servizio in cifre

I DESTINATARI	2019	2020	Totale presenze 2020
Utenti	16	17	935,5
Età			
Minori <18 anni	0	0	
Giovani 18-35 anni	6	7	
Adulti >35 anni	9	9	
Anziani >65 anni	1	1	

PERSONALE COINVOLTO	2019	2020
Educatori/Operatori	3	3
Responsabili servizio	1	1
Psicoterapeuti/Consulenti ad hoc	1	1
Altri professionisti	1	1
Volontari	1	0
Servizio Civile	0	0

L'equipe

L'equipe del servizio è composta dal Responsabile del servizio e da un numero di educatori variabile in relazione all'utenza in carico. Settimanalmente è prevista una riunione organizzativa o di supervisione alla quale partecipa tutta l'equipe.

Inoltre ogni operatore dispone di 90 minuti in settimana da dedicare alla programmazione individualizzata per portare avanti l'attività di gestione educativa.

Il personale del servizio è coinvolto nella formazione continua promossa dalla cooperativa.

Il dialogo con le famiglie

Il Centro mantiene durante tutto l'anno un rapporto di scambio costante con i familiari e referenti degli utenti, prevedendo dei momenti di incontro in occasione della verifica della progettazione educativa e nel corso dell'anno per informare circa l'andamento delle attività svolte.

I familiari trovano inoltre disponibilità costante e supporto da parte del personale del centro o di consulenti della cooperativa in occasione di situazioni critiche o che necessitano di supporto materiale, morale o psicologico.

Azioni significative svolte nell'anno

Elenco attività svolte nell'anno:

contoterzismo (assemblaggio),
confezionamento di bomboniere e
partecipazioni (matrimoni, battesimi,
comunioni)", ortoterapia, animazione scuole,
barriere architettoniche



Elementi di innovazione:

A causa della pandemia non sono stati sviluppati nell'anno elementi di innovazione.

Progetto “Cucina”: approfondimento del progetto volto al potenziamento delle abilità di gestione autonoma della vita domestica di alcuni utenti frequentanti il servizio.

Progetti specifici:

- Progetto Barriere architettoniche di Sanzeno
- Animazione scuole presso scuola dell'infanzia di Romeno
- Il Giardino sul lago: ortoterapia

Centro occupazionale IL NOCE



Descrizione del servizio

Il Centro Occupazionale “Il Noce” è nato nel 2001 a Dimaro all’interno di una struttura polifunzionale messa a disposizione dal Comune. È stato pensato come servizio diurno per giovani ed adulti disabili, per i quali non è possibile, a causa di menomazioni più o meno gravi, un inserimento nel mercato del lavoro ordinario. Il Centro ha tra i suoi obiettivi quello di far acquisire alle persone inserite, competenze e abilità ed allo stesso tempo potenziare quelle residue.

Le attività sono primariamente rivolte allo sviluppo o acquisizione di abilità fine motorie e grosso motorie attraverso la realizzazione di semplici attività lavorative che contemporaneamente contribuiscono ad aumentare autostima e valorizzazione di sé degli utenti inseriti.

Il servizio è in convenzione con la Comunità della Valle di Sole. È possibile accedervi attraverso i servizi sociali territorialmente competenti.

Il servizio si trova a Dimaro in Piazza Madonna della Pace 4 ed è aperto dal lunedì al giovedì 8.45-16.15 e il venerdì 8.45-13.45.

Il Servizio in cifre

I DESTINATARI	2019	2020	Totale presenze 2020
Utenti	14	13	1044
Età			
<i>Minori <18 anni</i>	0	0	
<i>Giovani 18-35 anni</i>	7	8	
<i>Adulti >35 anni</i>	7	5	
<i>Anziani >65 anni</i>	0	0	

PERSONALE COINVOLTO	2019	2020
Educatori/Operatori	3	3
Responsabili servizio	1	1
Psicoterapeuti/Consulenti ad hoc	1	1
Altri professionisti	1	1

Volontari	1	1
Servizio Civile	0	0

L'equipe

L'equipe del servizio è composta dal Responsabile del servizio e da un numero di educatori variabile in relazione all'utenza in carico. Settimanalmente è prevista una riunione organizzativa o di supervisione alla quale partecipa tutta l'equipe.

Inoltre ogni operatore dispone di 60 minuti in settimana da dedicare alla programmazione individualizzata per portare avanti l'attività di gestione educativa.

Il personale del servizio è coinvolto nella formazione continua promossa dalla cooperativa.

Il dialogo con le famiglie

Il Centro mantiene durante tutto l'anno un rapporto di scambio costante con i familiari e referenti degli utenti, prevedendo dei momenti di incontro in occasione della verifica della progettazione educativa e nel corso dell'anno per informare circa l'andamento delle attività svolte.

I familiari trovano inoltre disponibilità costante e supporto da parte del personale del centro o di consulenti della cooperativa in occasione di situazioni critiche o che necessitano di supporto materiale, morale o psicologico.

Azioni significative svolte nell'anno

Elenco attività svolte nell'anno:
contoterzismo (assemblaggio), ortoterapia, animazione RSA Malè

Elementi di innovazione: a causa della pandemia non sono stati sviluppati nell'anno elementi di innovazione.



Progetto cucina: nei primi due mesi dell'anno è stato possibile svolgere l'attività di cucina nella giornata di lunedì presso il centro socio educativo "Il Gelso" assieme ad un piccolo gruppo di ragazzi del CSE. Gli obiettivi prefissati per il progetto sono stati raggiunti: grazie a questa attività si è potuto sviluppare un clima piacevole che ha favorito l'integrazione tra COE e CSE ed ha permesso ai ragazzi di sviluppare e mantenere alcune abilità in cucina e di riprendere i concetti di ordine, pulizia e organizzazione. Si è cercato di strutturare l'attività in modo che ogni ragazzo potesse partecipare ad una fase della preparazione e rendersi utile.

Integrazione sul territorio e rete:

Animazione RSA Malè a gennaio con tombolata.

Progetti specifici:

- Ortoterapia (con Simulimpresa)
- Animazione RSA
- Exporiva: il 5 febbraio due utenti hanno partecipato all'evento Exporiva in

collaborazione con la Federazione Italiana cuochi. Uno di loro si è classificato al primo posto per il secondo anno.



Laboratorio per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi ROEN



Descrizione del servizio

Il Laboratorio Roen è nato nel 2004 con sede a Malgolo, si trova ora a Revò presso una struttura comunale.

Il servizio si propone principalmente l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi, di abilità pratico-manuali e di atteggiamenti, comportamenti, motivazioni e responsabilità inerenti l'ambiente di lavoro. La prospettiva delle persone frequentanti il laboratorio è quella di un inserimento/reinserimento nel mercato del lavoro oppure di permanenza presso il servizio stesso, inseriti in un sistema che rispecchia, seppure in ambiente protetto, le caratteristiche, i tempi, i ritmi e le regole dell'ambiente lavoro. Il servizio si pone in una logica di continuità rispetto ai Centro Occupazionali della cooperativa nonché agli altri servizi offerti.

Il servizio è in convenzione con la Comunità della Valle di Non. E' possibile accedervi attraverso i servizi sociali territorialmente competenti oppure contattando direttamente il Responsabile del servizio.

Il servizio si trova a Revò in Via S. Stefano 11. Orario: dal lunedì al giovedì 9.00-16.30 e al venerdì 9.00-14.00.

Il Servizio in cifre

I DESTINATARI	2019	2020	Totale presenze 2020
Utenti	15	15	1032,5
Età			
Minori <18 anni	0	0	
Giovani 18-35 anni	7	7	
Adulti >35 anni	7	7	
Anziani >65 anni	1	1	

PERSONALE COINVOLTO	2019	2020
Educatori/Operatori	2	2
Responsabili servizio	1	1
Psicoterapeuti/Consulenti ad hoc	1	1
Altri professionisti	1	0
Volontari	0	0
Servizio Civile	0	0

L'equipe

L'equipe del servizio è composta dal Responsabile del servizio e da un numero di educatori variabile in relazione all'utenza in carico. Settimanalmente è prevista una riunione organizzativa o di supervisione alla quale partecipa tutta l'equipe.

Inoltre ogni operatore dispone di 60 minuti in settimana da dedicare alla programmazione individualizzata per portare avanti l'attività di gestione educativa.

Il personale del servizio è coinvolto nella formazione continua promossa dalla cooperativa.

Il dialogo con le famiglie

Il Centro mantiene durante tutto l'anno un rapporto di scambio costante con i familiari e referenti degli utenti, prevedendo dei momenti di incontro in occasione della verifica della progettazione educativa e nel corso dell'anno per informare circa l'andamento delle attività svolte.

I familiari trovano inoltre disponibilità costante e supporto da parte del personale del centro o di consulenti della cooperativa in occasione di situazioni critiche o che necessitano di supporto materiale, morale o psicologico.

Azioni significative svolte nell'anno

Elenco attività svolte nell'anno: contoterzismo (assemblaggio), confezionamento di bomboniere e partecipazioni (matrimoni, battesimi, comunioni), argilla, contoterzi con Coop. Alpi di Trento, ortoterapia.

Elementi di innovazione:

Approfondimento della specializzazione nella personalizzazione di oggetti in argilla e nel confezionamento di bomboniere e partecipazioni per diversi eventi (matrimoni, battesimi, cresime, lauree).

Le personalizzazioni permettono di soddisfare al meglio le esigenze della clientela e di individuare nuovi sbocchi in diversi campi (omaggi, premi per eventi, oggettistica ricordo), contribuendo così al miglioramento di competenze e abilità degli utenti inseriti.



Integrazione sul territorio e rete: collaborazione con Cassa Rurale Tuenno Val di Non per gli omaggi ai soci, con comune di Cles per omaggi agli sposi.

Progetti specifici:

- Il Giardino sul lago: ortoterapia



- Manufatti in argilla personalizzati in base richieste specifiche per privati o eventi pubblici

Formazione individualizzata al lavoro



Descrizione del servizio

Il FIL è un servizio rivolto a persone con disabilità, che si propone principalmente l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi, di abilità pratico-manuali e di atteggiamenti, comportamenti, motivazioni e responsabilità inerenti l'ambiente di lavoro. Il FIL è una formazione che l'allievo svolge non più in un ambiente protetto, ma all'esterno, in azienda. L'obiettivo è di sostenere e accompagnare il disabile nello sviluppo di competenze professionali e personali utili nel mondo del lavoro.

Nel 2020 sono stati attivati:

- 1 percorso presso un circolo tennis/bar di Trento.

Il Servizio in cifre

I DESTINATARI	2019	2020	Totale presenze 2020
Utenti	4	1	205,5 ore allievo
Età			
<i>Minori <18 anni</i>	0		
<i>Giovani 18-35 anni</i>	4	1	
<i>Adulti >35 anni</i>	0		
<i>Anziani >65 anni</i>	0		

PERSONALE COINVOLTO	2019	2020
Educatori/Operatori	4	1
Responsabili servizio	1	1

Elementi distintivi

- essere un servizio aperto, svolto non all'interno di un Centro ma direttamente in un'azienda esterna;
- essere inserito in un percorso evolutivo, dinamico e ricorsivo che, in rete con altre azioni formative e di politica del lavoro, tenda e permetta l'inserimento della persona disabile che abbia maturato le abilità necessarie;

- forte integrazione con il sistema dei servizi socio-assistenziali, sanitari e del mercato del lavoro locali al fine di una progettazione degli interventi globale, unitaria e condivisa;
- forte interconnessione con il sistema produttivo ed economico locale dal quale ricevere commesse ed al quale fornire forza lavoro, certamente disabile ma in grado di ricoprire alcuni ruoli lavorativi.

Area Lavoro

Eventi

GLI EVENTI DELL'AREA LAVORO

Idee sposi a Trento.

Le Cifre

	2019	2020
RICAVI	33.464,28	24.415,16 €
Di cui contoterzismo	7.107,58	3.992,52 €

Le lavorazioni

Biglietti Battesimi, Comunioni, Cresime, Lauree, Matrimoni, Anniversari

	2020
Biglietti	21

Biglietti natalizi

	2020
Biglietti	1011

Oggettistica

	2020
Oggetti in argilla	388
Oggetti in feltro	258

I pacchi di Natale

	2019	2020
	166	185

Vacanze Soggiorno



Descrizione del servizio

È uno dei servizi storici della cooperativa, che risale ai tempi in cui GSH era solo una piccola associazione e si può considerare come una vacanza a tutti gli effetti per gli utenti che partecipano. È un servizio offerto sia ad utenti frequentanti i servizi di GSH sia a persone esterne, è a carattere stagionale (invernale ed estivo) e di solito viene suddiviso in due turni di una settimana ciascuna con circa 30 persone. Vi partecipano gli educatori dei vari servizi, talvolta anche volontari, fondamentali per creare uno stile di vita comunitario e familiare e dare quindi quell'impronta ludico/ricreativa tipica di ogni vacanza.

Nel 2020 causa Covid-19 è stato possibile fare uno solo dei quattro turni che si svolgono abitualmente: la vacanza si è svolta dal 12 al 18 gennaio a Predazzo in Val di Fiemme e ha coinvolto 6 educatori e 17 utenti.



Il servizio in cifre

	2019	2020
Utenti	72	17

Il personale coinvolto

PERSONALE COINVOLTO	2019	2020
Educatori/Operatori	29	5
Responsabili servizio	4	1
Volontari	0	0
Servizio Civile	2	0

GRUPPO SPORTIVO



L'attivazione motoria è un aspetto di fondamentale importanza per ogni persona e in particolare per le persone disabili che vengono seguite nei servizi di GSH. Da anni la cooperativa GSH gestisce a livello singolo e di gruppo, attività che mirano al miglioramento di tale aspetto. L'attività motoria, da diversi punti di vista, cioè dall'ambito più riabilitativo a quello più competitivo, è un'ottima proposta e opportunità all'interno della coop. GSH, per contrastare la passività, l'ipotonia, la sedentarietà, l'eccesso alimentare, e altre tendenze correlate che aggraverebbero la patologia principale.

A inizio anno 2012 è nato il Gruppo Sportivo di GSH: tale attività nasce dall'idea di proporre un'ulteriore sviluppo nell'area motoria, per un gruppo di atleti con maggior motivazione e capacità di apprendimento in tali discipline. Il progetto ha, come ulteriore obiettivo, quello di interiorizzare negli atleti, in maniera significativa, lo spirito di squadra, il fare gruppo e la sana competizione sportiva, sempre in un clima di divertimento e amicizia. Nasce così una squadra sportiva che rappresenta la Valle di Non e la Valle di Sole nei vari tornei, inizialmente soprattutto di calcio, ma poi in altri giochi sportivi con l'adesione ad una rete territoriale in ambito valligiano e regionale.

Nel 2020 tale attività si è svolta con il consueto appuntamento del mercoledì mattina presso il CTS di Cles, solo nei mesi di gennaio e febbraio. Il tutto è stato sospeso a causa dell'emergenza sanitaria.

GSH CASA



Descrizione del servizio

Il Servizio GSH C.A.S.A (Collaborazione nell'Assistenza e Supporto nell'Autonomia) è nato nel 2015, per offrire risposte personalizzate alle esigenze di assistenza e cura alle persone anziane in stato di bisogno anche temporaneo o non autosufficienti.

Il servizio garantisce attività di cura della persona dell'ambiente domestico, preparazione dei pasti e lo svolgimento di commissioni extradomestiche. A richiesta, GSH C.A.S.A. offre anche aggiuntivi quali: l'attivazione motoria con personale qualificato, la mobilitazione, l'assistenza qualificata con personale formato nell'ambito socio-sanitario, il sostegno psicologico alla persona, la consulenza alla famiglia per migliorare il benessere psicologico della persona all'interno del contesto familiare.

È possibile usufruire del servizio per un numero variabile di ore nella giornata e nella settimana. L'orario e le giornate vengono concordate con la famiglia. Il periodo di erogazione del servizio viene deciso direttamente con la famiglia.

Essendo un servizio privato, per ogni intervento richiesto la cooperativa predispone un preventivo di spesa personalizzato.

Nel corso del 2020 il Servizio è stato erogato a favore di 1 utente.

Il servizio in cifre

I DESTINATARI	2020	2019
Utenti	1	6
<i>Ore erogate</i>	21	995.25
Età		
<i>Giovani 18-35 anni</i>		
<i>Adulti ≥ 35 anni</i>	1	6

Il personale coinvolto

PERSONALE COINVOLTO	2020	2019
Educatori/Operatori	1	14
Responsabili servizio	1	1

SOLLIEVO



Descrizione del servizio

Il servizio "Sollievo" viene erogato per la prima volta nel 2013, in seguito alla richiesta pervenuta da alcuni familiari di utenti della cooperativa, di un aiuto per gestire l'utente in periodi specifici, come ad esempio durante la raccolta delle mele, o nei fine settimana, momenti che per i genitori risultano particolarmente intensi.

La finalità del servizio è di supportare le famiglie di persone con disabilità nel far fronte ad esigenze temporanee di difficoltà gestionali del parente all'interno del nucleo familiare, o anche per la necessità di una breve vacanza, offrendo la possibilità di una accoglienza presso la nostra struttura residenziale.

Essendo un servizio privato, la famiglia può contattare direttamente il Responsabile di Servizio, che predispone un preventivo di spesa e propone un programma dettagliato delle giornate. Le tipologie di proposta possono riguardare una giornata singola, week-end o periodi residenziali più lunghi.

Il servizio in cifre

I DESTINATARI	2019	2020
Utenti	2	1
Giornate di presenza	64	17

Il personale coinvolto

	2019	2020
Educatori/Operatori	1	1
Responsabili servizio	1	1

VACANZE ACCESSIBILI A TUTTI



Descrizione del servizio

È un servizio di natura privata svolto a favore di persone anziane, con disabilità e in stato di bisogno e alle loro famiglie che intendono trascorrere una vacanza nelle Valli di Non, di Sole, Altopiano della Paganella e Madonna di Campiglio. Gli orari e le modalità di effettuazione del servizio sono sempre concordati secondo le necessità della persona. È proseguita la convenzione con l'APT Val di Non rivolta agli ospiti delle attività ricettive socie dell'APT stessa: la convenzione prevede che una parte o l'intero costo del servizio erogato dalla cooperativa sia a carico direttamente dell'APT.

Le richieste di informazioni sono state numerose, ma a causa della pandemia l'effettiva esecuzione degli interventi è stata ridotta.

Il servizio in cifre

I DESTINATARI	2019	2020
Utenti	6	4
Ore erogate	117	37

Il personale coinvolto

	2019	2020
Educatori/Operatori	9	5
Responsabili servizio	1	1

Attività

- Frequenza CSE "Il Quadrifoglio", pianificazione attività e accompagnamento a siti turistici, maneggio, gite, attività di compagnia e igiene personale, trasferimenti da o verso la struttura turistica.

IL GIARDINO SUL LAGO



Descrizione del servizio

Il Giardino sul Lago è un appezzamento di terreno che si trova in località Due laghi di Coredò (Predaia) di proprietà di GSH: il progetto prevede il coinvolgimento di vari



servizi della cooperativa nella gestione dell'orto biologico (dal 01.09.2010 certificato ICEA-Istituto per la certificazione etica ed ambientale) e in laboratori manuali dove

bambini, adulti della zona e turisti realizzano

assieme agli utenti manufatti originali. L'orticoltura e il giardinaggio si prestano molto al lavoro di gruppo, al lavoro all'aria aperta, alla manipolazione e alla manualità, offrendo una forte gratificazione e soddisfazione anche a persone disabili. Inoltre la vendita degli ortaggi è una concreta occasione d'incontro e di scambio con i numerosi



turisti che vengono all'orto per acquistare la verdura. Oltre a questo, presso il Giardino sul Lago si organizzano degli eventi atti a promuovere l'integrazione e a

valorizzare i magnifici paesaggi che la zona



turistica di Coredò possiede: nel 2020 a causa della pandemia non è stato possibile promuovere eventi rivolti al pubblico, ma si è potuta svolgere l'attività all'orto poiché all'aria aperta e seguendo rigidi protocolli di sicurezza. Durante l'estate c'è stato un

buon afflusso di clienti che ha permesso di

vendere quasi tutti gli ortaggi piantumati e di valorizzare l'attività come motivo di incontro e interazione sociale.

EVENTI

L'integrazione sul territorio e la promozione della diversità fanno parte dei valori e della mission della cooperativa.

Nel 2020, a causa della pandemia, si è notevolmente ridotta la possibilità di organizzare o partecipare ad eventi sui territori.

La nostra partecipazione ad eventi

- 17-19.01 "Idee Sposi" a Trento

I nostri eventi

- 31.01 "Una valle accessibile a tutti" Presentazione report di Sanzeno
- 25-29.05 Settimana dell'accessibilità comunicativa 4° "virtual edition"
- Maggio "Incontri formativi a distanza CAA"



APPUNTI SCUOLA



I seminari organizzati nell'ambito di "Appunti scuola" nascono dall'esigenza di approfondire tematiche educative avvalendosi di competenze specifiche da parte di professionisti esterni.

Durante questi incontri si approfondiscono problematiche psicopedagogiche, relazionali, legislative, organizzative e metodologiche per essere aggiornati sulle aree più attuali ed importanti del mondo educativo.

I 4 appuntamenti, distribuiti all'interno di un anno scolastico, vengono realizzati ad ottobre, dicembre, marzo e maggio. La formazione è accreditata PAT per il personale docente, che vede riconosciute 4 ore di formazione per ogni incontro.

GSH, con determinazione dirigenziale n. 118 di data 08/08/2011, è stata accreditata dalla provincia di Trento per erogare formazione a favore di personale docente della scuola, relativamente agli ambiti disciplinari **Handicap e svantaggio, Didattica e metodologie.**

I seminari di Appunti Scuola si svolgono a Cles, presso la sede di Gsh e hanno una durata di 4 ore ciascuno.

I corsi sono a pagamento per persone esterne a Gsh, mentre sono gratuiti per dipendenti e volontari di Gsh, familiari di utenti di Gsh. Da quest'anno anche le scuole convenzionate pagano la frequenza al corso, con uno sconto del 50%.

Azioni svolte nell'anno

Nel corso del 2020 non sono stati organizzati seminari.

GIORNATE DI CUNEVO



A fronte dell'emergenza sanitaria sopravvenuta a partire da marzo 2020, alla quale ha fatto seguito la sospensione dei servizi GSH e la conseguente progressiva riorganizzazione degli stessi, l'approfondimento formativo **LE GIORNATE DI CUNEVO - VII edizione** previsto per l'anno 2020 non ha avuto luogo al fine di dare priorità ad esigenze formative maggiormente rispondenti alle necessità contingenti.

CENTRO RICERCHE EDUCATIVE



Nel 2020 il servizio è stato seguito da 3 educatrici.

A fronte dell'emergenza pandemica, formalizzata a partire dal 10 marzo 2020, le principali attività svolte dal CRE nell'anno 2020 hanno subito, in parte, una riformulazione al fine di rispondere al meglio alle nuove necessità riorganizzative dei servizi GSH. Per quanto possibile sono stati perseguiti gli obiettivi prefissati, attraverso l'attività a distanza, quali la partecipazione e sviluppo di nuovi bandi e la valutazione annuale dei progetti educativi. Rispetto a talune progettualità non è stato possibile mantenere la continuità dei progetti e servizi attivi, le collaborazioni con enti territoriali e le ipotesi formative definite.

1. SVILUPPO NUOVE PROGETTUALITÀ, ADESIONE A BANDI E COLLABORAZIONE CON ENTI TERRITORIALI:

- ✓ Gennaio-marzo 2020: prosecuzione del servizio stoccaggio a cura dei beneficiari del progetto "Scuola di Vita" in collaborazione con esercenti clesiani, Comune di Cles e comunità di Valle. Sospeso a partire dal 10 marzo 2020 a fronte dell'emergenza sanitaria ancora in corso.
- ✓ Maggio: Stesura e invio nuovo progetto "Abitare inclusivo per le persone con disabilità" di Etika in continuità al preesistente.
- ✓ Luglio: Stesura e invio progetto inerente il Bando Fondazione Caritro "Riprogettazione degli spazi per il welfare".
- ✓ Settembre: stesura progetto condiviso dalle cooperative sociali trentine associate a Consolida inerente il Bando nazionale "Edu-Care".

2. PROSECUZIONE PROGETTUALITÀ

- ✓ Gennaio-marzo: prosecuzione della progettazione delle fasi in itinere del progetto GSH "Scuola di Vita", interno alle progettualità Abitare Sociale e avvio delle sperimentazioni notturne da parte dei beneficiari. Sospeso a partire dal 10 marzo 2020 a fronte dell'emergenza pandemica ancora in corso.
- ✓ Partecipazione alle riunioni periodiche del gruppo Abitare il Futuro- Consolida atte alla definizione e costituzione di un modello progettuale comune per i

futuri progetti Abitare e incentivante la concretizzazione di prospettive future di vita autonoma per persone con disabilità.

- ✓ Partecipazione a formazioni in plenaria ed individuali a distanza a cura di Euricse.
- ✓ Progettazioni in-itinere, monitoraggi, calendarizzazione incontri di rete, programmazione formazioni dedicate ai beneficiari e famiglie. Sospensione dal 10 marzo 2020 a fronte dell'emergenza pandemica.

3. REVISIONE MODULISTICA INTERNA E VALUTAZIONE EFFICACIA PROCESSI EDUCATIVI

- ✓ Avvio della revisione della modulistica inerente la procedura di gestione della progettazione educativa in funzione dell'adeguamento alle nuove normative, dell'implementazione del nuovo approccio educativo adottato dalla Cooperativa GSH e delle modifiche previste nel mod. PII (Piano di Intervento Individualizzato). Avvio della revisione della strumentazione di supporto all'analisi del profilo funzionale dei casi, secondo aggiornamenti di carattere internazionale.
- ✓ Valutazione annuale dei processi educativi attivati dai vari servizi interni a GSH.

4. ATTIVAZIONE DEL NUOVO SERVIZIO SENSORYLAB:

- ✓ A partire dal mese di settembre 2020 si attiva formalmente il Servizio specialistico SensoryLab.

5. COLLABORAZIONE NELLO SVILUPPO DEI CONTENUTI EDITORIALI E DIVULGAZIONE DELLE RIVISTE GSH:

- "LINEE EVOLUTIVE: APPROCCI E METODI NELLA DISABILITÀ PSICOFISICA":
 - ✓ Promozione visibilità e adesioni abbonamento alla rivista.
 - ✓ Ricerca contributi di autori sul panorama nazionale
- CLESSIDRA:
 - ✓ Contributi semestrali nell'elaborazione e stesura di articoli di apertura e di approfondimento.

6. PROPOSTE FORMATIVE

- ✓ Le formazioni ipotizzate per l'anno 2020, in particolare quelle relative a "Le giornate di Cunevo" e le consulenze ed incontri di elaborazione di gruppo



dedicate a famiglie e beneficiari protagonisti del progetto “Scuola di Vita” sono state rinviate a fronte dell’emergere di necessità formative pratiche connesse all’emergenza pandemica.

7. PROPOSTE DI SVILUPPO DI RETI DI PROSSIMITA’ A SOSTEGNO DELL’UTENZA E FAMIGLIE

- ✓ A fronte della chiusura della quasi totalità dei servizi GSH, in ottemperanza alle disposizioni preventive emanate a livello nazionale, si sviluppano proposte inerenti la riorganizzazione interna dei servizi e l’attivazione di interventi educativi a distanza mediante la costituzione di reti di prossimità per favorire la vicinanza dei servizi agli utenti e relative famiglie.

Scuola di Vita

Descrizione del servizio

Scuola di Vita si propone come un laboratorio di sperimentazione di spazi di vita autonoma per persone con disabilità. Lo stesso, attivato presso un appartamento di proprietà della Cooperativa GSH, sito in via Tiberio Claudio n.4, risulta adiacente alla Comunità Alloggio Lidia di GSH, ma totalmente indipendente dalla stessa.

Il progetto, promosso dal mondo cooperativo trentino e finanziato da Dolomiti Energia attraverso il Fondo Solidale Etika, è stato attivato con l'intento di rispondere alle nuove esigenze e bisogni delle persone con disabilità e si inserisce nelle progettualità "Abitare Sociale" promosse dal gruppo "Abitare il Futuro" di Consolida.

I percorsi personalizzati, della durata di massimo 18 mesi, prevedono gradualità e progressive sperimentazioni, condivise da un gruppo ristretto di persone, di spazi di vita autonoma inizialmente con accessi diurni e, in una seconda fase, con permanenze notturne. È presente la figura dell'educatore in qualità di "facilitatore di processi", che limita il proprio intervento esclusivamente nei casi in cui si ravveda la necessità di tutelare la salute dei beneficiari coinvolti. È contemplato il costante supporto consulenziale e formativo a favore di tutti gli attori coinvolti, in particolare nella gestione di nuovi desideri e vissuti emergenti nei beneficiari e caregivers, correlati alla maturazione di prospettive di vita "altre".

"Scuola di Vita 2020"

Nel 2020 il percorso "Scuola di Vita" ha perseguito, fino alla sospensione del progetto causa emergenza pandemica dal 10 marzo, gli obiettivi atti all'autodeterminazione e all'integrazione sul territorio, attivando anche la sperimentazione notturna nel contesto abitativo da parte dei beneficiari.

Presenze

I DESTINATARI	2020
Beneficiari	3
Età	
Giovani 18-35 anni	2
Adulti >35 anni	1

PERSONALE COINVOLTO	2020
Educatori/Operatori a rotazione	1
Referenti e Responsabili servizio	2

L'equipe

L'equipe è composta principalmente da un Referente CRE a rotazione, dal Responsabile di servizio area lavoro e da un educatore/facilitatore. Settimanalmente sono previste 2 ore di monitoraggio da parte del CRE circa l'andamento del percorso di acquisizione delle autonomie. Sono previste altresì riunioni di equipe periodiche, in base alle necessità rilevate.

L'educatore/facilitatore dispone di 30 minuti in settimana da dedicare alla programmazione per l'aggiornamento costante del percorso educativo di ciascun beneficiario.

La formazione dedicata

I momenti formativi dedicati ai beneficiari, ai caregivers e agli operatori contemplano consulenze ed incontri di elaborazione, in plenaria ed individuali, secondo le necessità emergenti nei protagonisti, nelle famiglie e da parte degli operatori. Le formazioni promosse dalla cooperativa GSH, talune in partnership con Consolida ed Euricse, si differenziano per contenuti, tempi e modalità, secondo le specifiche necessità rilevate.

Il dialogo con le famiglie

Il rapporto di scambio diretto con le famiglie, preferibilmente in maniera congiunta al beneficiario protagonista del percorso di vita attivato si è concretizzato dapprima attraverso la condivisione di un *patto di collaborazione scritto*, atto al rafforzamento di intenti comuni mediante la stesura di concrete volontà di affiancamento del proprio caro nel percorso verso l'acquisizione di maggiori autonomie di vita. Lo stesso viene il seguito a tale sottoscrizione da parte dei beneficiari, dai caregivers e da tutta la rete dei servizi coinvolti, il dialogo con le famiglie e i beneficiari è stato rafforzato mediante incontri frontali di aggiornamento e supporto che hanno previsto la raccolta e condivisione di eventuali elementi di fragilità psico-emotiva, affiancati dalla somministrazione di questionari periodici atti alla rilevazione del grado di adattamento e della qualità della vita dei propri cari, coerentemente con l'obiettivo progettuale.

Azioni perseguite nel 2020

Empowerment dell'autodeterminazione

Nei mesi di gennaio, febbraio e marzo 2020 sono state perseguite azioni atte a potenziare, nel gruppo dei beneficiari, la sperimentazione delle capacità autodeterminanti proprie del vivere quotidiano, mediante la promozione della collaborazione in gruppo nella gestione del ménage domestico, la fruizione dei servizi sul territorio, la condivisione di momenti conviviali al bar, l'accesso ai luoghi ricreativi esterni che hanno favorito il piacere di scoprirsi autonomi nel vivere quotidiano e la familiarizzazione con il vicinato. A partire da gennaio 2020 i beneficiari hanno sperimentato con successo la permanenza notturna nello spazio abitativo condiviso. È stato inoltre avviato il primo incontro formativo sui rischi domestici e sulle modalità di prevenzione degli stessi.

Integrazione nel tessuto sociale e sviluppo di spazi attivi di comunità

Lo sviluppo delle capacità autodeterminanti è strettamente connesso e agevolato dal supporto della rete comunitaria. In tale prospettiva i beneficiari di Scuola di Vita hanno mantenuto, nei mesi di gennaio e febbraio 2020, la collaborazione attiva con l'Associazione di volontariato territoriale "La Quercia", e il servizio di stoccaggio degli imballaggi di cartone in favore dell'estetica del centro storico clesiano, promosso in collaborazione con gli esercenti locali ed enti territoriali interessati. Tale servizio gratuito alla collettività funge da importante elemento stimolante opportunità relazionali nuove e di accrescimento della percezione di utilità sociale che rafforza il senso di appartenenza alla comunità e quindi promuove la costruzione dell'identità sociale dei protagonisti.



PROGETTAZIONE EDUCATIVA

VALUTAZIONE PROCESSI EDUCATIVI

Sono stati considerati i 293 **processi educativi monitorati nell'anno 2020**, riferiti a 84 utenti in carico alla Cooperativa sociale GSH per i quali risulta un Piano di Intervento educativo Individualizzato (PII) attivo.

I servizi presso i quali sono stati attivati sono i seguenti:

Comunità alloggio "Lidia" (CAO), Centro occupazionale "Arcobaleno" (COE), Centro occupazionale "Il Noce" (COE), Centro socio-educativo "Quadrifoglio" (CSE), Centro socio-educativo "Il Gelso" (CSE), Centro socio-educativo "Il Melograno" (CSE), Intervento domiciliare educativo (IDE), Laboratorio per i pre-requisiti lavorativi "Roen" (LPL).

I PII e relativi processi educativi sviluppati in tali servizi, sulla base delle scale VABS (Vineland Adaptive Behaviour Scales) e del Profilo Dinamico funzionale (PDF) in correlazione con l'ICF (Classificazione internazionale del funzionamento-Organizzazione Mondiale della Sanità), prevedono, a partire dall'attivazione, una rilevazione periodica dell'andamento degli obiettivi educativi definiti (in genere settimanale), secondo la scala ICF seguente:

0 NESSUNA DIFFICOLTÀ 0-4%; 2 DIFFICOLTÀ MEDIA 25-49%; 3 DIFFICOLTÀ GRAVE 50-95%; 4 DIFFICOLTÀ COMPLETA 96-100%.

I Processi educativi

I 293 processi educativi sono stati sviluppati attraverso un Piano di Intervento Individualizzato (Mod-PII) che, al suo interno, può contemplare Diari Educativi (Med-DIA), Progetti Educativi Individualizzati (Mod-PEI) e Progetti di Inserimento Lavorativo (PIL). Gli stessi vengono scelti e stilati sulla base delle aree di intervento prioritario emergenti dal Profilo Dinamico Funzionale.

I **Diari educativi DIA** si distinguono, al loro interno, in due tipologie, DIA di monitoraggio (DIA-M) e DIA di crescita (DIA-C). I primi vengono generalmente adottati per l'osservazione costante di determinate abilità e/o comportamenti che al momento attuale risultano essere stati acquisiti ma sui quali è necessario avere un controllo costante per la possibile influenza di variabili interferenti. I secondi hanno, quale obiettivo primario, l'acquisizione o il miglioramento di abilità che risultano carenti dalla somministrazione delle scale VABS.

I **Progetti Educativi Individualizzati (PEI)** prevedono uno specifico setting di svolgimento e modalità operative definite in modo puntuale.

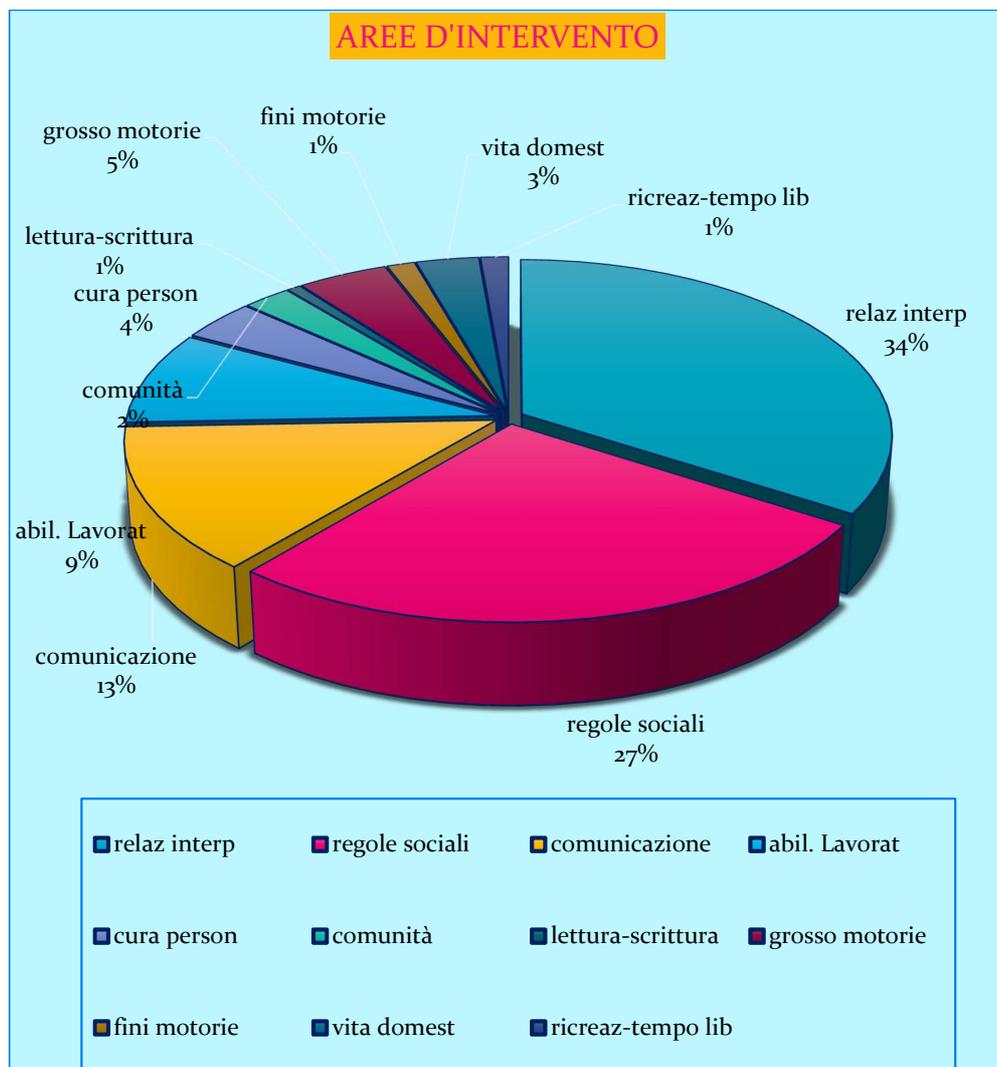
I **Progetti di Inserimento Lavorativo (PIL)** vengono stilati sulla base di potenzialità in area lavorativa.

Le aree d'intervento contemplate in ciascun piano di intervento individualizzato sono le seguenti:

Grosso motorie	capacità di movimento del corpo come camminare, sedersi, andare in bici
Fini motorie	saper usare le mani in azioni di precisione
Cura della persona	capacità di curare la propria igiene, sapersi vestire
Vita domestica	capacità di gestire autonomamente le faccende domestiche
Comunità	capacità di muoversi nel territorio, uso del telefono e del denaro
Relazioni interpersonali	capacità di modulazione del comportamento, benessere, abilità relazionali di contatto e condivisione
Ricreazione e tempo libero	giocare, coltivare hobbies, avere degli svaghi
Regole sociali	rispetto delle regole nei vari contesti e nelle relazioni
Comunicazione	capacità di scambio informativo efficace con le altre persone
Lettura - scrittura	capacità di lettura e scrittura
Abilità lavorative	capacità di operare in un contesto lavorativo / produttivo

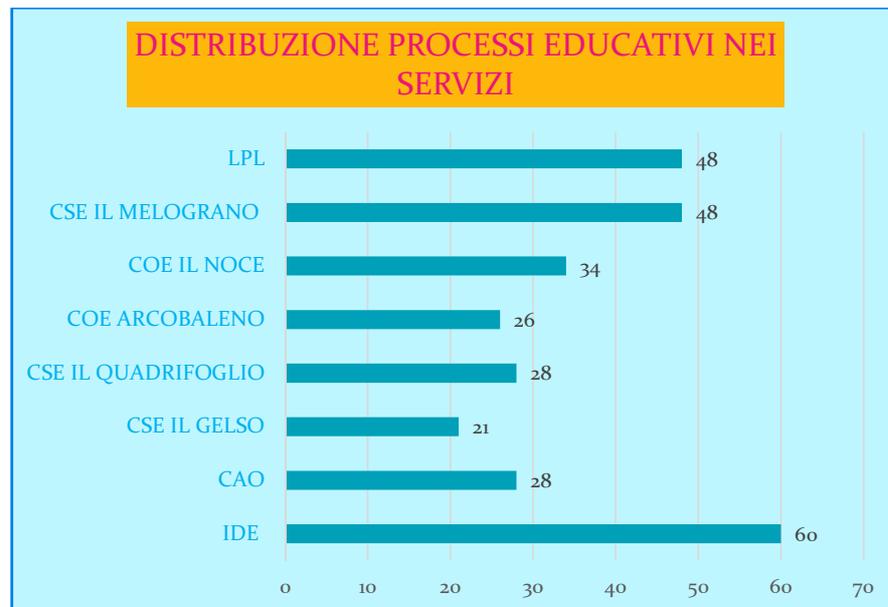
Distribuzione dei processi educativi

I processi educativi considerati nell'anno 2020 sono così distribuiti nelle varie aree:



Il diagramma a torta fornisce una chiara rappresentazione della distribuzione degli "obiettivi di area" a capo di ciascuno dei 293 processi educativi: prevalgono obiettivi legati all'ambito delle relazioni interpersonali, delle regole sociali, comunicazione e abilità lavorativa, aree di intervento prioritarie e fondamentali nel favorire una condizione generale di benessere delle persone nel contesto di vita quotidiano, nella relazione con gli altri e in qualità di parte attiva della comunità.

In seguito la distribuzione dei 293 processi educativi afferenti agli otto servizi della Cooperativa:



Valutazione dell'efficacia educativa

Ogni obiettivo previsto nel progetto educativo viene monitorato attraverso l'utilizzo del modello MED, un diario in cui vengono raccolti gli item, ovvero i micro obiettivi su cui si decide di svolgere l'intervento educativo allo scopo di raggiungere l'obiettivo a lungo termine, definito in fase di progettazione. Ogni singolo item richiede una rilevazione a cadenza settimanale, che utilizza una scala di valutazione che va da zero a quattro, in cui si considera il valore 0 come assenza di difficoltà rispetto all'obiettivo considerato, giungendo sino al valore 4 inteso come difficoltà completa. Tale monitoraggio ci permette di fare una stima di quanto il lavoro educativo sia efficace.

Il metodo

L'efficacia educativa prevede un calcolo sulla base dell'andamento dei singoli items contenuti nei progetti educativi, rapportando i dati raccolti alla durata di 52 settimane standard (durata di un anno) su ogni singolo item. A fronte della situazione pandemica e la conseguente chiusura dei servizi a partire dal 10 marzo 2020, ad esclusione del servizio CAO, sono state considerate le rilevazioni relative alla fascia temporale 01/10/2019-01/03/2020.

Il calcolo

Il calcolo, svolto sui processi educativi caratterizzati da una certa continuità, afferenti ai distinti servizi educativi offerti dalla Cooperativa, ha considerato la media dei valori ottenuti dalle prime 10 rilevazioni di ogni singolo item, riportate nel modello MED di ogni utente, definibile quale “**valore iniziale**”, essenziale per conoscere il livello di difficoltà di partenza all’avvio del progetto educativo*. Successivamente è stata calcolata la media dei restanti valori ottenuti, ovvero il “**valore finale**”.

La differenza fra il “valore finale” e il “valore iniziale” fornisce la “**resa educativa effettiva**”, ovvero, la stima del grado di efficacia di ciascun item di ogni PII considerato. Di tali rese è stata calcolata la media per ciascuno degli otto servizi e svolta l’analisi dell’efficacia secondo il cut-off di significatività definito in -0,08.

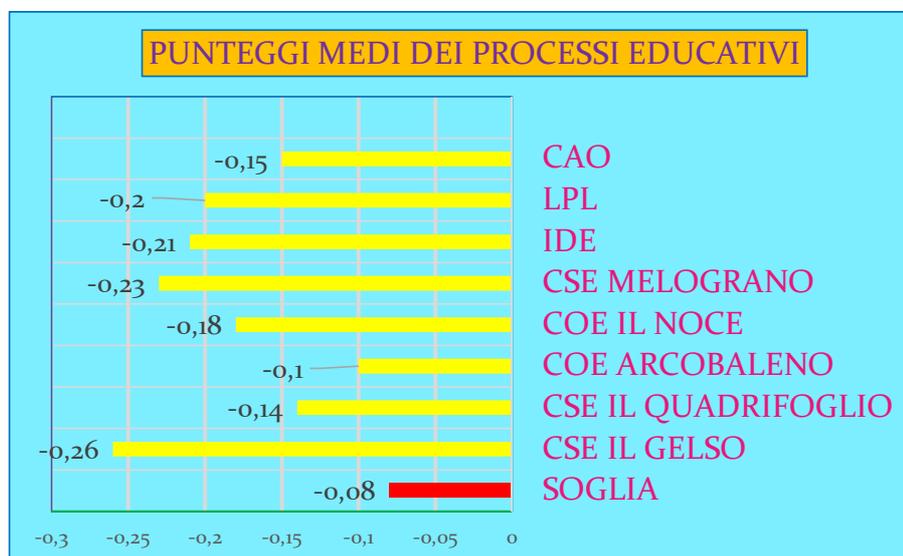
*A garanzia dell’attendibilità dei risultati della valutazione resa e per ridurre al minimo la presenza di falsi positivi e/o falsi negativi, dai campioni considerati sono stati esclusi i progetti educativi risultati privi del prerequisito minimo di rilevazioni, categorizzati pertanto come “**N/V: non valutabili**”.

Gli esiti

In seguito gli esiti delle valutazioni dei processi educativi attivati nei Piani di Intervento Individualizzato, distinte per servizio.

I dati ivi riportati forniscono una stima del valore medio del grado di efficacia raggiunto nei processi educativi considerati, afferenti a ciascun servizio. L’aumento del grado di efficacia del processo educativo indica una riduzione di specifiche problematiche relative a determinate aree critiche rilevate, il cui indice di gravità di partenza è espresso nel “valore iniziale”.

La stima dei valori medi dei punteggi relativi ai processi educativi distinti per ciascuno degli otto servizi risulta la seguente:



Conclusioni

I valori medi dei processi educativi rilevati in ciascun servizio nel periodo in esame rientrano tutti nella soglia minima di significatività definita (cut-off -0,08). In particolare, i processi educativi maggiormente efficaci afferiscono ai servizi CSE “Il Gelso”, CSE “Il Melograno”, IDE e LPL.

I valori medi per servizio riportati nei grafici soprastanti forniscono una panoramica generale relativa alla riduzione del livello di difficoltà o il mantenimento di una capacità acquisita rispetto ad un obiettivo di area specifico e, quindi, del miglioramento o costanza di mantenimento di una determinata abilità contemplata all'interno dell'intervento educativo.

Tali esiti non sono riconducibili alla disabilità complessiva della persona.

Si evidenzia altresì come le risultanze sopra esposte non consentono un netto paragone delle stime di performance medie rilevate nei servizi a fronte dei distinti setting attuativi, delle fasi evolutive dell'utenza considerata e delle modalità educative caratterizzanti ciascun servizio.

SODDISFAZIONE STAKEHOLDERS

Per la Cooperativa GSH il costante confronto con le parti interessate, in inglese Stakeholders, è un momento di crescita e miglioramento. Agli utenti, alle famiglie, agli enti gestori e con loro agli assistenti sociali di riferimento, oltre che ai nostri “clienti interni” ovvero i lavoratori di GSH sono dedicati momenti di costante confronto e ascolto a cura delle Responsabili di Servizio, del SPT Social Performance Team, del Responsabile Lavoratori per la Sicurezza e del management nella persona del Presidente durante tutto l’anno.

L’obiettivo è mantenere un rapporto di fiducia e reciproco ascolto con lo scopo di soddisfare le varie necessità attraverso la creazione o l’implementazione dell’offerta dei propri servizi verso l’esterno e con l’adozione di modalità di conciliazione vita-lavoro verso l’interno per i dipendenti che permettano il soddisfacimento dei bisogni e l’accrescimento del benessere generale di tutte le parti interessate.

SODDISFAZIONE UTENTI E LORO FAMILIARI

Nell’anno in corso è stato inviato un questionario di valutazione della soddisfazione degli utenti e loro familiari relativo all’anno 2020 con lo scopo di monitorare vari aspetti del servizio offerto. In queste pagine condividiamo sinteticamente i risultati ottenuti.

Il questionario si compone di 10 domande con scala da 1 (pessimo) 5 (ottimo) che indagano 4 macro aree di seguito specificate:

1. **PERSONALE DI GSH** – Domande in merito al rapporto con il personale della cooperativa, la puntualità, la qualità della comunicazione;
2. **STRUTTURA E ATTIVITA’** - Domande che indagano la soddisfazione in merito alle strutture in cui si svolgono i servizi, la varietà e qualità delle attività, la soddisfazione delle attività lavorative svolte (solo per area lavoro)
3. **SODDISFAZIONE DEI BISOGNI UTENTI** – Domande che indagano se le necessità di cura personale, gradimento spazi, attività motorie sono soddisfatte, se il bisogno di integrazione sociale e miglioramento della qualità della vita grazie anche alle capacità esercitate e sviluppate nei vari servizi è soddisfacente.
4. **VALUTAZIONE COMPLESSIVA** La soddisfazione complessiva sull’operato della cooperativa, suggerimenti di miglioramento e spazio per commenti liberi.



Le risposte per le diverse macro aree sono state sintetizzate qui di seguito:

PERSONALE
DI GSH

La valutazione in quest'area è molto buona, nel 90% dei casi la valutazione espressa è tra 4 e 5 su 5. Dall'analisi dei dati si evince un'ottima valutazione del rapporto tra i dipendenti della cooperativa e utenti e famiglie, molto buona anche la considerazione della puntualità degli educatori (per IDE) e della comunicazione con la famiglia.

STRUTTURA E
ATTIVITA'

Anche in quest'area le valutazioni sono molto buone nella soddisfazione delle strutture utilizzate da GSH, si riscontra un lieve calo nella soddisfazione complessiva 4,2 su 5 per le attività di integrazione sociale e 4,3 su 5 per la qualità e varietà dei servizi offerti.

SODDISFAZIONE
BISOGNI DEGLI
UTENTI

In quest'area la soddisfazione è molto alta, i punteggi ottenuti mostrano una generale alta soddisfazione nel supporto agli utenti nelle attività di cura personale, molto alto il gradimento dei pasti e tra 4 e 5 a maggioranza la soddisfazione per il supporto degli utenti nelle attività motorie. La maggioranza valuta tra 4 e 5 la soddisfazione per le attività di integrazione sociale e percepisce un miglioramento della qualità della vita dell'utente, pochi valutano 3 o 2 gli stessi aspetti.

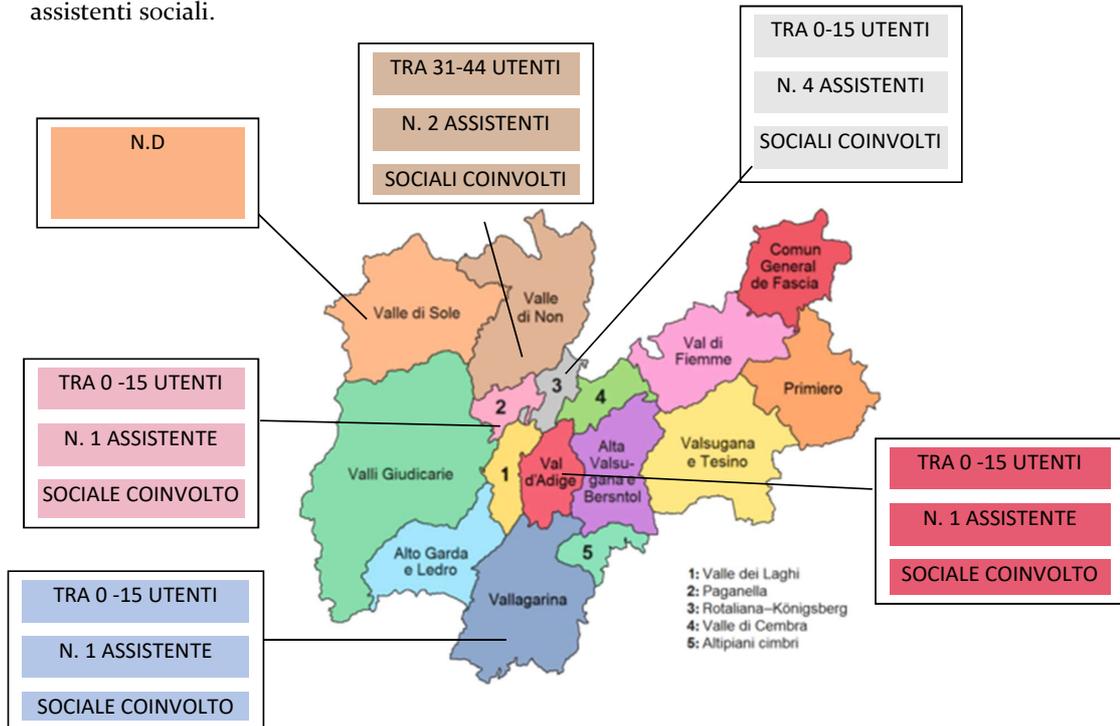
VALUTAZIONE
COMPLESSIVA

La valutazione in quest'area è molto buona, il voto medio rilevato è pari a 4,5 su 5, per l'88% dei partecipanti alla rilevazione. Sono inoltre stati lasciati 16 commenti di cui: 6 richieste di maggiori uscite, 2 richieste di maggior flessibilità e orari, 2 commenti legati alle limitazioni covid, 1 richiesta di maggior supporto, 1 di maggior stimolo all'autonomia e 4 commenti di ringraziamento ed espressione di soddisfazione.

In conclusione la soddisfazione generale degli utenti e delle loro famiglie sui servizi erogati dalla Cooperativa Gsh è molto positiva. I limiti imposti dalla lotta alla pandemia Covid 19, uscite all'aria aperta, attività con momenti di socializzazione integrazione e aggregazione a vari livelli (attività, incontri nelle strutture, mostre...) che caratterizzano tutti i servizi della cooperativa e che sono parte integrante dei progetti educativi hanno subito fortissime riduzioni e contenzioni. Gli utenti e le famiglie ne hanno risentito, permane la speranza collettiva, dedotta dalle domande 12 e 13 e accompagnata da un alto livello di soddisfazione generale dei servizi offerti da Gsh, che si possano riprendere le attività di socializzazione e integrazione, semplicemente lo "stare insieme", che tanto è mancato in questo periodo agli utenti alle famiglie, e che è caratteristico dell'approccio integrato rivolto all'inclusione ed al benessere degli utenti della cooperativa.

SODDISFAZIONE ENTI GESTORI

Hanno partecipato alla rilevazione 5 enti gestori su 6, con una partecipazione complessiva del 83%, risultano coinvolti nelle risposte al questionario in totale 9 assistenti sociali.



Il questionario elaborato da GSH per la valutazione della soddisfazione degli Enti Gestori è strutturato in modo da cogliere eventuali distanze tra l'importanza attribuita ad una specifica area d'indagine ed il grado di soddisfazione percepita. Inoltre è richiesto di esplicitare in forma libera commenti in relazioni a punti di forza, debolezza ed aree di miglioramento dei servizi in generale concludendo la rilevazione con un voto complessivo sia sulla cooperativa che per i servizi utilizzati dagli enti gestori.

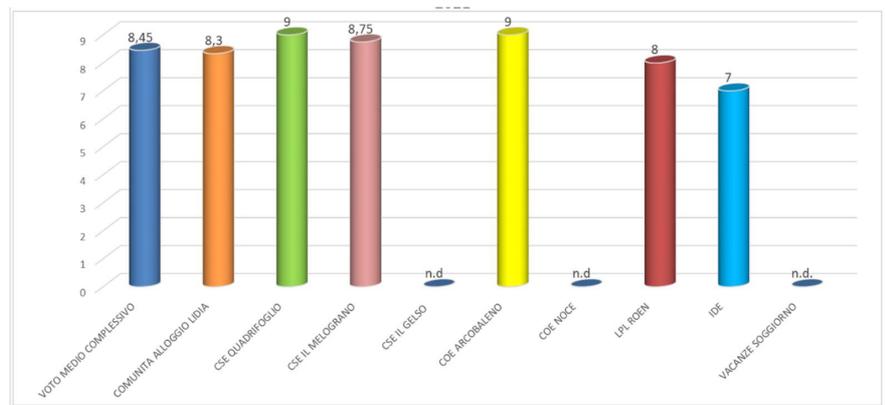
Di seguito una sintesi dei risultati ottenuti.

AREA D'INDAGINE	ESITO	POSIZIONAMENTO
Disponibilità e cortesia del personale	100% (9 su 9)	AREA DELLA COMPETITIVITA' qui vi sono elementi ritenuti fondamentali dalla clientela e in cui l'organizzazione eccelle
Flessibilità nel rispondere ai bisogni dell'utenza	100% (9 su 9)	
Impostazione educativo/pedagogica	100% (9 su 9)	
Qualità di analisi e gestione del caso/utente	100% (9 su 9)	
Soddisfacimento impegni assunti	100% (9 su 9)	
Rapporti con la cooperativa	100% (9 su 9)	

Tempistica nella risoluzione delle “emergenze”	89% (8su9)	
	11% (1su9)	AREA DEL MIGLIORAMENTO qui anche se gli elementi sono importanti per la clientela l'organizzazione non raggiunge la performance desiderata. E' un'area a rischio su cui intervenire subito prima che il cliente risulti insoddisfatto

AREA DI INDAGINE	Sintesi commenti
Punti di forza	Apprezzata la fitta comunicazione per la gestione casi nel periodo covid e pluralità di servizi offerti; professionalità dei dipendenti della cooperativa sia per la gestione utenti che per i rapporti instaurati con famiglie; flessibilità nella progettualità e nella collaborazione; apprezzata anche l'organizzazione chiara e ruoli ben definiti.
Punti di debolezza	Segnalata la formazione ad hoc di personale per specifica disabilità; tempi lunghi per accedere al servizio; richiesta di maggior scambio di informazioni con ente inviante
Possibilità di miglioramento	Segnalata richiesta di maggiore comunicazione e flessibilità di orario.

Il questionario si conclude con la richiesta di una valutazione complessiva da 0 (pessimo) a 10 (ottimo) per i servizi usufruiti dagli enti gestori nel periodo.

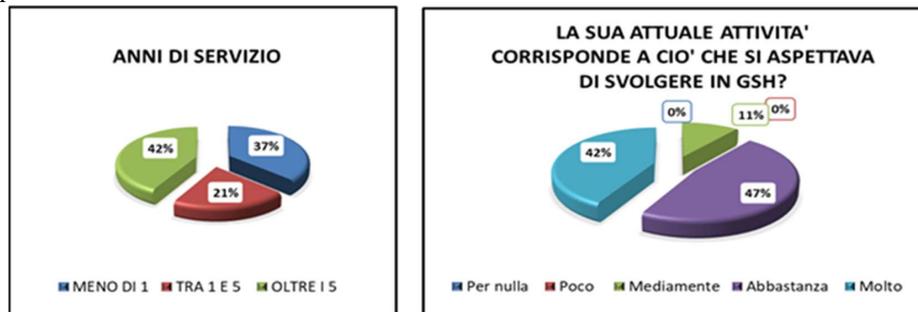


La valutazione degli Enti gestori per l'anno 2020 è complessivamente molto buona e restituisce un'ottima percezione dei servizi offerti con particolare riferimento alla professionalità degli operatori e all'attenzione data ai bisogni degli utenti sia attraverso l'attenzione al progetto educativo che all'offerta di servizi specifici, viene anche apprezzata la relazione positiva ed il buon livello di comunicazione instaurato con le famiglie degli utenti. Emerge un buon livello di collaborazione percepita e un'alta soddisfazione complessiva.

SODDISFAZIONE DEI DIPENDENTI

Un altro aspetto importante per GSH è rilevare la soddisfazione dei propri dipendenti, nell'anno in corso è stato somministrato un questionario anonimo a tutto il personale.

Il questionario è a partecipazione libera, si è fatto coinvolgere nella rilevazione il 28% dei dipendenti, di seguito la distribuzione per anni di servizio e soddisfazione aspettative.



Il questionario indaga le seguenti aree:

SEZIONE 2 – GSH VISTA DALL'INTERNO – In questa sezione si richiede al personale di fare una valutazione, in qualità di professionisti, dei servizi erogati dalla cooperativa per rilevare aspetti tra cui il rapporto con gli utenti, la qualità e varietà dei servizi offerti, la risposta ai bisogni degli utenti. Viene inoltre richiesto un giudizio sull'organizzazione interna valutando ambiti tra cui la collaborazione con i superiori, la chiarezza dei ruoli e dei compiti, l'attenzione alla privacy, il supporto di professionisti al fine di rilevare la percezione complessiva sull'organizzazione.

SEZIONE 3 - SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO – Questa sezione ha lo scopo di cogliere la percezione di gestione della salute e sicurezza percepita all'interno delle strutture e attività di GSH con riferimento anche alle misure adottate per prevenzione e contrasto Covid 19.

SEZIONE 4 – ATTIVITA' LAVORATIVA – In questa sezione viene rilevato il grado di soddisfazione dei dipendenti in relazione per esempio alla retribuzione, orario di lavoro, facilità di avere informazioni, formazione e opportunità di crescita. Viene chiesto anche il grado di accordo su aspetti positivi tra cui voglia di impegnare energie nel lavoro, far parte di una squadra, soddisfazione e aspetti negativi tra cui fatica fisica o mentale, sovraccarico emotivo, sensazione di isolamento.

SEZIONE 5 – FAMILY AUDIT – In dati raccolti in questa sezione sono utili alla predisposizione di attività e strategie finalizzate al miglioramento della conciliazione di

vita-lavoro attuata attraverso lo standard Family Audit, i risultati non sono presenti in questa analisi.

Di seguito una sintesi dei risultati ottenuti dalla rilevazione, la scala di misurazione delle risposte comprende 5 gradi di giudizio: pessimo/per nulla, insufficiente/poco, sufficiente/indifferente, buono/abbastanza, ottimo/molto.

GSH VISTA DALL'INTERNO

Il giudizio del personale sui servizi erogati da GSH, si situa tra BUONO e OTTIMO nella qualità dei servizi, nella risposta ad esigenze degli utenti, rapporto con le famiglie professionalità dipendenti, con picchi di ottimo nel rapporto con gli utenti, in qualche caso viene giudicata SUFFICIENTE la varietà delle attività e l'innovazione progetti. In merito all'organizzazione interna il giudizio è positivo in tutte le aree: collaborazione con colleghi e superiori, chiarezza ruoli e gestione privacy, supporto uffici amministrativi e chiarezza istruzioni, presente una flessione verso la SUFFICIENZA nelle aree di comunicazione e richiesta di chiarezza ruoli. Il voto complessivo maggiormente espresso è pari a 9 su 10.

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

La percezione della salute e sicurezza negli ambienti di lavoro di GSH è molto positiva, la maggioranza delle valutazioni relative agli spazi e strutture, postazioni di lavoro confortevoli, automezzi e attrezzature presenti è tra BUONA e OTTIMA, si segnala in particolare il giudizio molto positivo sulla pulizia degli ambienti di lavoro. In pochi casi si segnala una maggiore richiesta di coinvolgimento e partecipazione espressa con giudizi di SUFFICIENZA. Per la gestione dell'emergenza Covid 19 emerge una valutazione maggioritaria di OTTIMO soprattutto in merito alla pulizia degli ambienti di lavoro ed alla fornitura di materiali e Dpi, tra BUONO e OTTIMO anche la percezione dell'efficacia delle misure di prevenzione applicate. Dichiarata BUONA anche la chiarezza delle istruzioni; in pochi casi SUFFICIENTE e nella maggioranza BUONA la collaborazione con le famiglie e gli utenti. La percezione di essere in un ambiente di lavoro salubre e sicuro viene valutata complessivamente con un voto medio pari a 8,5 su 10.

ATTIVITA' LAVORATIVA

Valutati in prevalenza BUONO tutti gli aspetti rilevati quali formazione ricevuta, valutazione del proprio superiore, propria preparazione professionale con picchi di OTTIMO per l'orario di lavoro e confronto e ascolto dai superiori. SUFFICIENTE in alcuni casi l'opportunità di crescita professionale, confronto e ascolto dei superiori e flessibilità oraria, un solo caso di INSUFFICIENZA relativa a retribuzione, valutazione proprio superiore e flessibilità oraria. MOLTO D'ACCORDO espresso dalla maggioranza sulla facilità di avere informazioni, sulla percezione del rispetto dei propri diritti e sulla comunicazione dei cambiamenti organizzativi, ABBASTANZA D'ACCORDO su impegno e apprezzamento delle iniziative personali e buon livello di comunicazione. Pochi casi di POCO D'ACCORDO con stimolo a fare segnalazioni. Tra gli aspetti positivi la maggioranza è MOLTO e ABBASTANZA d'accordo con l'affermazione "voglia di impegnare energie sul lavoro" e "soddisfazione del mio lavoro". Negli aspetti negativi si segnala a maggioranza l'accordo ABBASTANZA con la percezione di "fatica mentale" in pochi casi di "sovraccarico emotivo e di lavoro".

L'analisi dei questionari qui sintetizzata mostra un buon livello di soddisfazione generale dei dipendenti sia sulla cooperativa in generale che sul proprio lavoro. Lo spunto di miglioramento che è possibile cogliere dall'analisi è aumentare le strategie per migliorare la comunicazione interna e generare maggiore partecipazione e coinvolgimento in modo da stimolare sia l'innovazione di progetti che la varietà delle attività per gli utenti ma anche per consolidare gli aspetti maggiormente apprezzati dai lavoratori. Questa analisi, nella versione integrale è stata condivisa sia con i responsabili dei vari servizi che con i dipendenti durante l'assemblea dei lavoratori.

EDITORIA

La Clessidra

La rivista della cooperativa è uno strumento di comunicazione molto apprezzato dalle famiglie, dagli operatori e dalle persone interessate al settore sociale. Con tiratura di



circa 1000 copie La Clessidra racconta delle numerose iniziative ed attività della cooperativa GSH, informa, aggiorna ed approfondisce in merito ai molteplici temi ed aspetti inerenti la disabilità. Nel 2020 sono stati redatti tre numeri: ad aprile, a settembre e a dicembre. Nel 2020 la rivista si è rinnovata con nuova grafica, dai colori brillanti, struttura dinamica, nuove rubriche, Dal Mondo e Accessibilità e modalità accessibili di lettura: font ad alta leggibilità e traduzione in simboli in Comunicazione

Aumentativa. Negli anni si sono strutturate diverse Rubriche stabili, proprio per una trattazione poliedrica ed esaustiva delle caratteristiche di vita delle persone con disabilità, le loro famiglie e dei professionisti coinvolti in tale settore: Primo piano, Opinioni, GSH Notizie, Approfondimenti, Territorio, Storie di vita ed editoria.

In ogni numero del periodico ci si avvale della collaborazione di autori competenti in materia e saltuariamente di esperti della tematica proposta.

La Clessidra è visionabile e scaricabile anche dal sito di GSH nella sezione editoria. L'ultimo numero della rivista del 2020 ha una nuova versione ipermediale in cui è possibile accedere ai contenuti attraverso molteplici modalità, affinché il maggior numero di persone possibile possa leggere e informarsi.

Alcuni articoli possono essere letti con modalità accessibili di lettura: font ad alta leggibilità e traduzione in simboli in Comunicazione Aumentativa, altri possono essere ascoltati, altri ancora approfonditi attraverso la riproduzione di video, suoni ed immagini.

La Clessidra multimediale è una nuova modalità che sarà sempre più incrementata e arricchita nei prossimi numeri della nostra rivista.
<https://sites.google.com/view/provaclessidra111/home-page>

Linee Evolutive

Il settore della formazione e della divulgazione delle esperienze coinvolge la cooperazione sociale come soggetto attivo e promotore di sviluppo, considerando la necessità di affiancare all'operatività quotidiana nell'erogazione dei servizi degli spazi di riflessione e di documentazione della stessa.

Linee Evolutive è la rivista specialistica semestrale di GSH, un importante strumento di dialogo e di condivisione, tra coloro che per professione, interesse, ricerca o situazioni di vita, si confrontano con la disabilità psicofisica. La caratteristica principale della rivista è legata alla massima fruibilità da parte di diversi lettori, non è rivolta solo ed esclusivamente agli specialisti del settore. Ogni pubblicazione di Linee evolutive affronta il tema della disabilità, considerando la molteplicità di aspetti correlati, offrendo spunti per interrogarsi e per riflettere, permettendo di approfondire i modelli teorici che orientano gli interventi educativi e terapeutici, consentendo di accedere ai risultati della ricerca attuale ed ai contributi con e per le famiglie, rese esperte dalle loro esperienze personali. I contributi pubblicati sono organizzati in quattro diverse sezioni tematiche:

- Sezione Esperienza e Ricerca
- Sezione Formazione
- Sezione Contributi Familiari e Lavoro con le Famiglie
- Sezione Informazione

Il primo numero della rivista è scaricabile al seguente

link <https://www.gsh.it/linee-evolutive/>.

Sono previsti due tipi possibili di abbonamento: annuale o biennale.



COMUNICAZIONE

La Newsletter

La newsletter di GSH ogni mese fa conoscere ai propri iscritti eventi ed attività svolte dalla Cooperativa, valorizzandone l'impegno per creare rete sul territorio, attraverso un'azione di sensibilizzazione e integrazione sociale delle persone disabili. Vengono anche fornite importanti approfondimenti in ambito educativo ed in merito al tema della disabilità. Quest'anno è stato chiesto agli iscritti il rinnovo dell'informativa sul trattamento dei dati personali.

Si è lavorato e si continuerà a lavorare all'incremento del numero degli iscritti alla newsletter.

Il sito

Sul sito della cooperativa è possibile trovare facilmente molte informazioni in merito alla politica, alla mission ed ai valori condivisi nello svolgimento delle numerose attività, servizi e progetti attivi. È possibile visionare online anche i documenti e le certificazioni ottenute dalla cooperativa.

Sempre aggiornato nella sezione Notizie con le news di eventi formativi, progetti eventi di sensibilizzazione organizzati da GSH o conditivisi da partner della cooperativa.

La pagina Facebook

Sulla pagina ufficiale di GSH vengono pubblicati post, eventi, condivisi articoli e commenti di amici o enti che citano le nostre attività e progetti.

Sulla pagina FB sono caricate alcune immagini che testimoniano l'attività quotidiana sempre nel rispetto della privacy dell'utenza e del personale dipendente.

Quest'anno la pagina facebook ha visto un incremento di popolarità dei post pubblicati, in media: settimanalmente 2000 sono le coperture e 1900 i *Mi piace* ricevuti.

IL RISPETTO PER L'AMBIENTE

M'illumino di meno

Anche nel 2020 GSH ha aderito al progetto, finalizzata al risparmio energetico, promosso dalla trasmissione radiofonica di Radio 2, Caterpillar.

A tutti i servizi GSH, è stato proposto un concorso volto dedicata ad aumentare gli alberi, le piante e il verde intorno a noi.

Ad esso hanno partecipato tutti i servizi proponendo idee originali e creative, realizzate dagli utenti con il supporto degli educatori.

Adesione a "100% energia pulita Dolomiti Energia"

Iniziativa promossa da Dolomiti Energia e rivolta a tutte le organizzazioni per ridurre l'inquinamento e promuovere la produzione di energia pulita e quindi rinnovabile.

GSH ha scelto di utilizzare energia proveniente da fonte rinnovabile, contribuendo a migliorare l'ambiente nel quale viviamo e a garantire un futuro migliore alle nuove generazioni.

Per produrre un chilowattora elettrico vengono bruciati combustibili fossili e di conseguenza emesse in atmosfera importanti quantità di CO₂.

La produzione di energia pulita evita l'emissione di CO₂ in atmosfera.

Grazie a "100 % Energia Pulita Dolomiti Energia" ha evitato 7,9322 tonnellate di CO₂.

LA RESPONSABILITA' SOCIALE

L'obiettivo del Bilancio Sociale SA8000 è quello di fornire un resoconto relativo alle attività, iniziative e progetti posti in essere dalla Cooperativa sociale GSH per garantire la conformità ai requisiti della norma SA8000, nonché comunicare in maniera chiara e trasparente a tutte le parti interessate le performance aziendali nell'ambito delle tematiche che investono il concetto della responsabilità sociale. In adeguamento a quanto previsto dalla norma SA 8000: 2014 si dettagliano i seguenti dati.

SOCIAL PERFORMANCE TEAM Roberto Genetti (Lavoratore), Michele Covi (Management)

COMITATO SALUTE E SICUREZZA Roberto Genetti (Lavoratore), Michele Covi (Management)

Lavoro infantile

La Cooperativa Sociale GSH, in conformità a quanto previsto dalla Convenzioni ILO 138 e 182, nella Raccomandazione ILO 146 e nella Convenzione Internazionale sui Diritti dei Bambini dell'ONU, non utilizza personale di età inferiore ai 16 anni evitando qualsiasi sostegno anche esterno attraverso l'affido incarichi ad enti terzi che utilizzano del lavoro infantile.

All'atto dell'assunzione, al lavoratore viene richiesta una copia del documento d'identità al fine di accertarne con esattezza l'età. Tale prassi aziendale permette di escludere nel modo più assoluto la possibilità che, anche per errore, un minore, sotto i 16 anni, possa essere impiegato nella Cooperativa.

Lavoro forzato od obbligato

La Cooperativa Sociale GSH, in conformità alle Convenzioni ILO 29 e 105, rifiuta di ricorrere o di dare sostegno all'utilizzo del lavoro obbligato.

Al momento dell'inizio del rapporto di lavoro non viene richiesto al personale il rilascio di depositi o documenti di identità. A garanzia della conformità di qualsiasi prestazione lavorativa richiesta, la Cooperativa è da sempre impegnata a garantire che tutti i lavoratori siano pienamente consapevoli dei diritti e doveri derivanti dal proprio contratto di lavoro.

La Cooperativa offre la possibilità a tutto il personale di chiedere informazioni e chiarimenti sul proprio contratto, sulla retribuzione, sulla busta paga, ecc., direttamente all'Ufficio amministrativo a Cles in Via Lorenzoni 21.

Nella consuetudine quotidiana non viene richiesto lavoro straordinario al personale, se non in prossimità di un'attività particolare, previa disponibilità del medesimo, di trattarsi più a lungo in ufficio o sul Centro e recuperare in seguito.

Salute e sicurezza

La Cooperativa Sociale GSH garantisce a tutte le lavoratrici e lavoratori un luogo di lavoro sicuro e salubre e adotta tutte le misure adeguate per prevenire incidenti e danni alla salute che possono verificarsi presso la propria sede.

I rischi connessi alle attività della Cooperativa sono tutti valutati all'interno del Documento di Valutazione dei Rischi, elaborato a cura del Datore di Lavoro, del Responsabile Servizio prevenzione e Protezione (RSPP), del Medico Competente (MC) e con il Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS). Tutti i rischi sono gestiti, eliminati quando possibile, ridotti se non eliminabili attraverso specifiche misure di prevenzione e riduzione individuate nel Documento di Valutazione dei Rischi.

GSH, particolarmente attenta agli aspetti legati alla sicurezza dal 2011 adotta un sistema di gestione salute e sicurezza sui luoghi di lavoro oggetto di verifica annuale e rilascio di certificazione di conformità allo standard, ad ottobre 2020 è stata effettuata la transizione dallo standard OHSAS 18001 allo standard ISO 45001:2018 ottenendone la certificazione in data 22/10/2020.

La Cooperativa garantisce che il personale riceva una regolare e documentata informazione in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro congiuntamente alla formazione e all'addestramento anche in caso di cambio mansione e neo assunzione come previsto dalla normativa nazionale vigente.

Per fronteggiare nel miglior modo possibile l'emergenza sanitaria GSH ha lavorato su più direttrici per garantire la sicurezza di tutte le persone coinvolte (utenti, lavoratori, esterni..) avviando più azioni (nomina Referente interno covid 19; istituzione comitato tecnico per gestione covid, acquisizione specifici DPI, elaborazione protocolli anticovid, formazione ai lavoratori rischio covid, controlli interni..) volte a ridurre il rischio di contagio per mantenere ambienti di lavoro sicuri e salubri. Tali attività si sono rivelate efficaci e sono costantemente applicate in tutte le strutture.

	2017	2018	2019	2020
INFORTUNI	0	3	3	0
MANCATI INFORTUNI	0	0	0	0
FORMAZIONE PRIMO SOCCORSO E 81/08	95,16	90	96	95
% personale formato sul totale dipendenti rimasti in servizio almeno un mese				

Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva

La Cooperativa rispetta il diritto di tutto il personale di formare e aderire ai sindacati di loro scelta e il diritto di partecipare alla contrattazione collettiva.

Il personale ha nominato liberamente il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 quale soggetto intermediario con la Direzione per tutte le eventuali esigenze e necessità su gli aspetti della responsabilità sociale. La Cooperativa garantisce che il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 non sia soggetto a discriminazione e mette a disposizione i locali della Cooperativa per permettere lo svolgimento degli incontri da lui indetti con il personale dipendente.

Durante l'anno 2020 l'incontro del personale è avvenuto su piattaforma online, questa modalità ha reso più favorevole la possibilità di partecipazione ai lavoratori, che hanno accolto con entusiasmo tale modalità. Per l'anno 2021 su richiesta dell'RLS gli incontri da remoto saranno aumentati con lo scopo di favorire la comunicazione.

	2017	2018	2019	2020
ISCRIZIONE AI SINDACATI	5	5	3	2
Lavoratori che aderiscono ad una associazione sindacale				
INCONTRI DEL PERSONALE	1	1	1	1
Numero di incontri indetti da RLSa8000 con il personale				

Discriminazione

La Cooperativa non intende in alcun modo attuare o dare sostegno alla discriminazione nell'assunzione, nella remunerazione, nell'accesso alla formazione, promozione, licenziamento o pensionamento, in base ad etnia, ceto, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale, affiliazione politica, età. La Cooperativa non intende interferire con l'esercizio del diritto del personale di

seguire principi o pratiche, o di soddisfare bisogni connessi ad etnia, ceto, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale o affiliazione politica. Al fine di prevenire eventi discriminatori di qualunque natura la Cooperativa predisposto una procedura per la gestione dei reclami da sottoporre all'organizzazione in forma anonima.

Nel 2020 non sono pervenuti reclami. Riportiamo quali dati in merito la percentuale di distribuzione di maschi e femmine del personale dipendenti e il numero di licenziamenti dell'anno.

	2017	2018	2019	2020
SUDDIVISIONE TRA MASCHI E FEMMINE				
FEMMINE	M: 15%	M: 14%	M: 15%	M: 10,4%
% di lavoratori donne e uomini sul totale	F: 85%	F: 86%	F: 85%	F: 89,6%
LICENZIAMENTI	0	1	0	0

Pratiche disciplinari

La Cooperativa, recependo la Dichiarazione Universale sui Diritti Umani e lo Statuto dei Lavoratori, è contraria all'utilizzo di sanzioni lesive dell'integrità mentale, emotiva e fisica del personale.

Come previsto dal Contratto applicato (Art 42 CCNL Provvedimenti disciplinari), le procedure disciplinari applicabili al personale comprendono le seguenti azioni: richiamo verbale, richiamo scritto, multa non superiore all'importo di 4 ore di retribuzione, sospensione dal servizio e dalla retribuzione per un periodo non superiore a 4 giorni, licenziamento. Il suddetto Codice Disciplinare è affisso in bacheca ed è stato reso noto a tutti i dipendenti. La Cooperativa si impegna, nell'adozione dei provvedimenti disciplinari, al pieno rispetto delle regole fissate dal CCNL e dallo Statuto dei Lavoratori.

	2017	2018	2019	2020
PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI	1	3	4	0

Orario di lavoro

La Cooperativa gestisce servizi con aperture diversificate sia in relazione all'arco annuale che all'orario giornaliero. Per questo in ogni servizio viene affisso l'orario di

lavoro e l'eventuale turnazione. La rilevazione della corretta presa in servizio e successiva dimissione giornaliera viene gestita in modalità elettronica tramite badge elettronico personale tranne per gli educatori del servizio domiciliare ed educatori scolastici per i quali è prevista compilazione di foglio presenze cartaceo auto certificativo.

La Cooperativa si impegna a garantire il rispetto di quanto previsto dal CCNL in merito all'orario di lavoro e non si rilevano violazioni in tal senso.

La Cooperativa concede al dipendente, quando l'attività lavorativa lo permette, la possibilità di scelta fra part time e tempo pieno in un momento successivo all'assunzione.

	2017	2018	2019	2020
CONCESSIONE ORARIO PART TIME	3	3	5	17
PASSAGGIO A TEMPO	3	6	8	0
INDETERMINATO				

Retribuzione

La retribuzione riconosciuta ai dipendenti è in linea con i minimi tabellari fissati dal Contratto Collettivo Nazionale di riferimento e dall'Integrativo provinciale di II° livello.

La Cooperativa applica il diritto alla parità di salario tra uomo e donna a parità di mansione svolta.

La Cooperativa corrisponde lo stipendio tramite accredito sui conti correnti individuali con valuta il 15 del mese successivo a quello di competenza, e versa tutte le indennità retributive in favore di tutto il personale, nel pieno rispetto di quanto indicato dal contratto di lavoro e dalle leggi vigenti.

La cooperativa ha erogato a tutti i lavoratori aventi di diritto la cassa integrazione durante il periodo di inattività causato dalla pandemia covid19.

IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

La cooperativa GSH adotta dal 2001 un sistema di gestione qualità secondo la norma ISO 9001, integrato nel 2006 con lo standard SA8000 per l'ambito della responsabilità sociale. Si aggiunge nel 2011 l'impegno della cooperativa per la gestione della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro integrando anche la norma OHSAS 18001.

Attraverso gli audit interni, svolti da personale qualificato ed in collaborazione con le Responsabili dei Servizi, durante l'anno si controllano tutti gli aspetti relativi alla realizzazione del servizio secondo i requisiti di qualità, si verifica la corretta gestione della salute e sicurezza negli ambienti di lavoro ed il rispetto dei requisiti di Responsabilità sociale per i lavoratori, più in generale si verifica la corretta esecuzione di quanto pianificato per i processi oggetto di certificazione.

A causa dell'emergenza sanitaria e la chiusura di alcuni servizi, gli audit sono stati ridotti e si sono svolti in prevalenza in modalità da remoto. È stata inoltre verificata sempre l'applicazione corretta dei protocolli anti contagio covid19 elaborati dalla cooperativa per garantire un ambiente di lavoro salubre e sicuro per utenti e lavoratori.

	2017	2018	2019	2020
Audit interni	19	23	39	15

Audit di Terza Parte

Ad ottobre 2020 GSH ha conseguito la certificazione ISO 45001:2018 effettuando la transizione a questo nuovo schema in sostituzione della norma precedente OHSAS 18001. ISO45001:2018, sempre relativa alla sicurezza sul lavoro, apporta maggior enfasi verso il coinvolgimento e la partecipazione dei lavoratori. Non sono state rilevate non conformità né maggiori né minori; inoltre si sono svolti gli audit di sorveglianza per gli standard Qualità e Responsabilità Sociale, anche questi senza rilevare non conformità.

Data	Tipo di visita	Rilievi	Ente di Certificazione
20 e 26/05/2020	Audit di Mantenimento 9001	0	Rina Services SpA
20 e 26/05/2020	Audit di Mantenimento SA8000	0	Rina Services SpA
27-28/10/2020	Audit di Certificazione ISO 45001	0	Certiquality Srl
03 e 09/12/2020	Audit di Mantenimento SA8000	0	Rina Services SpA

LE CERTIFICAZIONI

Family Audit

Nel 2016 la cooperativa GSH ha avviato il processo di certificazione Family Audit, conclusosi il 09 giugno 2017 con la Determina n.241 che riconosce alla cooperativa l'acquisizione del certificato base. Nel 2020 è stato acquisito il marchio Family Audit Executive.

La cooperativa ha deciso in questo modo di aderire alla proposta della Provincia Autonoma di Trento, che con il marchio Family Audit intende promuovere un cambiamento culturale e organizzativo all'interno delle organizzazioni e consentire alle stesse di adottare delle politiche di gestione del personale orientate al benessere dei propri dipendenti e delle loro famiglie.

Codice etico e modello di gestione e organizzazione ex d.lgs. 231/01

Ad ottobre 2016 il Consiglio di Amministrazione ha approvato il Codice Etico e il Modello di gestione e organizzazione ex D.lgs. 231/01. Il Codice Etico esprime gli impegni e le responsabilità etiche nella conduzione dell'attività di impresa di GSH, mentre il modello di gestione e organizzazione analizza le possibili aree di responsabilità amministrativa della Cooperativa Sociale GSH.

Tale documento è stato aggiornato come richiesto dalle nuove normative inserendo la sezione *E Reati tributari* arrivando alla revisione n.4 approvata dal CDA in data 22/10/2020.

La sorveglianza sulla corretta applicazione di Codice Etico e Modello di organizzazione di gestione e controllo è stata affidata all'avvocato Carmen Triolo dello Studio Legale Girardi di Trento.

Sia il Codice Etico che il Modello di organizzazione sono consultabili in formato cartaceo e digitale presso le sedi di GSH e online sul sito www.gsh.it.

LA SOTTOSCRITTA CRISTINA ODORIZZI, AI SENSI DELL'ART. 31, COMMA 2 -
QUINQUIES DELLA LEGGE 340/2000, DICHIARA CHE IL PRESENTE DOCUMENTO E'
CONFORME ALL'ORIGINALE DEPOSITATO PRESSO LA COOPERATIVA.

GSH COOPERATIVA SOCIALE ONLUS - VIA MATTIOLI 9 - 38023 CLES (TN) - C.F. E P.IVA 01292700224
LIBRO VERBALI ASSEMBLEE

Pag. 15

Verbale n° 91

L'anno 2021 il giorno 02 luglio ad ore 20.00 presso il teatro comunale di Contà in via Provinciale fraz. Cunevo (TN) (accesso da via don P. Paoli) si è riunita in seconda convocazione l'assemblea generale ordinaria dei soci della Società "G.S.H." coop. sociale - Onlus con sede in Cles Via Mattioli, 9, per discutere del seguente ordine del giorno:

1. Presentazione relazioni e bilancio di esercizio chiuso al 31 dicembre 2020, deliberazioni relative;
2. Presentazione bilancio sociale chiuso al 31 dicembre 2020, deliberazioni relative;
3. Cariche sociali, deliberazioni relative;
4. Varie ed eventuali

Sono presenti personalmente n° 9 soci e 4 rappresentati da delega.

CGSH

Assemblea ordinaria dei soci della cooperativa G.S.H.
02 LUGLIO 2021 ORE 20:00

№	Cognome	Nome	Segno	Provincia	Residenza	Qualifica	Segno
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							
32							
33							
34							
35							
36							
37							
38							
39							
40							
41							
42							
43							
44							
45							
46							
47							
48							
49							
50							

GSH COOPERATIVA SOCIALE ONLUS - VIA MATTIOLI 9 - 38023 CLES (TN) - C.F. E P.IVA 01292700224
LIBRO VERBALI ASSEMBLEE

Pag. 16

Il Presidente Michele Covi constatata la regolarità della convocazione e la presenza del numero di soci richiesto a norma dello statuto per la validità dell'assemblea, prima di passare alla trattazione dell'ordine del giorno, chiede all'assemblea di eleggere un segretario verbalizzante e due scrutatori. Ad unanimità di voti risultano eletti quale segretario verbalizzante la signora Dalpiaz Lorenza e quali scrutatori la signora Daldoss Marcella e la signora Perlot Silvia. Il Presidente passa alla trattazione dell'ordine del giorno in merito al quale vengono prese le seguenti:

Deliberazioni

Ad 1. Il Presidente dà lettura del bilancio al 31 dicembre 2020 composto da stato patrimoniale, conto economico e nota integrativa che sono integralmente trascritti, unitamente al bilancio sociale, sul libro inventari da pag. 2020/1 a pag. 2020/163. Il Presidente dà, inoltre, lettura della relazione del Revisore Contabile e del Collegio Sindacale.

Il Presidente apre la discussione al termine della quale mette ai voti l'approvazione del bilancio composto dallo stato patrimoniale, dal conto economico e dalla nota integrativa nelle risultanze esposte. In esito alla votazione per alzata di mano, con prova e controprova, risultano approvati con tredici voti favorevoli e zero contrari (quindi all'unanimità) il bilancio composto dallo stato patrimoniale, dal conto economico e dalla nota integrativa nelle risultanze esposte.

Ad 2. Il Presidente illustra il bilancio sociale 2020 ponendo l'accento sulle difficoltà dell'anno 2020 a causa della situazione pandemica.

Il Presidente apre la discussione al termine della quale mette ai voti l'approvazione del bilancio sociale. In esito alla votazione per alzata di mano, con prova e controprova, risulta approvato con tredici voti favorevoli e zero contrari (quindi all'unanimità) il bilancio sociale 2020.

Ad 3. Il Presidente comunica all'assemblea che, a seguito delle dimissioni da dipendente della signora Leonardi Consuelo a cui sono collegate le sue dimissioni anche da membro del Consiglio di Amministrazione, il Consiglio di Amministrazione stesso risulta ora formato da 6 membri. Il Presidente ricorda all'assemblea che, a norma

GSH COOPERATIVA SOCIALE ONLUS - VIA MATTIOLI 9 - 38023 CLES (TN) - C.F. E P.IVA 01292700224
LIBRO VERBALI ASSEMBLEE Pag. 17

di Statuto, il Consiglio di Amministrazione può essere composto da tre a sette membri (art. 31 Statuto). Il Presidente chiede, quindi, all'assemblea se ci sono candidati al ruolo di membro del Consiglio di Amministrazione oppure di ratificare un Consiglio di Amministrazione a sei componenti. Tra i soci presenti non vi è nessuno disponibile ad entrare nel Consiglio di Amministrazione e, quindi, dopo breve discussione, l'assemblea delibera all'unanimità la ratifica della composizione del Consiglio di Amministrazione con sei membri.

Ad 4. Non vi sono varie ed eventuali.

Letto approvato e sottoscritto.

Il Presidente

Michele Covi

Il Segretario

Lorenza Daipiaz

Gli Scrutatori

Marcella Daldoss

Silvia Perlot

LA SOTTOSCRITTA CRISTINA ODORIZZI, AI SENSI DELL'ART. 31, COMMA 2 -
QUINQUIES DELLA LEGGE 340/2000, DICHIARA CHE IL PRESENTE DOCUMENTO E'
CONFORME ALL'ORIGINALE DEPOSITATO PRESSO LA COOPERATIVA.