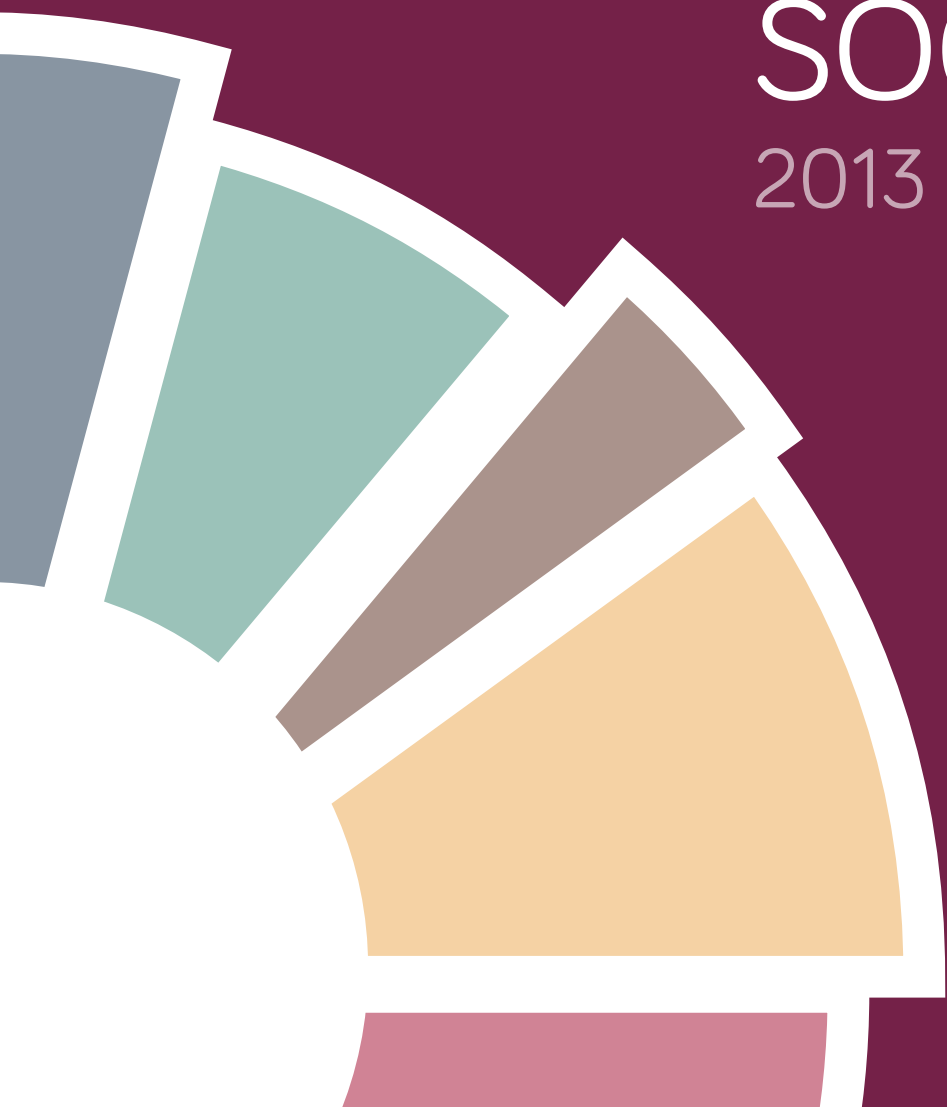


fai

cooperativa sociale
famiglia anziani infanzia

BILANCIO SOCIALE

2013



INDICE

| | |
|---------------------------------------|--------|
| INTRODUZIONE | pp. 5 |
| PROFILO GENERALE | pp. 6 |
| Il sistema di governo di FAI | pp. 8 |
| FAI COMPIE 30 ANNI | pp. 11 |
| Nasce la carta dei valori | pp. 14 |
| IL MONDO DI FAI | pp. 16 |
| ■ Chi siamo | pp. 18 |
| Risorse umane | pp. 18 |
| Formazione | pp. 23 |
| Qualità dei servizi | pp. 25 |
| ■ La committenza | pp. 26 |
| ■ I nostri servizi | pp. 29 |
| Il servizio di assistenza domiciliare | pp. 31 |
| ■ Fornitori e collaboratori | pp. 37 |
| ■ Il territorio | pp. 38 |
| BILANCIO 2013 | pp. 44 |



INTRODUZIONE

Il 2013 è stato per FAI un anno molto importante. Il processo di rinnovamento avviato negli anni precedenti è entrato nel vivo, portando con sé un intenso lavoro su più fronti.

Da una parte la produzione, attraverso metodologie partecipate, di importanti documenti tra i quali la Carta dei Servizi e la Carta dei Valori, dall'altra una riflessione più generale sull'immagine della Cooperativa.

Anche grazie a questo lavoro FAI si prepara al sempre più evidente passaggio da un sistema di welfare "classico", che vede la preponderanza dell'attore pubblico, ad un nuovo assetto, caratterizzato da una pluralità nella committenza e da una fetta sempre più importante di clienti che arrivano a FAI anche tramite il mercato privato.

Il caso ha voluto che questo momento di rinnovamento della Cooperativa coincidesse con un'importante ricorrenza: i trent'anni di attività.

Il compleanno della Cooperativa è stato festeggiato con un evento partecipato e significativo che ha permesso di ricordare e riaffermare lo spirito delle fondatrici di fronte ai lavoratori, agli utenti, alle famiglie, alle istituzioni, ai clienti e a tutti quei soggetti del territorio con i quali collaboriamo.

Rinnovamento ed attaccamento alle origini: due concetti apparentemente antitetici che in FAI trovano il modo di alimentarsi a vicenda.

Il rinnovamento avviene, infatti, guardando con ammirazione l'impegno e la determinazione delle fondatrici, pioniere dell'assistenza domiciliare in Trentino, che mostravano già nel 1983 uno spirito che andava oltre la situazione del tempo e poneva le basi per scenari futuri.

Lo stesso atteggiamento, di coloro che guardano avanti percorrendo il futuro, guida la Cooperativa anche nel 2013, consapevoli che l'innovazione fa parte del nostro dna.

PROFILO GENERALE

FAI è una **Cooperativa sociale di tipo A** che offre diversi e qualificati servizi di cura e di assistenza rivolti alle famiglie ed ai suoi componenti: minori, adulti e anziani.

I servizi sono svolti presso il domicilio o in strutture ospedaliere e residenziali e la finalità degli interventi è quella di migliorare la qualità di vita delle persone con ridotta autonomia (a causa di anzianità, malattie, dimissioni ospedaliere, invalidità o di infortuni) e offrire sollievo alle loro famiglie.

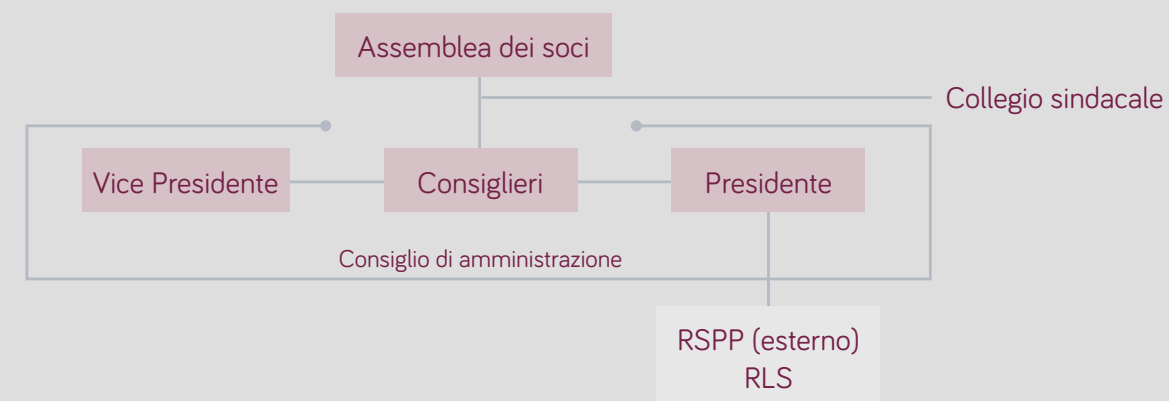
I servizi sono flessibili ed erogati in base ad esigenze specifiche da personale qualificato: FAI investe costantemente nella cura della professionalità dei propri lavoratori tramite un continuo impegno a realizzare iniziative di formazione ed aggiornamento professionale, di tutela della salute e di integrazione sociale.

Nel realizzare i propri servizi, FAI promuove lo **spirito cooperativo** condividendone profondamente principi e regole, quali:

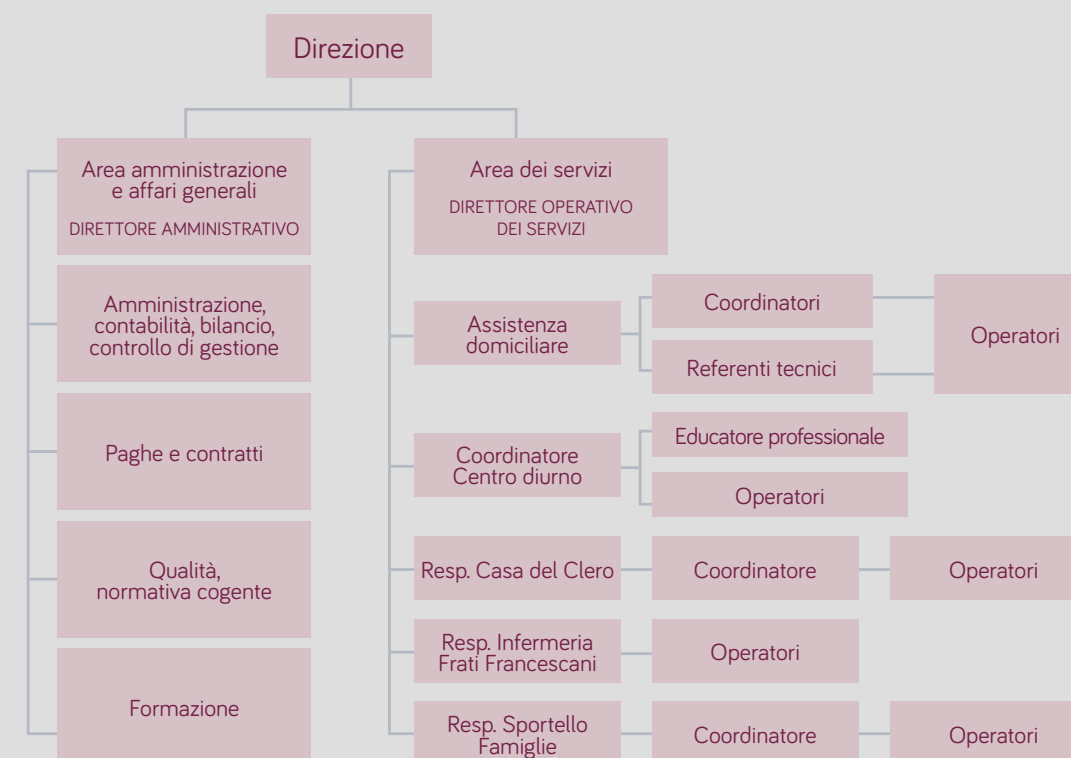
- perseguire l'interesse generale della Comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei Cittadini, con particolare riferimento ai soggetti socialmente svantaggiati, mediante l'utilizzo delle risorse umane e materiali a disposizione;
- applicare e diffondere i principi di solidarietà e fratellanza;
- incidere con il proprio impegno e passione nelle politiche territoriali.

ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA FAI

AREA ISTITUZIONALE



AREA DIREZIONALE DI SUPPORTO



IL SISTEMA DI GOVERNO DI FAI

Come ogni Cooperativa, il sistema di governo di FAI è composto da tre organi distinti, che nella loro interazione consentono il perseguimento della propria missione sociale.

→ **L'Assemblea dei Soci** è l'organo sovrano della Cooperativa; è composta da tutti i soci della Cooperativa FAI e svolge principalmente le seguenti funzioni:

- approvare il bilancio della Cooperativa e destinare gli eventuali utili;
- nominare e revocare gli Amministratori;
- nominare e revocare i Sindaci e il Presidente del Collegio Sindacale.

L'Assemblea dei Soci ha luogo almeno una volta all'anno, ma può essere convocata tutte le volte che il Consiglio di Amministrazione lo creda necessario e anche su iniziativa dei singoli soci della Cooperativa. Nel 2013 l'Assemblea dei soci si è riunita una volta e hanno partecipato alla riunione 70 soci.

→ Il **Consiglio di Amministrazione** è l'organo di governo della Cooperativa ed è composto da cinque persone, che al 31 dicembre 2013 erano:

- Massimo Ocello – Presidente
- Silvano Deavi – Vice Presidente
- Bruno Lorra
- Renata Nardelli
- Agnese Oberosler

Il Consiglio di Amministrazione gestisce la Cooperativa e gli Amministratori hanno i più ampi poteri per portare avanti questo compito.

L'esecuzione delle decisioni stabilite dal CdA viene espletata da due figure:

Direttore amministrativo > Renata Nardelli

Direttore operativo dei servizi > Bruno Lorra

Il Direttore amministrativo adempie a tutte le necessità che la Cooperativa si trova ad affrontare nella gestione dei seguenti ambiti: segreteria di direzione, contabilità

generale, controllo di gestione e contrattualistica. Garantisce inoltre la gestione del personale e il rispetto delle normative.

Il Direttore operativo dei servizi ha il compito di garantire il presidio generale, il monitoraggio e il miglioramento continuo dei servizi offerti dalla Cooperativa attraverso il coordinamento di diverse funzioni (i referenti tecnici, coordinatori e operatori) nel rispetto dei requisiti previsti. Seleziona e coordina le risorse umane che operano nelle strutture e nei servizi. Garantisce lo scambio di informazioni necessario tra i committenti-clienti e i responsabili interni di volta in volta coinvolti.

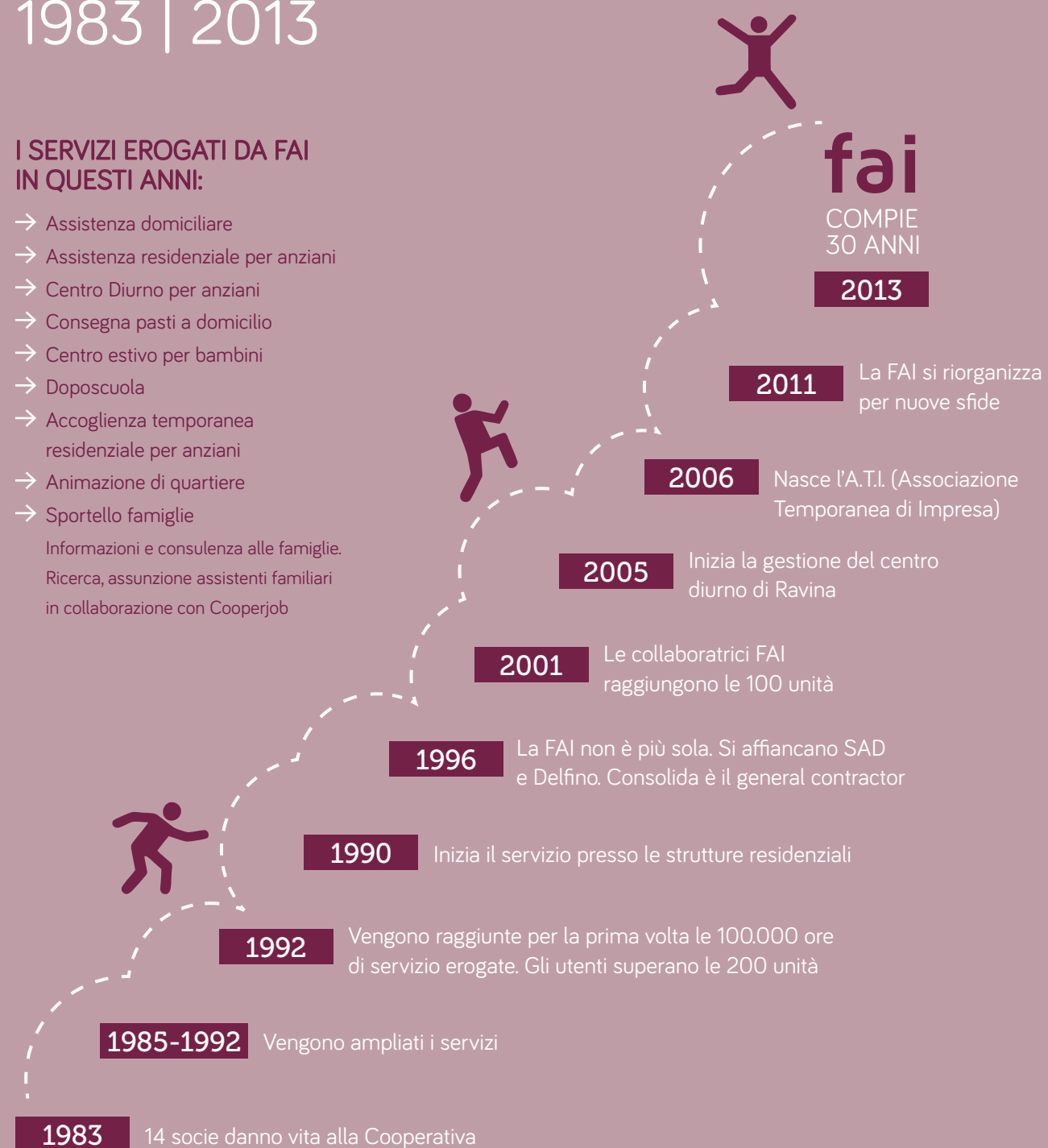
→ Il **Collegio Sindacale** è composto da tre membri, Dario Ghidoni (Presidente), Franca Della Pietra e Marica Dalmonego, e si occupa della revisione legale dei conti della Cooperativa.



I PRIMI 30 ANNI DELLA NOSTRA STORIA 1983 | 2013

I SERVIZI EROGATI DA FAI IN QUESTI ANNI:

- Assistenza domiciliare
- Assistenza residenziale per anziani
- Centro Diurno per anziani
- Consegna pasti a domicilio
- Centro estivo per bambini
- Doposcuola
- Accoglienza temporanea residenziale per anziani
- Animazione di quartiere
- Sportello famiglie
- Informazioni e consulenza alle famiglie.
- Ricerca, assunzione assistenti familiari in collaborazione con Cooperjob



FAI ha celebrato nel 2013 i suoi 30 anni di attività, un periodo importante, che ha visto cambiamenti significativi in ogni ambito della società.

Dal 1983 FAI si prende cura delle persone con cui entra in contatto attraverso un lavoro nel quale sensibilità e professionalità, amore e rigoroso rispetto di regole condivise, sono i termini entro cui continuare a stabilire un delicato equilibrio.

Per celebrare questa ricorrenza, tanto prestigiosa quanto significativa, la Cooperativa ha organizzato nel pomeriggio del 7 dicembre 2013 una festa presso il Teatro Demattè di Ravina: un evento che ha raccolto diversi protagonisti della storia di FAI, di ieri e di oggi, testimoniando i valori che l'hanno guidata per guardare con speranza verso il domani.

E' stata una bella festa, con musica, una divertente recita da parte degli ospiti del Centro Diurno e naturalmente è stata anche l'occasione per una riflessione su questi trent'anni di attività.

Tante le testimonianze che si sono susseguite sul palco per dare vita ad un racconto polifonico, che attraverso le singole voci dei protagonisti ha dato modo di capire la complessità dell'esperienza di FAI, la prima Cooperativa Sociale a Trento ad occuparsi di assistenza domiciliare.

Siamo all'inizio degli anni ottanta quando, con grande motivazione ed entusiasmo, un gruppo di donne dà vita a "qualcosa di nuovo", ad un progetto che intercetta e risponde ad una forte necessità della popolazione: il sostegno alle famiglie nella cura agli anziani, ai disabili, i servizi per l'infanzia.

Le fondatrici, intervenute numerose, attraverso le parole di Emanuela Caldini - unica delle 14 fondatrici ancora attiva nella Cooperativa - hanno ricordato l'entusiasmo dei primi tempi e sottolineato come: "Fondare un'organizzazione era un'esperienza nuova ma eravamo rassicurate dal fatto che stavamo lavorando insieme, con tanto entusiasmo per costruire qualcosa di buono".

Ecco perché sulle pareti della sala allestita per la festa campeggiano due frasi: *Insieme possiamo tutto* e *In Cooperativa si parla plurale*.

Vi è poi un doveroso omaggio alle figure di Andreina Comparsi, che è venuta a mancare durante questi anni, e Marcella Nardelli: due tra le socie fondatrici che più di tutte hanno voluto la



Cooperativa e si sono occupate della gestione dell'organizzazione per diversi anni.

Quindi, attraverso le testimonianze, si descrivono i servizi via via attivati dalla Cooperativa in relazione ai bisogni emergenti: dai soggiorni estivi per anziani, alla consegna dei pasti a domicilio, dall'assistenza residenziale nelle strutture private dei Frati Francescani e del Clero, ai servizi ricreativi estivi per i figli delle socie, al Centro Diurno per anziani di Ravina, allo Sportello Famiglie.

Tra gli altri anche Don Lauro Tisi, vicario generale della Diocesi di Trento, ha ricordato il valore della gratuità e dell'innovazione, ringraziando poi la Cooperativa a nome della Casa del Clero per il suo adoperarsi nel confronto della Diocesi.

Alcuni esponenti di API-Colf, il movimento cui si deve la spinta iniziale alla fondazione di FAI, sono intervenuti ricordando le origini della Cooperativa, i corsi di formazione a Fai della Pagnella, durante i quali si conobbero le fondatrici della Cooperativa e le carismatiche figure di Padre Crippa e Don Ciro Rondelli.

Si sono alternate poi sul palco altre personalità, tra le quali Giorgio Casagrande, ex Assessore alle Politiche Sociali del Comune di Trento, che ricorda la strada condivisa con FAI e l'intuizione di allora ad investire sul privato sociale. Ricorda in particolare di come le socie FAI si schie-

rassero unite nei loro incontri con le istituzioni, dando l'impressione, anche fisica, di un'alleanza profonda tra di loro.

Poi l'intervento dei rappresentanti delle istituzioni di oggi: Paola Maccani per l'Azienda Provinciale dei Servizi Sanitari, l'attuale Assessore Comunale Maria Chiara Franzoia e il Direttore Generale della Federazione Trentina della Cooperazione Carlo Dallasega. Tutti a ribadire l'eccezionalità di FAI e di un traguardo, i trent'anni di attività, che testimonia la qualità della propria azione.

È salito sul palco, infine, il Presidente della Provincia Ugo Rossi, che ha augurato buon compleanno anche agli operatori e collaboratori che quotidianamente svolgono il loro difficile compito con passione e ha sottolineato l'importanza di realtà come FAI in un welfare che cambia e che propone nuove sfide sia al privato sociale e alle istituzioni sia ai cittadini bisognosi di servizi di cura.

Tutte le testimonianze e la sentita partecipazione degli ospiti e del pubblico dimostrano che, oggi come allora, al centro di FAI vi è l'attenzione alla persona. Passando da 14 socie lavoratrici e pochi utenti seguiti nel 1983, a circa 130 collaboratori, tra soci e dipendenti, e oltre 450 persone assistite nel 2013.



LA NOSTRA STORIA E I NOSTRI VALORI



Lo sviluppo della Carta dei Valori proseguirà e si concluderà nel 2014. Riportiamo di seguito il risultato del sondaggio, che in parte verrà ripreso nella Carta dei Valori, come testimonianza della riflessione interna alla Cooperativa.

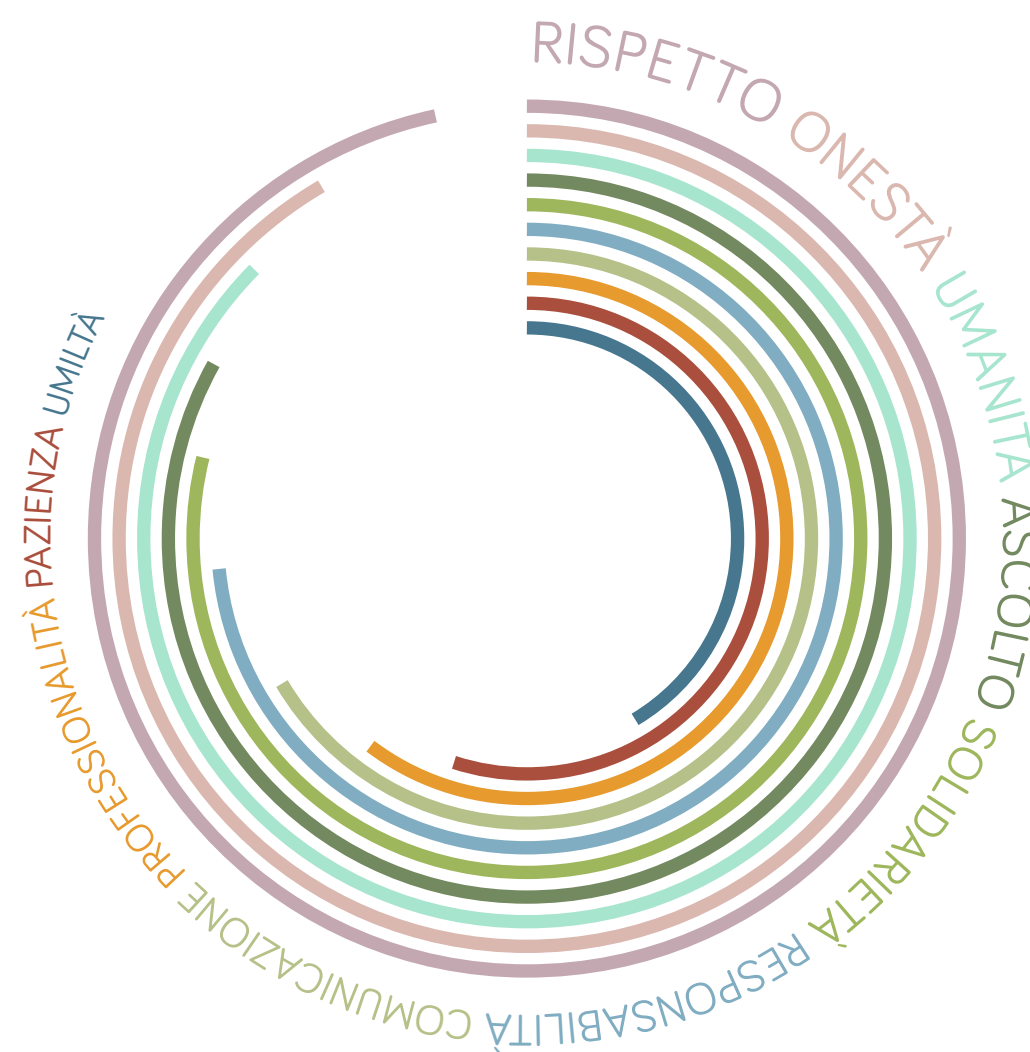
Nel corso del 2013, in occasione del compimento dei 30 anni di attività, FAI ha avviato una riflessione sulla propria storia e sulle proprie radici, allo scopo di rinnovare e consolidare quello **spirito** originario, **altruistico** e **solidale**, oggi indispensabile per affrontare le sfide del futuro.

La **Carta dei Valori** della Cooperativa FAI nasce all'interno di questo contesto ed è un documento pensato come dichiarazione pubblica rispetto ai valori sui quali si fondano le scelte della Cooperativa, la realizzazione dei servizi, i rapporti tra i colleghi e gli impegni con il territorio.

Per capire i valori che guidano al giorno d'oggi la Cooperativa, un'operazione sicuramente complessa, FAI deciso di percorrere due strade: da una parte recuperare lo **spirito delle fondatrici** attraverso interviste ed incontri specifici; dall'altra sentire **la voce dei soci di oggi**.

Si è così attivato un gruppo di lavoro composto da 11 soci che si è incontrato per ragionare sui valori che guidano la loro attività lavorativa. Questi valori sono poi stati condivisi, attraverso un sondaggio, con tutti i lavoratori della Cooperativa che hanno espresso il loro parere individuando i valori maggiormente rappresentativi.

Il questionario è stato uno strumento utile che ha offerto importanti indicazioni al gruppo di lavoro per proseguire, dapprima con la definizione di "gruppi di valori" condivisi e simili tra loro per poi arrivare all'individuazione di un numero ristretto valori rappresentativi.



IL MONDO DI FAI

FAI porta avanti le proprie attività all'interno di un **sistema di relazioni eterogeneo**, costituito da tutti coloro che influiscono sulle attività della Cooperativa o che ne subiscono direttamente o indirettamente gli effetti.

Sono i cosiddetti stakeholders, o **portatori di interesse**, soggetti di vario tipo con cui la Cooperativa ha assunto precisi impegni che tengono conto delle rispettive esigenze e aspettative, bilanciate e integrate all'interno delle strategie aziendali.

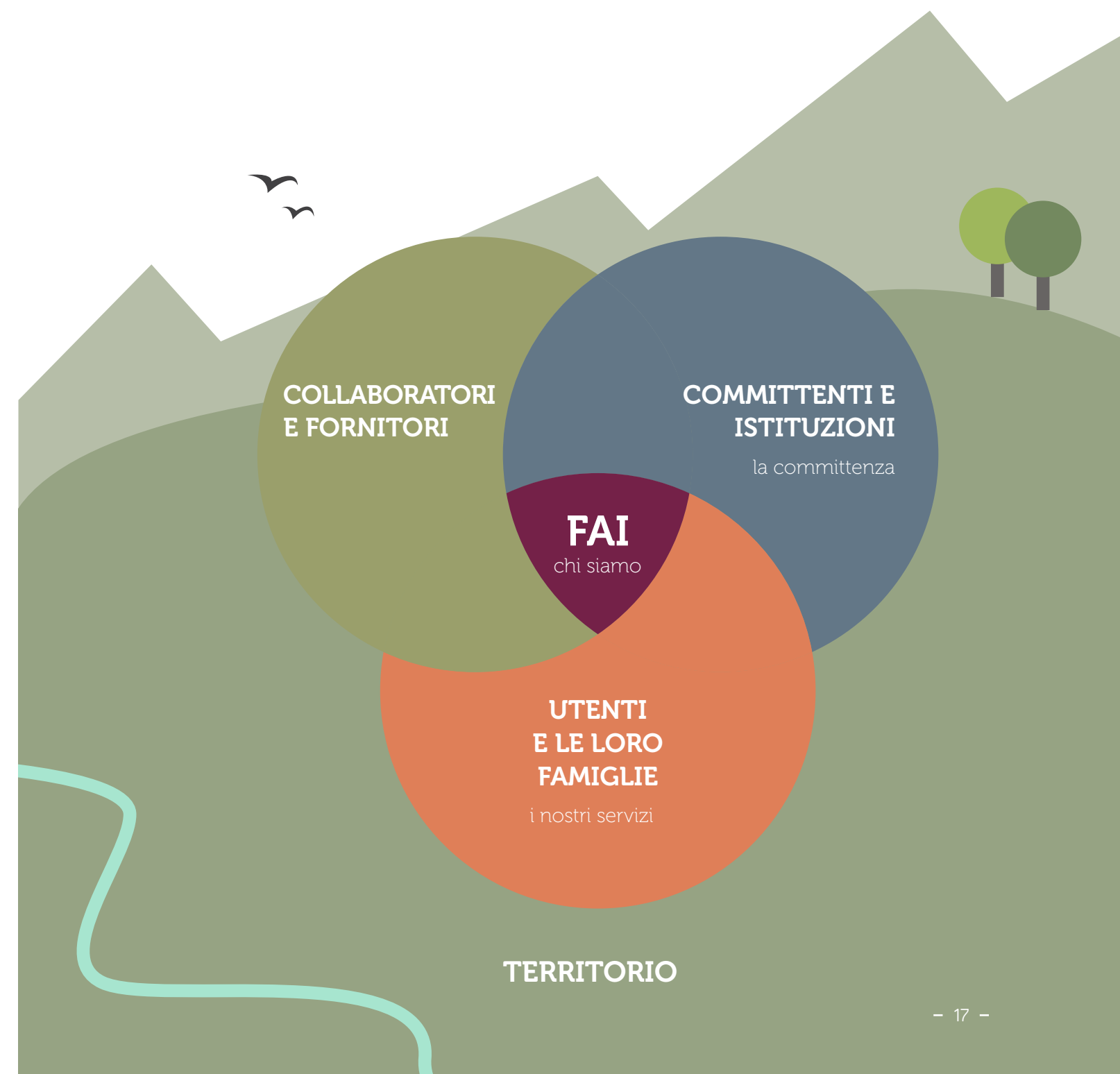
L'immagine accanto descrive sinteticamente questo complesso sistema di relazioni, attraverso alcune macro categorie in cui possono essere rappresentati i portatori di interesse di FAI: utenti e le loro famiglie, committenti ed istituzioni, collaboratori e fornitori.

Gli **utenti**, assieme ai loro nuclei familiari, sono tutti coloro che usufruiscono dei servizi di FAI, in forma privata come in convenzione con l'ente pubblico. **Prendersi cura degli utenti è la mission principale della Cooperativa.**

I **committenti** sono tutti coloro che affidano a FAI l'erogazione dei servizi, possono essere soggetti pubblici come privati. Le **istituzioni**, che in alcuni casi coincidono con i committenti della Cooperativa (per esempio il Comune di Trento, la Provincia Autonoma di Trento) comprendono tutte le agenzie, pubbliche e private, che si rapportano con FAI per perseguire finalità di pubblico interesse.

FAI non potrebbe prendersi cura dei propri utenti e rapportarsi con committenti e con le istituzioni senza un importante supporto da parte di altri soggetti esterni, quali i **collaboratori** ed i **fornitori**, che offrono alla Cooperativa le competenze e le risorse necessarie al raggiungimento della propria missione sociale.

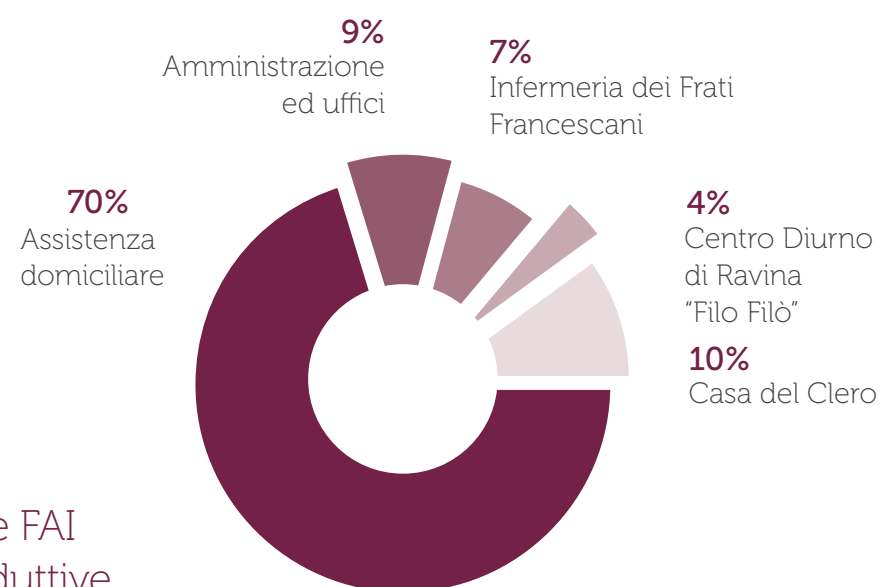
Questo sistema di relazioni si sviluppa e concretizza all'interno del **territorio**, inteso sia come ambito nel quale agire "pratiche d'uso", ossia relazioni e scambi tra le persone, sia come luogo fisico in cui vengono realizzati i servizi e le attività di socializzazione con la comunità. Il territorio comprende quindi tutti i luoghi in cui FAI opera e contribuisce a sostenere attraverso la propria azione.



CHI SIAMO

RISORSE UMANE

Le risorse umane sono tutti coloro che, attraverso la loro opera, permettono a FAI di raggiungere la propria missione sociale e sono distribuite nei settori in cui FAI è impegnata:



Suddivisione del personale FAI per aree produttive

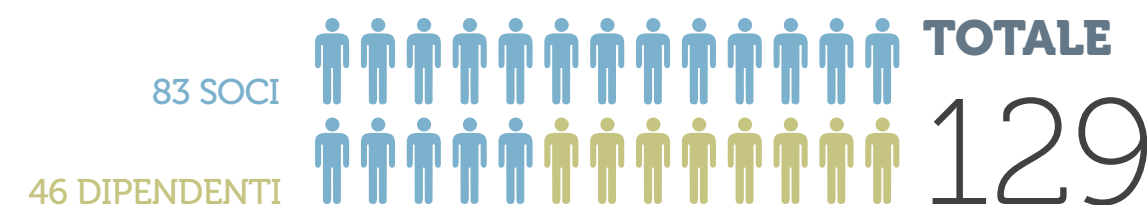
Il **70% del personale è occupato all'interno dell'area di Assistenza domiciliare**, il servizio che FAI esercita sul territorio da oltre trent'anni. Il restante 30% è distribuito tra l'Assistenza in strutture residenziali, il Centro diurno di Ravina e coloro che lavorano nell'amministrazione presso gli uffici della Cooperativa.



Nel corso del 2013 FAI è passata da 115 collaboratori a 129, occupando dunque **14 nuove persone**. E' un risultato sicuramente in controtendenza rispetto al panorama nazionale e locale e testimonia la **voglia di investire** della Cooperativa, anche in un contesto di crisi economica e di contrazione di risorse.

Nello specifico, il dato sul turnover aziendale mostra che nel corso del 2013 sono entrati in FAI 38 collaboratori e ne sono usciti 24.

Dal 01-01-2013
Al 31-12-2013



La Cooperativa conferma il suo impegno anche nel **garantire stabilità** ai lavoratori e certezze alle loro famiglie, infatti **l'81% circa dei contratti di lavoro sono a tempo indeterminato**.

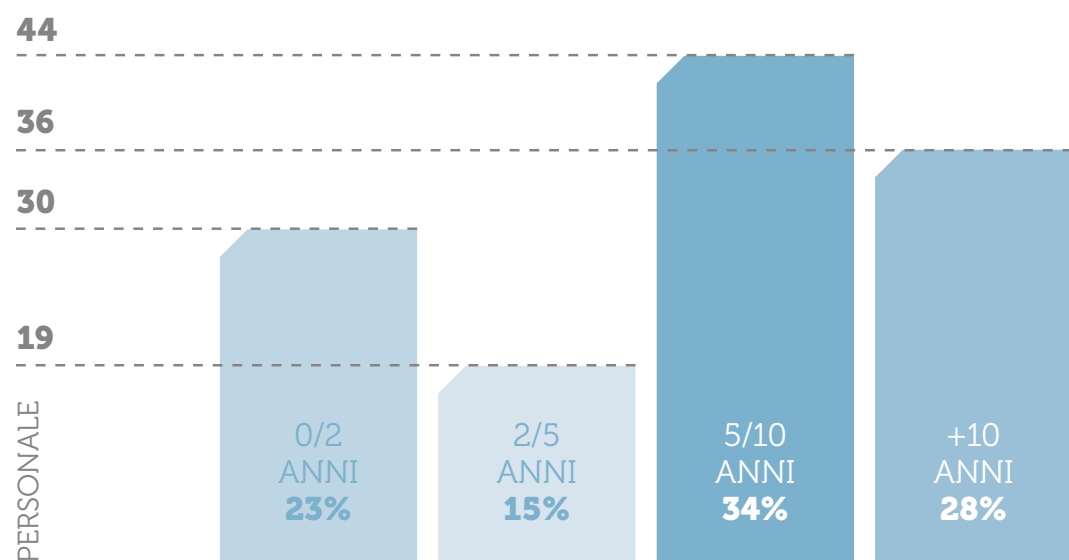
Questi dati testimoniano la volontà che la Cooperativa di creare **legami duraturi**, consapevoli del fatto che soltanto con il tempo si instaurano e consolidano quei meccanismi di **fiducia reciproca** e **collaborazione**, così importanti per garantire il buon funzionamento di un'organizzazione.

Da un punto di vista contrattuale, la Cooperativa ha in carico **101 contratti Part Time**, il **78%** del totale dei contratti di lavoro, con un orario medio di lavoro di 30,5 ore settimanali.

L'elevata presenza di contratti a tempo parziale è dovuta alla tipologia dei servizi erogati, sia per quanto riguarda la frequenza e le fasce orarie richieste (spesso concentrate in alcuni momenti della giornata) sia per la peculiarità delle attività di assistenza, per le quali viene prediletta la figura femminile. Infatti, i contratti a tempo parziale consentono di **rispondere meglio alle esigenze di conciliazione** lavoro-famiglia espresse dal personale.

FEDELTA'

Oltre il **60% dei collaboratori lavora con FAI da più di 5 anni** e tra questi il 28% è con FAI da più di 10 anni. Questo dato dimostra l'alto livello di **fiducia** e di **collaborazione** che la Cooperativa ha saputo creare e coltivare nel tempo, curando le relazioni e garantendo stabilità.



COMPETENZA

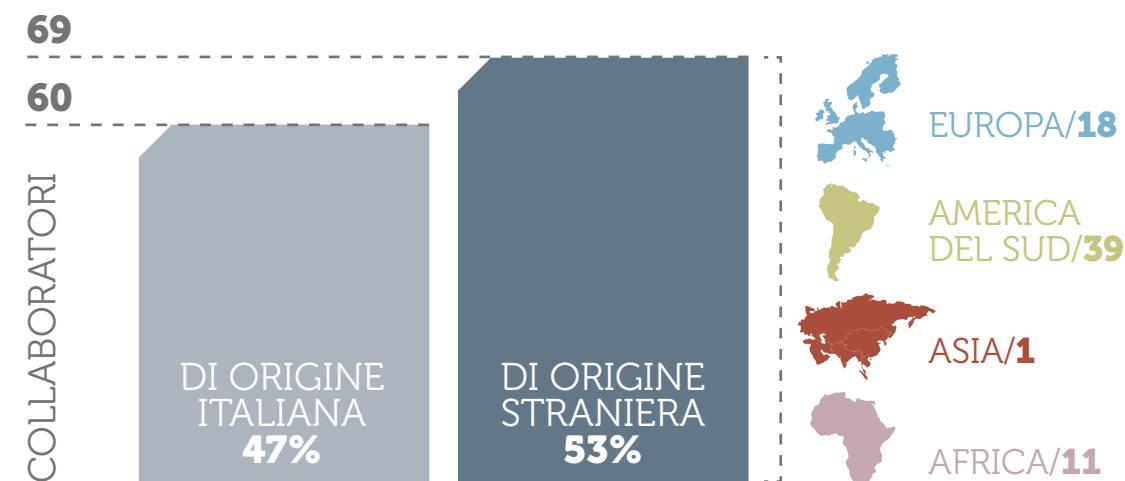
Questo clima di familiarità nelle relazioni che si crea nel tempo si accompagna all'altissima percentuale di personale qualificato,* che raggiunge il 92%.

* Si intende personale qualificato coloro che posseggono il titolo di OSS-OSA-laurea in ambito sanitario e/o esperienza almeno biennale nella mansione.



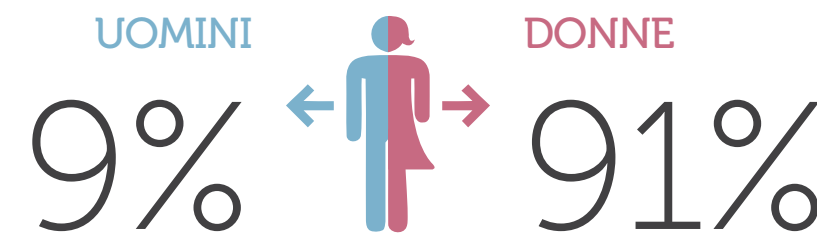
ETEROGENEITÀ

Altro aspetto peculiare della Cooperativa è quello della promozione **dell'integrazione dei lavoratori stranieri**, che rappresentano il 53% del personale.



PARLIAMO AL FEMMINILE

Fin dalla sua costituzione, FAI è una Cooperativa dal forte **carattere femminile**. L'attenzione alle esigenze delle donne e della famiglia è una costante della storia di FAI, che si riflette evidentemente nei numeri della Cooperativa: **più del 90% del personale di FAI è donna**.



L'ATTENZIONE PER IL BENESSERE DEL PERSONALE

L'attenzione costante che FAI indirizza alla creazione di un **ambiente di lavoro favorevole** per i propri collaboratori ha fatto sì che la Cooperativa intraprendesse il percorso di adesione allo **standard FAMILY AUDIT** che ha portato all'ottenimento della certificazione base nel 2013.

Lo standard FAMILY AUDIT è uno strumento gestionale, proposto dalla Provincia Autonoma di Trento, che ha l'obiettivo di promuovere l'adozione di **politiche del personale** orientate al benessere dei propri dipendenti e delle loro famiglie **per la conciliazione delle esigenze familiari con quelle lavorative**.

Va da sé che in un ambiente di lavoro spiccatamente femminile come quello di FAI, che ha sempre cercato di **tutelare le esigenze delle donne e delle famiglie**, lo standard FAMILY AUDIT sia un elemento coerente con la propria organizzazione.

Nel 2012 FAI ha così intrapreso il percorso per la certificazione e l'ottenimento dello standard FAMILY AUDIT, che si è concluso ottenendo nel maggio 2013 la certificazione di base.

Per maggiori informazioni www.familyaudit.org



FORMAZIONE

FAI investe costantemente nella formazione e nell'aggiornamento di tutto il personale con un duplice obiettivo: da un lato garantire **competenza e professionalità** nei servizi, dall'altro alimentare la **motivazione del personale** e la **spinta al miglioramento**.

Le attività vengono pianificate e realizzate in base alle esigenze interne e nel rispetto dei requisiti di legge e delle normative.

Nel 2013 quasi la totalità del personale transitato in FAI ha partecipato ad almeno un'iniziativa formativa, il 98%.

Dipendenti transitati in FAI nel 2013



Come metodologia di lavoro la Cooperativa ha investito, in particolare, nella creazione di **gruppi di lavoro** – talvolta trasversali- come luoghi di **confronto, scambio e riflessione** sulle esperienze personali dei lavoratori per rafforzare la motivazione, fornire reciproco supporto e incidere così sul livello di qualità dei servizi offerti.

LE ATTIVITÀ FORMATIVE REALIZZATE DA FAI COMPRENDONO:

Formazione trasversale

- Formazione obbligatoria per la **tutela dei lavoratori**
 - Dlgs 81/08 (sicurezza sul lavoro, preposti)
 - Autocontrollo igienico sanitario (HACCP)
 - Tutela della privacy
 - Addetti all'Emergenza Incendi
 - Addetti al Primo Soccorso
- Percorsi legati ad approfondimenti su **aspetti valoriali**
La **conciliazione famiglia-lavoro**
La **qualità** dei servizi e la loro **rendicontazione**

Formazione specifica

- Per gli Operatori di Assistenza:
 - Incontri su **aspetti organizzativi, tecnici e relazionali** legati alle mansioni relative ai servizi. Questo tipo di formazione è prevista sia per il personale in ingresso, sia per rispondere alle esigenze di aggiornamento del personale che emergono nel corso del tempo.
 - **Incontri specifici** su tematiche legate ad alcune peculiarità dell'utenza in carico come il **disagio psichico, l'emarginazione, le patologie degenerative, l'alzheimer.**
 - **Équipes periodiche** per la **supervisione e il supporto nella gestione degli utenti**, in particolare per quanto riguarda le dinamiche dei gruppi di lavoro che si creano attorno ai singoli servizi.
- Per il personale che si occupa della gestione e del coordinamento dei servizi:
 - Équipes periodiche in cui si affrontano le criticità e gli ambiti di miglioramento nella **comunicazione con il personale, gli utenti e i clienti.**
 - Aggiornamenti sugli **applicativi informatici.**
- Per il personale impegnato nell'area amministrativa e gestionale, qualità e comunicazione:
 - Aggiornamenti relativi ad **aspetti amministrativi**, di **gestione del personale** (aspetti contrattuali), di **gestione del sistema qualità** (in particolare per il monitoraggio dei servizi), di **utilizzo di applicativi informatici** (per la gestione del personale, per la contabilità).

QUALITÀ DEI SERVIZI

La Cooperativa FAI considera da sempre al centro delle proprie attività il **mantenimento di elevati standard di qualità**, consapevole del fatto che un alto livello di qualità coincide con una maggiore efficienza dell'intera organizzazione.

Quindi, da diversi anni l'organizzazione ha implementato un **Sistema di Gestione per la Qualità** secondo il modello previsto dalla norma UNI EN ISO 9001:2008. Dapprima, nel 2002, ha ottenuto la certificazione di qualità del Servizio di Assistenza Domiciliare e **nel 2013 tale certificazione è stata estesa anche ai servizi di assistenza residenziali e semi-residenziali**, realizzati presso l'Infermeria dei Frati Francescani e il Centro Diurno di Ravina.

Attraverso la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità FAI offre ai propri clienti garanzia di qualità adottando un metodo di lavoro basato su alcuni aspetti chiave:

- l'attenzione al Cliente e alla sua piena soddisfazione;
- la visione dell'Azienda come un insieme di processi tra loro in stretta relazione;
- fornire prodotti/servizi che rispondano in modo costante e rispettino i requisiti fissati, cioè le richieste previste dal Cliente, dall'Organizzazione e dalle Leggi vigenti;
- perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni.

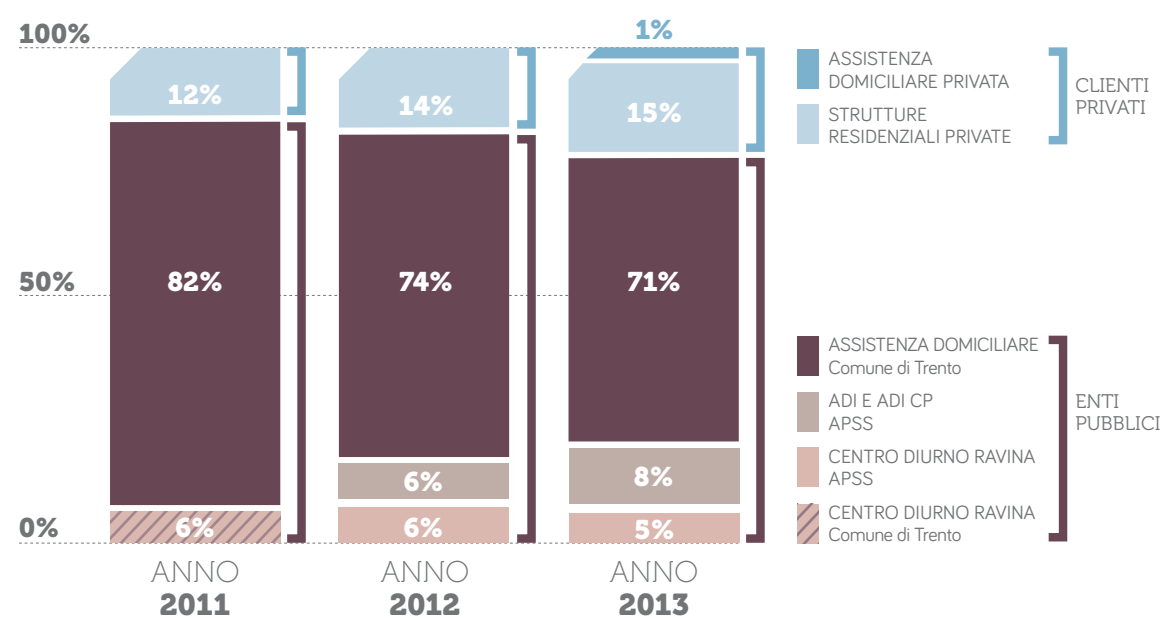
FAI aderisce inoltre al **PROGETTO MULTISITO** avviato dal Consorzio Con.Solida. Tale progetto coinvolge diverse Cooperative che svolgono attività comparabili e quindi possono lavorare assieme su alcuni aspetti relativi alla qualità dei servizi. Per esempio il raggiungimento degli obiettivi prefissati viene misurato attraverso indicatori comuni e condivisi tra le Cooperative. In questo senso Con.Solida svolge un'attività di garante verso l'Ente che assegna la certificazione, costruendo nello stesso tempo le condizioni di paragone tra le Cooperative per un miglioramento continuo.



LA COMMITTENZA

Negli ultimi anni si sono verificati cambiamenti abbastanza significativi nel rapporto con la committenza. In particolare, nel settore domiciliare si è passati da un contesto che prevedeva una mono-committenza pubblica e legata al Comune di Trento ad una situazione più diversificata, che ha visto **l'ingresso di diversi committenti** sia pubblici (come l'APSS) che privati. Infatti, come mostra il grafico, nel corso di due anni la committenza si è diversificata, passando dalla quasi totalità di ore commissionate dal Comune di Trento nel 2011 al dato più recente che attesta **le ore concesse dal Comune di Trento al 70% sul totale delle ore di assistenza erogate**.

FAI ha quindi compreso la necessità di cambiamento adeguandosi alle nuove prospettive dagli scenari del welfare locale attraverso un significativo investimento in termini di flessibilità e di innovazione.





I NOSTRI SERVIZI



SPORTELLO FAMIGLIE

Il panorama dei servizi di assistenza alla persona è cambiato notevolmente nel tempo e una delle difficoltà maggiori per una famiglia è quella di riuscire ad orientarsi all'interno di un sistema di servizi sempre più complesso.

Consapevole di questi cambiamenti e comprendendo le necessità delle famiglie, FAI ha deciso di mettere la propria trentennale esperienza a disposizione di tutti coloro che hanno bisogno di un aiuto nell'assistenza alla persona, attraverso lo "Sportello Famiglie".

Lo **Sportello Famiglie** è un **servizio gratuito** che offre:

- informazioni sui servizi di assistenza alla persona
- consulenza per individuare i riferimenti e le professionalità idonee a rispondere ai propri bisogni di assistenza
- orientamento per l'individuazione di ausili
- un aiuto per pianificare la post-degenza garantendo la continuità assistenziale
- la possibilità di fissare un primo incontro di consulenza gratuita - anche presso il proprio domicilio - con il Referente Familiare FAI

Infatti, in caso di anzianità, malattia, dimissioni ospedaliere o infortunio, sino a includere situazioni invalidanti che richiedono la presenza stabile di un operatore, ciò che serve è trovare chi ascolta le vostre esigenze e vi aiuta a individuare le soluzioni più appropriate.

FAI è in grado di attivare nei tempi richiesti, se necessario entro 24 ore, i propri operatori per rispondere alle richieste di assistenza.



ASSISTENZA E CURA

REFERENTE FAMILIARE

Per rispondere ai bisogni di assistenza FAI può mettere a disposizione della famiglia un **referente** in grado di accompagnarla costantemente nella gestione del lavoro di cura. Il referente conosce ogni specifica situazione ed è quindi **in grado di interfacciarsi con la famiglia** per gestire le diverse e mutevoli necessità che si vengono a creare nel lavoro di cura.



ASSISTENZA DOMICILIARE E OSPEDALIERA

È un servizio volto a garantire il benessere e la cura delle persona, che viene aiutata nel mantenere la propria autonomia, presso il domicilio o in altre strutture. Gli operatori FAI possono sostituire la famiglia per qualche ora o per periodi più lunghi, offrendo un servizio che si adatta alle specifiche esigenze.

Eroghiamo questo servizio sia in convenzione con l'ente pubblico che privatamente.

Assistenza domiciliare in convenzione con l'ente pubblico

La Cooperativa FAI svolge il servizio di Assistenza domiciliare principalmente in convenzione con l'ente pubblico (Comune di Trento) che segnala alla Cooperativa i servizi da attivare, aumentare o ridurre. I servizi sono erogati sulla base di base di Piani di Lavoro individualizzati condivisi con le figure professionali coinvolte nelle singole situazioni.

Inoltre, la Cooperativa gestisce il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata – Cure Palliative, dedicato a persone con patologie complesse o che non rispondono più a trattamenti specifici. Tale servizio è fornito attraverso una convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.

Assistenza alla persona erogata privatamente

FAI può erogare servizi di assistenza alla persona anche privatamente, presso il domicilio o altre strutture (quali ospedali, case di riposo). Siamo in grado di attivare nei tempi richiesti - se necessario anche entro 24 ore - gli operatori per rispondere ai bisogni di assistenza.

I nostri servizi sono fruibili a ore, sia nella fascia diurna che in quella notturna, erogati sulla base di esigenze specifiche e svolti da personale qualificato tutti i giorni dell'anno.

I nostri servizi di assistenza domiciliare sono garantiti tutti i giorni dell'anno.

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

ORE LAVORATE

Le ore di assistenza domiciliare svolte dalla Cooperativa nel 2013 hanno registrato nel complesso un incremento 3,8%. In termini assoluti è rimasto invariato il numero di ore concesse dal Comune di Trento, è aumentato il numero di quelle relative all'APSS e si sono moltiplicate (pur rimanendo percentualmente poco rilevanti) le ore di servizio privato, passando da 518 nel 2012 a 2.123 nel 2013.

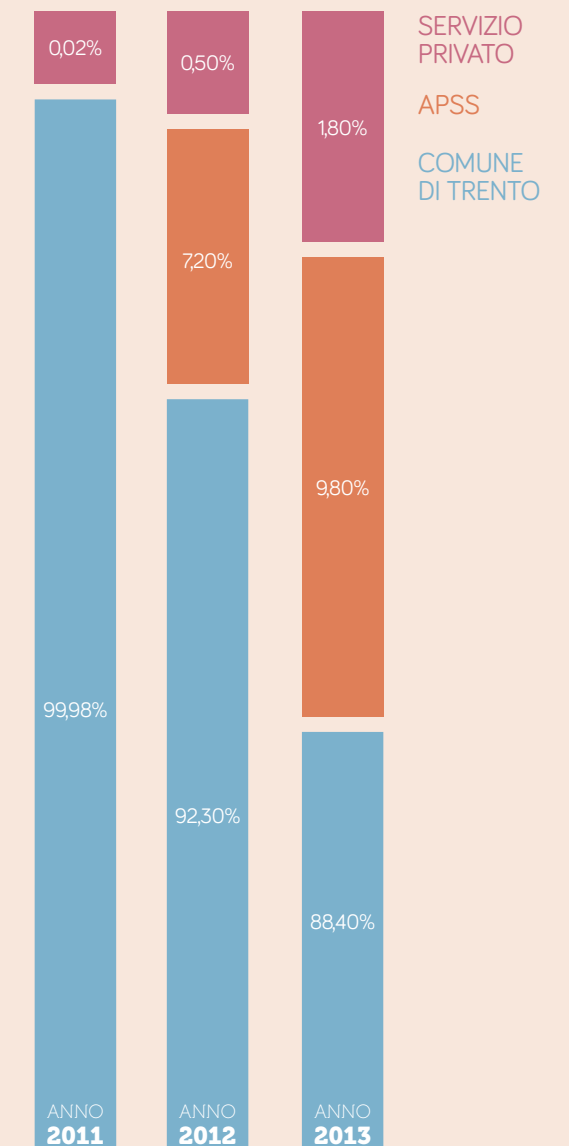
PERSONE ASSISTITE

Nel corso del 2013 il servizio di Assistenza Domiciliare, in tutte le declinazioni di servizio domiciliare convenzionato e privato, si è preso cura nel complesso di **460** persone!

ETÀ E GENERE

Innanzitutto si tratta di una popolazione con un'età media piuttosto elevata - più di 77 anni - e per la maggioranza di **genere femminile**. Le donne sono infatti il **62%** di fronte al 38% di uomini.

Per quanto riguarda la distribuzione per fasce d'età, come mostra il grafico quasi il **70% delle persone** con cui abbiamo lavorato aveva **superato i 75 anni d'età**, mentre il restante 30% si divideva più o meno omogeneamente nelle altre fasce 65-75, 55-65 e under 55.



...IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

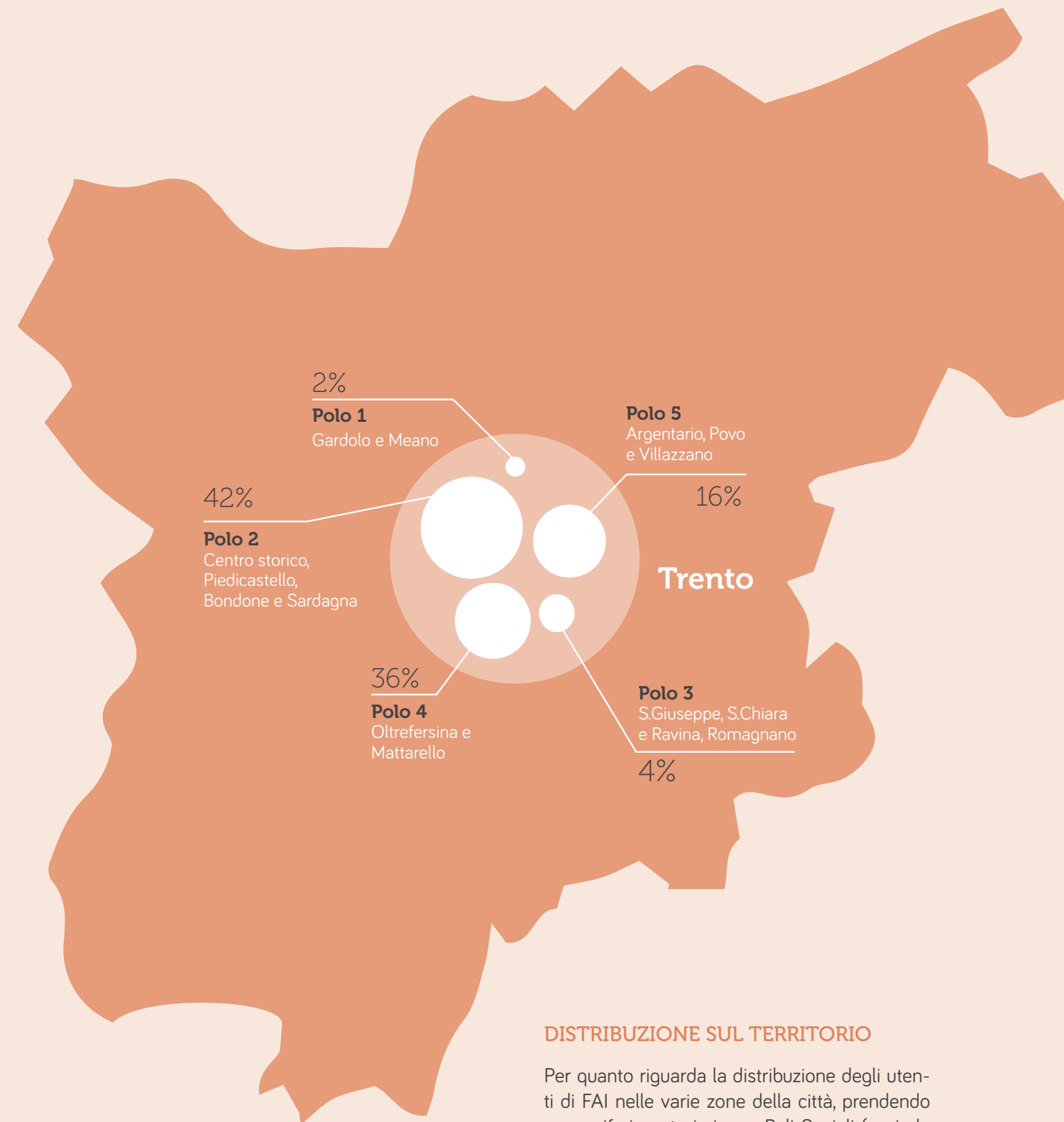
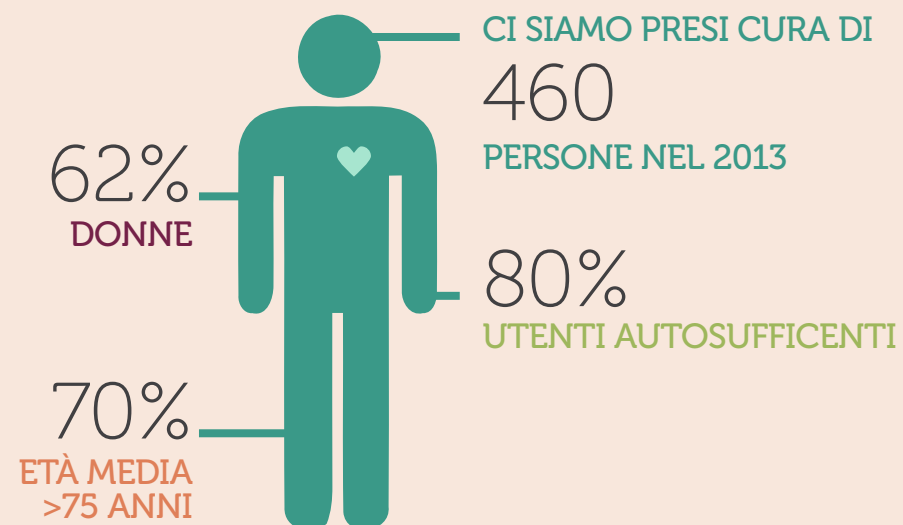
CONDIZIONI DI SALUTE

Per quanto riguarda la situazione dell'utenza in merito al grado di autosufficienza, risulta che più dell'80% degli utenti è parzialmente autosufficiente, si tratta dunque di persone che necessitano di un certo supporto nello svolgere le proprie attività quotidiane, ma sono parzialmente in grado di badare alla propria persona. Circa il 20% sono non autosufficienti e necessitano invece di un intervento più sostanzioso, mentre in un caso gli operatori hanno a che fare con una persona autosufficiente.

Nel corso del 2013 il servizio di Assistenza Domiciliare ha visto 181 attivazioni di nuovi servizi, mentre 112 sono state le cessazioni, con un saldo positivo di 69 unità.

Il motivo della cessazione del rapporto tra utenti e Cooperativa sono vari, ma principalmente riconducibili a tre situazioni: il decesso dell'utente (55% dei casi), il collocamento in una casa di riposo o altra struttura residenziale (25%) e l'assistenza da parte di privati oppure dei familiari (13%).

La durata media del servizio è di 3 anni per il servizio di assistenza domiciliare convenzionato. Se invece analizziamo i dati relativi alle altre tipologie di servizi - assistenza domiciliare integrata e cure palliative - il dato diminuisce arrivando ad una durata media di circa un mese e mezzo per i servizi di cure palliative.



DISTRIBUZIONE SUL TERRITORIO

Per quanto riguarda la distribuzione degli utenti di FAI nelle varie zone della città, prendendo come riferimento i cinque Poli Sociali (ossia le strutture territoriali del Servizio di Attività Sociali del Comune di Trento), emerge che la maggior parte degli utenti - quasi l'80% - si concentra nelle zone del Polo 2 (Centro storico, Piedicastello, Bondone e Sardagna) e quelle del Polo 4 (Oltrefersina e Mattarello).

CENTRO DIURNO DI RAVINA

Il centro diurno "Filo Filò", situato a Ravina di Trento, è una struttura semi-residenziale che accoglie, per l'intero arco della giornata, persone anziane residenti nel Comune di Trento. Essere accolti in un centro diurno significa avere a disposizione personale specializzato che provvede al servizio pasti, svolge attività di animazione, effettua sessioni di ginnastica dolce e provvede al trasporto da e per l'abitazione.

Gli obiettivi del centro:

- favorire la socializzazione, l'attivazione e il mantenimento delle capacità degli ospiti che si rivolgono alla struttura
- sviluppare relazioni interpersonali, creando un ambiente aperto al territorio
- favorire il più possibile la permanenza degli ospiti nel loro ambiente di vita sostenendo nel contempo le famiglie di appartenenza, evitando o ritardando il ricorso al collocamento in strutture residenziali

Il Centro è aperto ad una grande varietà di persone anziane, da quelli autonomi (anche parzialmente) che semplicemente si rivolgono al centro per trovare quella compagnia che altrimenti mancherebbe loro, ad anziani portatori di patologie o disagio più o meno marcato, compatibilmente con la tipologia dei servizi offerti. La capienza della struttura è di 15 ospiti contemporaneamente presenti, anche se durante il pranzo, con il servizio di mensa aperto tra le ore 11.45 e le 13.15, il centro diurno può accogliere un massimo di 20 persone.

L'accesso alla struttura è garantito dalla collaborazione della Cooperativa FAI con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari. Il centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.30.

| | |
|----------------------|----|
| Ospiti al 31/12/2012 | 22 |
| Ospiti nel 2013 | 29 |
| Ospiti al 31/12/2013 | 23 |

ASSISTENZA ALLA PERSONA IN STRUTTURE RESIDENZIALI

Casa del Clero

È un servizio di assistenza alla persona, nello specifico sacerdoti anziani, che si svolge presso la Casa del Clero in Corso III Novembre ed occupa gli ultimi tre piani del Seminario Maggiore.



Il servizio è garantito 24 ore su 24 ed è erogato dalla Cooperativa integrandosi con altri servizi, forniti da terzi (come il servizio di sanificazione) o direttamente dalla Casa del Clero (come i servizi sanitari e di ristorazione).

L'équipe che si occupa della Casa del Clero è formata da un coordinatore interno e da un gruppo di 12 operatori (che comprende OSS e ausiliari).

Il coordinatore è quotidianamente presente, fornisce supervisione e supporto agli operatori e garantisce lo scambio di informazioni con il committente necessario per la gestione del servizio.

Obiettivi

Obiettivo principale del servizio è la cura degli aspetti socio-assistenziali degli ospiti, con particolare attenzione a quelli relazionali.

Quindi, particolare attenzione è rivolta al mantenimento di un ambiente "familiare" e curato, ricco di attenzioni e di calore umano che si realizza quotidianamente nella relazione professionale e umana tra operatori e ospiti.

Destinatari

Sacerdoti anziani.

Durante il 2013 FAI si è presa cura di circa 40 sacerdoti.

Infermeria dei Frati Francescani

L'Infermeria dei Frati Francescani è situata a Trento, in Via Belvedere San Francesco, in un edificio affacciato sulla città. L'infermeria accoglie i Frati anziani bisognosi di cura e la Cooperativa FAI copre l'assistenza 24 ore su 24, parte in convenzione con il Comune di Trento e parte privatamente.

Gli operatori impegnati presso l'Infermeria dei Frati Francescani sono 9, che si distribuiscono sui tre turni di servizio - mattino, pomeriggio, notte - garantendo la copertura di tutte le fasce della giornata.

Obiettivi

Gli operatori della FAI hanno l'obiettivo di mantenere il più alto grado di autonomia degli ospiti in un ambiente a loro familiare, prendendosi cura delle necessità della persona e del loro spazio di vita.

Destinatari

Frati anziani.

Nel corso del 2013 sono state assistite 19 persone.

GESTIONE DELLA CASA

PULIZIE, RIORDINO E PICCOLA MANUTENZIONE

La Cooperativa offre un servizio di pulizia e riordino della casa, stiratura e piccola sartoria. Nel caso di interventi di riparazione e assistenza tecnica vengono attivati gli artigiani convenzionati con la Cooperativa.

COMMISSIONI E DISBRIGO PRATICHE

FAI assiste i propri utenti nei rapporti con gli uffici, le agenzie e gli sportelli sul territorio.

Gli operatori possono effettuare diverse commissioni come la consegna e il ritiro di documenti.

ECOLOGIA DOMESTICA

Prendersi cura significa anche avere la certezza che i propri cari vivano in ambienti sicuri e salubri, ecologici. Raccolta differenziata, corretta aerazione, illuminazione e salubrità generale degli ambienti domestici sono alcuni degli elementi che i nostri operatori tengono sotto controllo per contribuire alla sostenibilità ecologica delle abitazioni.



FORNITORI E COLLABORATORI

Per la realizzazione delle proprie attività la Cooperativa si rivolge a diversi fornitori, professionisti e collaboratori che vengono accuratamente selezionati e valutati. Con la maggior parte dei fornitori si è riusciti ad instaurare negli anni un **rapporto di fiducia** e stretta **collaborazione** che consente a FAI di rispondere al meglio alle mutevoli esigenze e richieste legate alle caratteristiche dei servizi, alle esigenze dei clienti e ai cambiamenti del contesto - sociale, culturale, normativo - di riferimento.

I collaboratori e fornitori con cui si rapporta la Cooperativa possono essere suddivisi in alcune aree di riferimento:

| AREA DI RIFERIMENTO | TIPOLOGIA DI BENE/SERVIZIO |
|---|--|
| Gestione e realizzazione delle attività di assistenza | Beni per la realizzazione dei servizi di assistenza (Es. Dispositivi di Protezione Individuale) |
| | Beni per la gestione delle attività amministrative |
| | Strumentazione hardware e software, tecnologie a supporto del servizio (Es. telefonia mobile) e relativi servizi di consulenza |
| Formazione e aggiornamento | Corsi di formazione, consulenza, seminari, tirocini. |
| Gestione del personale | Elaborazione cedolini paga e consulenza |
| Contabilità e finanza | Consulenza fiscale e contabile |
| Rispetto delle normative cogenti e volontarie | Responsabile Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), consulenze in ambito di gestione privacy e certificazioni di qualità dei servizi |
| Comunicazione | Sito web, supporto alla creazione di documenti di rendicontazione sociale, materiale informativo |

IL TERRITORIO

La Cooperativa è da sempre impegnata sul territorio nel promuovere reti di collaborazione e solidarietà a favore degli anziani e della comunità, attraverso il coinvolgimento delle proprie risorse e di quelle formali ed informali che gravitano nei luoghi in cui presta servizio.

Tra gli obiettivi vi sono quelli di **favorire la socializzazione e la partecipazione alla vita sociale della comunità** da parte dell'anziano solo e/o che usufruisce di servizi socio-assistenziali, promuovere **l'incontro e la socializzazione tra gli abitanti dei quartieri** per favorire la conoscenza, il dialogo e offrire momenti ricreativi e di svago.

Le attività realizzate sono diverse e vanno dalla collaborazione con i Poli Sociali del Comune attraverso la partecipazione a tavoli di lavoro, alla realizzazione di progetti, feste ed eventi realizzati in base alle specificità dei singoli territori (ne sono un esempio i pomeriggi aperti presso il centro diurno di Ravina, le feste nel quartiere Clarina di Trento).

Riportiamo alcune tra le attività più significative realizzate nel corso del 2013.

Che prodigio di Festa

27 SETTEMBRE 2013

Il 27 settembre 2013 FAI, Associazione Prodigio, Anffas e Cooperativa SAD, assieme alle associazioni della zona Clarina, hanno organizzato un evento, dal nome "Che prodigio di festa!".

L'evento, realizzato nella piccola piazzetta che unisce le rispettive sedi, ha visto la partecipazione degli utenti delle Cooperative, delle associazioni e degli abitanti della zona che si sono incontrati per un piacevole pomeriggio in compagnia.

La piazza è stata allestita con uno spazio dedicato alla convivialità, alla musica e all'arte coinvolgendo tutti i partecipanti. Infatti,



l'incontro tra voci di tutte le età, dall'anziano alla famiglia con i bambini, è stato lo spunto creativo per i ragazzi dell'Istituto d'Arte Vittoria di Trento, che durante la festa hanno realizzato due opere rappresentative del loro punto di vista sul tema della festa ed il quartiere.

Il progetto caregiver

Con il termine inglese **caregiver** si indica "colui che si prende cura" e si riferisce solitamente a coloro che assistono un loro congiunto ammalato e/o disabile.

Caregivers è inoltre il titolo della **ricerca-azione** promossa dal Polo Sociale Argentario – Povo – Villazzano, in collaborazione con la Cooperativa FAI e ST Gestioni, dalla quale è emerso come la solitudine sia una delle condizioni più diffuse e sentite sulla collina di Trento. Infatti, un numero significativo di anziani vive al proprio domicilio e viene sostenuto da familiari, affiancati da servizi socio-assistenziali e/o da assistenti familiari private, che lasciano però scoperte ampie fasce orarie. Inoltre, i familiari svolgono un difficile ruolo di cura senza avere una formazione specifica affrontando spesso situazioni complesse.

Sulla base di questi esiti FAI, assieme al Servizio Attività Sociali del Comune di Trento ed alla Cooperativa SPES, ha dato vita -nel corso del 2013- ad un **percorso informativo-formativo** dal titolo "**Pronto caregivers...una risposta sicura per chi si prende cura degli anziani**", rivolto ai **familiari degli anziani** residenti nella zona di Povo e Villazzano, caratterizzato da un ciclo di tre serate che affronteranno temi relativi ai **servizi socio-assistenziali e sanitari**, nonché alle **reti di volontariato** attive sul territorio. Saranno previsti altri momenti di incontro tra familiari, per favorire la conoscenza, il confronto diretto, lo scambio di esperienze e incentivare la nascita di una rete di solidarietà fra persone accomunate da percorsi di vita simili.



Pronto PIA

Il servizio del Comune di Trento "Pronto PIA" (Persone Insieme per gli Anziani) aiuta gli anziani nel rispondere ad alcuni bisogni come la compagnia, l'accompagnamento alle visite mediche, la gestione di piccole commissioni o di interventi per piccole riparazioni a svolgere piccole commissioni, come ritiro di ricette mediche, acquisto di farmaci o di generi alimentari, ma anche di accompagnamento ai laboratori medici ed aiuto nello sbrigare pratiche burocratiche. La Cooperativa FAI fa parte delle 40 realtà cittadine che aderiscono al progetto Pronto PIA e mette a disposizione le proprie risorse in particolare per l'**effettuazione del trasporto degli anziani in occasione di visite mediche o dei cicli di terapie**, utilizzando i mezzi di proprietà della Cooperativa.

La messa a disposizione di personale professionale, da parte delle cooperative, permette non solo di accompagnare fisicamente le persone anziane agli appuntamenti, ma anche di fornire loro sostegno emotivo e relazionale durante il tragitto e l'attesa, alleviando il senso di solitudine e ansia che alcune situazioni possono provocare.

Il servizio è dotato di numero verde – 800.29.21.21 – che risponde dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 12 e dalle 14 alle 18, mentre la domenica risponde dalle ore 14 alle 18.

Nel corso del 2013 FAI ha messo a disposizione le proprie risorse umane e materiali per rispondere a **51 interventi a supporto degli anziani** che si sono rivolti al servizio.

INTERVISTA DOPPIA

AD AGNESE RICCADONNA E CARLA FRANCESCHINI, VOLONTARIE AL CENTRO DIURNO DI RAVINA

Parlare di volontariato senza cadere nella retorica è sempre un compito difficile. D'altra parte i volontari hanno spesso un ruolo fondamentale nel funzionamento di organizzazioni anche complesse e nell'affrontare questa tematica, all'interno del Bilancio Sociale, abbiamo deciso di lasciare la parola a loro.

Nello specifico abbiamo raggiunto ed intervistato due signore, **Agnese Riccadonna** e **Carla Franceschini**, volontarie presso il **Centro Diurno di Ravina** ed abbiamo ricostruito assieme a loro il significato del volontariato nell'ambito dei servizi alla persona.



AGNESE RICCADONNA



CARLA FRANCESCHINI

Quando e come ha iniziato il suo volontariato? In cosa consiste?

Ho iniziato a frequentare il centro venendo a trovare un ospite, l'operatrice Carmen mi ha chiesto se il venerdì potevo venire a recitare il rosario, tutto questo succedeva sette anni fa, tuttora continuo a recitarlo assieme agli ospiti, che preparano il tutto, abbiamo aggiunto col tempo anche l'attività di canto, molto amata oltre che dagli utenti anche dagli operatori.

Ho iniziato il mio volontariato diversi anni fa, la sede di Ravina aveva aperto da circa un anno, inizialmente venivo a trovare un utente, essendo di Romagnano ho incontrato col tempo molti conoscenti e ho iniziato a frequentare il centro più spesso con la cadenza di una visita a settimana. Inizialmente seguivo i lavori di cucito, successivamente sono passata a seguire il lavoretti, che consistono in creazione di cartelloni e lavori manuali con i gessetti, dando del supporto. Generalmente venivo sempre di lunedì, ma la data dei lavori manuali cambia, quindi vengo quando c'è necessità.

AGNESE RICCADONNA

CARLA FRANCESCHINI

| | | |
|--|--|--|
| Cosa significa per lei fare volontariato? | Per me è un immenso piacere perché vedo la felicità negli ospiti e ho avuto quindi modo di conoscere moltissima gente. | La considero un'esperienza gratificante, che mi dà modo di legare con le persone, soprattutto nel vedere migliorare il rapporto con le persone con il passare del tempo, anche se la mia esperienza si ferma solamente a due ore settimanali. |
| Come si è trovata con la Cooperativa FAI? | Mi sono fin da subito trovata molto bene, inizialmente ho conosciuto Angela, Lucia, Carmen, poi Irene, Manuela ed Enrico, mi trovo molto bene con tutti ed apprezzo particolarmente la loro cordialità e disponibilità. | Reputo FAI una Cooperativa attenta ai bisogni delle persone che le aiuta ad inserirsi nella nuova realtà del Centro, dando agli utenti attività da fare, quindi rasserenandole e dando loro importanza. |
| Ha legato con qualche utente in particolare? | Non in particolare, mi trovo bene con tutti. | Fortunatamente con tutti non avendo il tempo di legare con qualcuno in particolare, in quanto giro tra i tavoli a discrezione dei bisogni e delle necessità. |
| Quali sono i valori della Cooperativa? Come è l'atmosfera interna al centro? | Ho trovato un ambiente sereno e dignitoso e quindi si è creato un'ottima atmosfera in quanto gli utenti sono tutti impegnati nella giornata da varie attività gestite dalla Cooperativa. | L'atmosfera è serena e gli utenti accettano di buon grado come la loro giornata viene impostata, mi piace particolarmente come vengono introdotti al Centro i nuovi utenti. |
| Ha qualche aneddoto in particolare da raccontare? | Ho da sempre avuto una gran passione per i canti, sia sacri che profani, quando ho introdotto questa nuova attività inizialmente sono stati accolti non con molto entusiasmo, poi col tempo tutti si sono appassionati ed alcuni sono diventati addirittura molto bravi. Ho insegnato agli ospiti una canzone a me molto cara che mi ricordava la mia infanzia, questo mi ha dato molta soddisfazione. | Ricordo con piacere la commedia con i vestiti di carnevale, riuscita benissimo, tanto che anche i bambini dell'asilo hanno apprezzato ed hanno dimostrato empatia con gli "attori". Ho gradito anche la creazione di relazioni piacevoli tra gli utenti nel corso degli anni. |
| Che ricordi ha della festa del trentennale? | Una bellissima giornata di cui avrò sempre un ottimo ricordo. | Un bel momento di confronto all'interno di una bellissima festa. |
| Vuole aggiungere qualcosa | L'invito del Santo Rosario del venerdì è aperto a tutti. | Spero che la mia collaborazione di volontariato continui così negli anni. |

| Descrizione | 2012 | 2013 |
|---|------------------|------------------|
| B) IMMOBILIZZAZIONI | | |
| I° Immobilizzazioni immateriali | 4.621 | 2.924 |
| F.di di ammortamento | | |
| F.di di svalutazione | | |
| II° Immobilizzazioni materiali | 326.155 | 343.597 |
| F.di di ammortamento | 231.869 | 267.123 |
| F.di di svalutazione | | |
| Totale Immobilizzazioni materiali | 94.286 | 76.474 |
| III° Immobilizzazioni finanziarie | 41.435 | 41.435 |
| TOTALE IMMOBILIZZAZIONI B) | 140.342 | 120.833 |
| C) ATTIVO CIRCOLANTE | | |
| I° Rimanenze | | |
| II° Crediti e ratei riscotti | | |
| esigibili entro 12 mesi | 627.794 | 701.575 |
| esigibili oltre 12 mesi | 1.310 | 1.310 |
| totale II° | 629.104 | 702.885 |
| III° Attività finanz. che non costituis. immob. | | |
| IV° Disponibilità liquide | 765.452 | 976.790 |
| TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE C) | 1.394.556 | 1.679.645 |
| TOTALE ATTIVO (A+B+C+D) | 1.534.898 | 1.800.508 |

| Descrizione | 2012 | 2013 |
|---|------------------|------------------|
| A) PATRIMONIO NETTO | | |
| I° Capitale | 54.128 | 52.276 |
| II° Riserva da sovrapprezzo delle azioni | | |
| III° Riserve di rivalutazione | | |
| IV° Riserva legale | 499.581 | 606.079 |
| V° Riserva statutaria | | |
| VI° Riserva per azioni in portafoglio | | |
| VII° Altre riserve | | |
| Riserva legale e indivisibile | | |
| Riserva arrotondamento Euro | | |
| VIII° Utili (perdite) portati a nuovo | | |
| IX° Utile (perdita dell'esercizio) | 109.791 | 117.232 |
| TOTALE PATRIMONIO NETTO A) | 663.500 | 775.587 |
| B) FONDI PER RISCHI ED ONERI | | |
| C) TRATT. DI FINE RAPP. DI LAV. SUB. | 287.305 | 271.759 |
| D) DEBITI E RATEI E RISCOSSI | | |
| esigibili entro 12 mesi | 570.470 | 739.340 |
| esigibili oltre 12 mesi | 13.623 | 13.822 |
| TOTALE DEBITI D) | 584.093 | 753.162 |
| TOTALE PASSIVO (A+B+C+D+E) | 1.534.898 | 1.800.508 |
| CONTI D'ORDINE | | |
| 1) GARANZIE | | |
| garanzie ricevute da terzi | 470.600 | 470.600 |
| garanzie prestate a società controllate e collegate | | |
| 2) ALTRI CONTI D'ORDINE | | |
| garanzie ricevute | | |
| beni di terzi in deposito | | |
| leasing | | |
| altri | | |

BILANCIO 2013

| Descrizione | 2012 | 2013 |
|---|------------------|------------------|
| A) VALORE DELLA PRODUZIONE | | |
| 1) ricavi delle vendite e delle prestazioni | 3.288.938 | 3.478.864 |
| 2) variazioni delle rimanenze: | | |
| dei prodotti in corso di lavoro | | |
| dei semilavorati | | |
| dei prodotti finiti | | |
| Totale 2) | | |
| 3) variaz. dei lavori in corso su ordinazione | | |
| 4) incrementi di immobilizzaz. per lavori interni | | |
| 5) altri ricavi e proventi: | | |
| ricavi da gestioni accessorie | | |
| proventi diversi | | |
| contributi in conto esercizio | 17.865 | 25.777 |
| Totale 5) | | |
| TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE A) | 3.306.803 | 3.504.641 |
| B) COSTI DELLA PRODUZIONE | | |
| 6) per mat. prime, sussid. di cons. e di merci: | | |
| acquisti di materiali di produzione | | |
| acquisti di materie sussidiarie | | |
| acquisti di materiale di consumo | 15.380 | 14.276 |
| altri acquisti | | |
| Totale 6) | 15.380 | 14.276 |
| 7) per servizi | 317.408 | 359.456 |
| 8) per godimento di beni di terzi: | | |
| affitti passivi | 7.122 | 7.131 |
| canoni leasing | | |
| costi per usufrutto | | |
| Totale 8) | 7.122 | 7.131 |
| 9) per il personale: | | |
| a) salari e stipendi | 2.041.501 | 2.151.316 |
| b) oneri sociali | 603.639 | 631.938 |
| c) trattamento di fine rapporto | 156.373 | 158.803 |
| d) trattamento di quiescenza e simili | | |
| e) altri costi | | |
| Totale 9) | 2.801.513 | 2.942.057 |
| 10) ammortamenti e svalutazioni: | | |
| a) amm.to delle immobilizzaz. immateriali | 5.391 | 2.978 |
| b) amm.to delle immobilizzaz. materiali | 36.197 | 35.254 |
| c) altre svalutazioni delle immobilizzazioni | | |
| d) svalutaz. dei cred. compresi nell'att. circol. | 5.000 | 10.000 |
| Totale 10) | 46.588 | 48.232 |
| 11) variazioni delle rimanenze: | | |
| di materie prime | | |
| di materie sussidiarie | | |
| di materiali di consumo | | |
| di merci | | |
| Totale 11) | | |
| 12) accantonamenti per rischi | | |
| 13) altri accantonamenti | | |
| 14) oneri diversi di gestione | 10.348 | 12.663 |
| TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE B) | 3.198.359 | 3.383.815 |
| DIFF. TRA VAL. E COSTI DELLA PROD. (A-B) | 108.444 | 120.826 |

BILANCIO 2013

| | | |
|---|---------|---------|
| C) PROVENTI E ONERI FINANZIARI | | |
| 15) proventi da partecipazione: | | |
| in imprese controllate | | |
| in imprese collegate | | |
| in altre imprese | | |
| Totale 15) | | |
| 16) altri proventi finanziari: | | |
| a) da crediti iscritti nelle immobilizzazioni: | | |
| verso imprese controllate e collegate | | |
| verso imprese controllanti | | |
| verso altre imprese | | |
| b) da titoli nelle immob. che non costit. part. | | |
| c) da titoli nell'att. circ. che non costit. part. | | |
| d) proventi diversi dai precedenti: | | |
| da imprese collegate e controllate | | |
| da imprese controllanti | | |
| proventi diversi | 4.370 | 6.085 |
| Totale 16 | | |
| 17) interessi e altri oneri finanziari: | | |
| vs imprese controllate | | |
| vs imp. collegate | | |
| vs società controllanti | | |
| interessi passivi e oneri finanziari diversi | | |
| Totale 17 | | |
| TOT. PROVENTI E ONERI FINANZ. (15+16 -17) C) | | |
| | 4.370 | 6.085 |
| D) RETTIFICHE DI VAL. DI ATT. FINANZ. | | |
| 18) rivalutazioni: | | |
| a) di partecipazioni | | |
| b) di immobilizz. finanz. che non costit. part. | | |
| c) di titoli nell'att. circ. che non costit. part. | | |
| Totale 18 | | |
| 19) svalutazioni: | | |
| a) di partecipazioni | | |
| b) di immobilizz. finanz. che non costit. partec. | | |
| c) di titoli nell'att. circ. che non costit. part. | | |
| Totale 19 | | |
| TOT. RETT. DI VAL. DI ATT. FINANZ. (18-19) D) | | |
| E) PROVENTI E ONERI STRAORDINARI | | |
| 20) proventi straordinari: | | |
| plusvalenze da alienazioni | | |
| sopravvenienze attive e insussistenze pass. | 350 | 663 |
| altri proventi straordinari | | |
| contributi in conto capitale | | |
| Totale 20 | | |
| 21) oneri straordinari: | | |
| minusvalenze da alienazioni | | |
| imposte relative agli esercizi precedenti | | |
| sopravvenienze pass. e insussistenze attive | 3.372 | 10.342 |
| altri oneri straordinari | | |
| arrotondamento Euro | 1 | |
| Totale 21 | | |
| TOT. DELLE PART. STRAORDINARIE (20-21) E) | | |
| | 3.023 | 9.679 |
| RIS. PRIMA DELLE IMPOSTE (A-B+/-C+/-D+/-E) | | |
| | 109.791 | 117.232 |
| 22) imposte sul reddito di esercizio | | |
| 26) utile (perdita) dell'esercizio | | |
| | 109.791 | 117.232 |

BILANCIO 2013

2014

DESIGN Sonia Lunardelli - mugrafik

FOTO Matteo De Stefano, Paolo Pedrotti, Archivio FAI

STAMPA Nuove Arti Grafiche

COORDINATORI PROGETTO Francesco Gabbi e Daniela Amosso



“ **fai** sorridere la vita ”



cooperativa sociale
famiglia anziani infanzia

FAI Famiglia Anziani Infanzia

Via Gramsci 48/a-50/a

38123 TRENTO

Tel. 0461 911509 - Fax 0461 934280

Email: info@faicoop.com

www.faicoop.com



Certificato 21846/10/S