

fai

cooperativa sociale

famiglia anziani infanzia

BILANCIO SOCIALE

2017





BILANCIO SOCIALE 2017

2018

DESIGN Sonia Lunardelli - mugrafik

FOTO Archivio FAI

STAMPA Nuove Arti Grafiche



PRESENTAZIONE	p. 5
IDENTITÀ E VALORI	p. 6
LA GOVERNANCE	p. 8
L'ORGANIGRAMMA	p. 9
LE RISORSE DI FAI	p. 10
LE PERSONE CHE OPERANO IN FAI	p. 10
I CONTRATTI	p. 11
L'ANZIANITÀ DI SERVIZIO	p. 11
LA PROVENIENZA	p. 12
LA COMPETENZA	p. 12
PARLIAMO AL FEMMINILE	p. 12
LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO DEL PERSONALE	p. 13
LE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE	p. 14
I RICAVI DA VENDITA DI BENI E SERVIZI	p. 14
IL VALORE DELLA PRODUZIONE	p. 15
UN SOCIALE DI QUALITÀ	p. 16
I RISULTATI	p. 18
LA COMMITTENZA	p. 18
L'ASSISTENZA DOMICILIARE	p. 19
FOCUS ASSISTENZA DOMICILIARE	p. 20
L'ASSISTENZA ALLA PERSONA IN STRUTTURE RESIDENZIALI	p. 22
IL CENTRO DIURNO RAVINA	p. 23
TRENTINO CURA	p. 26
I PROGETTI CON IL TERRITORIO	p. 28
RACCONTARTI	p. 28
CONFINI COMUNI	p. 30
ABITO QUI	p. 30
WELFARE A KM ZERO	p. 31
ANIMAZIONE TERRITORIALE	p. 33
TELEFONO D'ARGENTO	p. 34
PRONTO PIA	p. 35
STATO PATRIMONIALE E CONTO ECONOMICO	p. 36

PRESENTAZIONE



Con questo Bilancio sociale, FAI si prefigge di comunicare le principali ricadute sulla comunità prodotte in questo ultimo anno di attività. È un passo importante per la nostra Cooperativa nel suo percorso di trasparenza avviato nel 2013 e per raggiungere questo obiettivo si è pensato di provare un modello di rendicontazione e valutazione dell'impatto sociale promosso dall'istituto Euricse e denominato ImpACT. Aderire perché? Innanzitutto, il modello risponde sia alla recente Riforma nazionale del Terzo settore sia alla deliberazione della Giunta Provinciale della Provincia Autonoma del 6 luglio 2018 che ha previsto un modello di bilancio sociale trentino per gli enti di Terzo Settore accreditati. Un processo che vogliamo condividere nella convinzione che sia utile per fare emergere sempre di più le nostre specificità di Cooperativa sociale con dati ricchi e che identifichino in vario modo le diverse dimensioni della nostra azione.

Alla luce di queste premesse la nostra Cooperativa sociale vuole essere rappresentata alla collettività nelle pagine seguenti che descrivono in modo sintetico le caratteristiche delle nostre persone, le risorse finanziarie, il rapporto con i soci, le relazioni con i nostri principali soggetti di riferimento, i servizi e progetti, le ricadute sulla comunità. Abbiamo raccolto e analizzato alcuni fattori specifici al settore per identificare indicatori di dimensione economico anche con impatti economici indiretti, di risultati sociali con distinzione tra pratiche occupazionali e impatti sulle comunità locali.

È in questo solco che FAI prosegue il proprio cammino su due fronti: da un lato con la **CRESCITA QUALITATIVA E QUANTITATIVA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA GIÀ IN ATTO**, dall'altro introducendo **NUOVE MODALITÀ DI EROGAZIONE DI SERVIZI** e sviluppando **NUOVI PROGETTI**.

IDENTITÀ E VALORI

La cooperativa sociale FAI è stata fondata il 21 gennaio 1983 da un gruppo di sedici donne conosciutesi durante un corso di formazione per assistenti geriatriche a Trento. Questa nuova realtà nacque per rispondere alla forte necessità di sostenere le famiglie nella cura dei propri anziani e, ad oggi, continua a proporre servizi qualificati di assistenza alla persona con l'obiettivo di migliorarne la qualità di vita ed il benessere psico-fisico. Inoltre, FAI offre servizi di assistenza domiciliare privata oppure in convenzione con il Comune di Trento e con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, gestisce il Centro Diurno "Filo Filò" di Ravina ed opera presso la "Casa del Clero" e l'"Infermeria dei Frati Francescani".

La missione della cooperativa richiama un insieme di **VALORI** finalizzati a perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso i suoi valori principali quali **RISPETTO, ASCOLTO, COLLABORAZIONE, EFFICIENZA, SOLIDARIETÀ E RESPONSABILITÀ**.



RISPETTO

Agire con rispetto significa identificarsi con l'altro e prendersene cura. Il rispetto si declina sia verso gli utenti che verso i colleghi e l'organizzazione ed orienta alcuni comportamenti specifici.



ASCOLTO

Non è solo un processo fisiologico ma un atteggiamento molto più ampio e profondo. Da un punto di vista professionale, per i lavoratori FAI saper ascoltare significa sapere cogliere le esigenze degli utenti e dei colleghi ancor prima che queste vengano verbalizzate.



COLLABORAZIONE

Vuol dire lavorare in maniera coordinata, mettere in comune delle informazioni e del sapere per raggiungere un obiettivo condiviso. FAI cerca di mettere i propri soci e dipendenti nelle condizioni migliori per collaborare in modo efficace.



EFFICIENZA

La Cooperativa FAI nata nel 1983 ha fatto dell'efficienza un proprio valore fondamentale ed ancora oggi pone la stessa attenzione valorizzando le proprie risorse per ottenere servizi di qualità.



SOLIDARIETÀ

Questo valore guida i rapporti tra colleghi e nei confronti dell'organizzazione.



RESPONSABILITÀ

Si traduce in consapevolezza e coerenza dei comportamenti. Ogni persona che collabora con FAI mantiene dei comportamenti coerenti con le richieste ed esigenze della Cooperativa al fine di garantire l'organizzazione e lo svolgimento dei servizi.

LA GOVERNANCE

Gli **organi di governo** di FAI sono:

- **L'Assemblea dei Soci**
- **il Consiglio di Amministrazione**
- **il Collegio dei Sindaci**

1. L'Assemblea dei Soci è l'organo sovrano della Cooperativa; è composta da tutti i soci della Cooperativa FAI e, come previsto dallo Statuto, 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.

Nel 2017 l'Assemblea dei Soci si è riunita una volta ed hanno partecipato alla riunione 48 soci (e 23 deleghe) su 80.

2. Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di governo della Cooperativa ed è composto da 5 persone, che al 31 dicembre 2017 erano:

- **Massimo Occhetto** – Presidente
- **Renata Nardelli** – Vice Presidente
- **Enrico Musella**
- **Lisa Carli**
- **Agnese Oberosler**

3. Il Collegio Sindacale

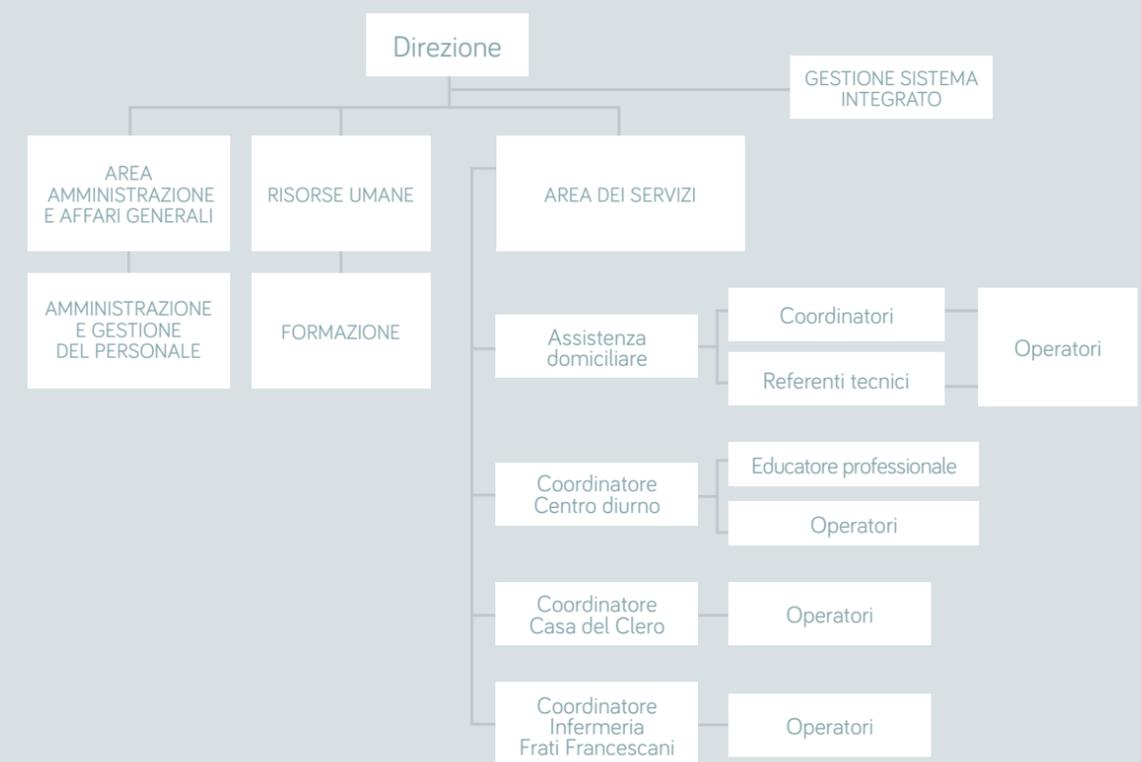
Il collegio Sindacale è composto da tre membri, **Dario Ghidoni** (presidente), **Franco Della Pietra** e **Marica Dalmonego**, e si occupa del controllo contabile della Cooperativa.

L'ORGANIGRAMMA

AREA ISTITUZIONALE



AREA OPERATIVA

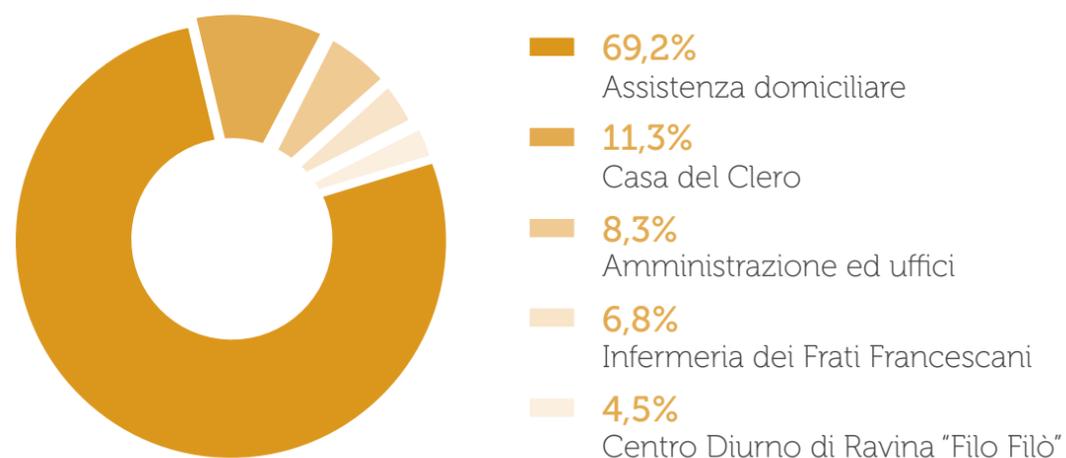


LE RISORSE DI FAI

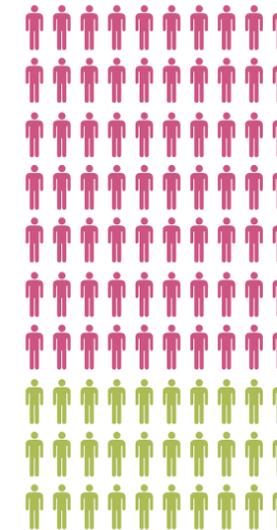
LE PERSONE CHE OPERANO IN FAI

Settori ad alta intensità di capitale umano. Così sono definite tecnicamente le imprese che –come la nostra- vedono generato il proprio valore aggiunto soprattutto grazie al lavoro. Non si tratta solo di avere il lavoratore al centro dell'attività produttiva ma di avere al centro di tutti i processi la Persona umana, nella sua complessità.

Presentare in questa sezione i dati relativi ai lavoratori della Cooperativa sociale FAI significa quindi interpretare questi stessi dati con una duplice valenza: quella delle importanti risorse umane che permettono la realizzazione dei nostri servizi e ne influenzano –grazie ad impegno e professionalità- la qualità, e quella dell'impatto occupazionale che la nostra organizzazione genera non solo in termini numerici, ma anche puntando sulla qualità dei rapporti di lavoro.



I CONTRATTI



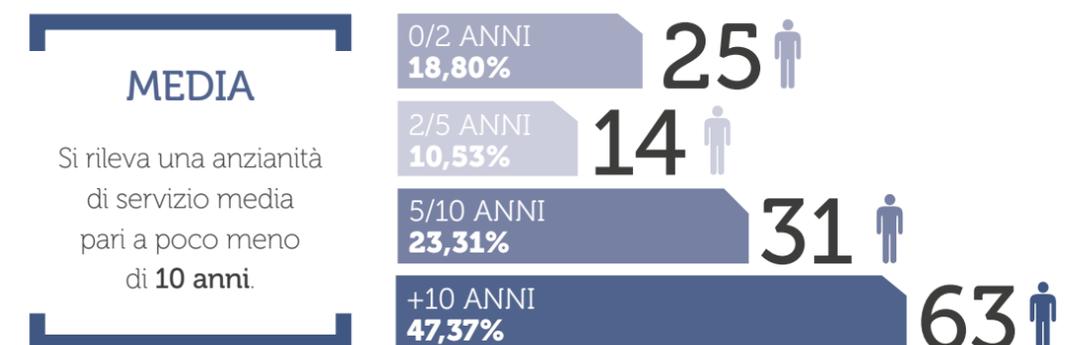
FAI, anche quest'anno, ha dimostrato di credere nei legami duraturi con i propri collaboratori, consapevole del fatto che soltanto con il tempo si acquisiscono saperi e comportamenti importanti per far funzionare bene un'organizzazione complessa come quella di FAI.

Perseguendo questo obiettivo, si è assistito ad un efficientamento della struttura organizzativa, basandosi sia su contratti a tempo determinato che su contratti a tempo indeterminato.



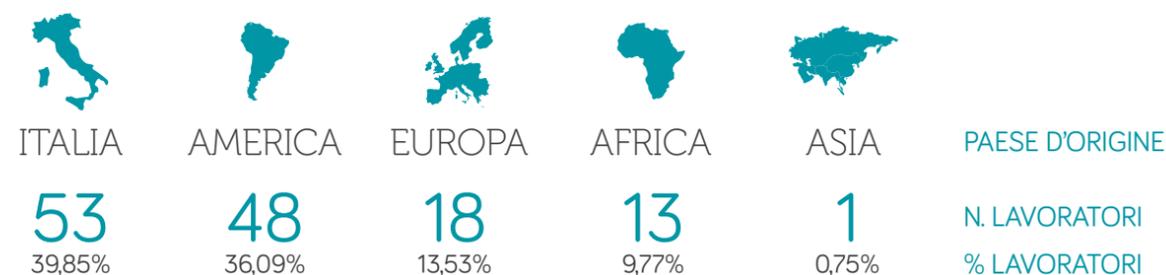
L'ANZIANITÀ DI SERVIZIO

La volontà di stabilizzazione unita alle condizioni positive di clima che la stessa Cooperativa crea con i propri collaboratori (come dimostrano le diverse certificazioni di qualità acquisite negli ultimi anni) hanno come esito un forte attaccamento fra collaboratori e Cooperativa, che ha come risultato un'anzianità di servizio di quasi dieci anni.



LA PROVENIENZA

Altro aspetto peculiare della Cooperativa è quello di promuovere l'integrazione dei lavoratori stranieri, che rappresentano più della metà dei lavoratori.



PARLIAMO AL FEMMINILE

Fin dalla sua costituzione, FAI è stata 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 92% del personale di FAI è donna.



85%

PERSONALE QUALIFICATO

LA COMPETENZA

Una delle forze della Cooperativa è sicuramente l'attenzione alla professionalità del suo personale. Nel 2018 la percentuale di personale qualificato* è stata dell'85%.

*Si intende per personale qualificato: coloro che posseggono il titolo di OSS-OSA-laura in ambito sanitario E/O esperienza almeno biennale nella mansione.

Nel 2017 il **90%** del personale ha partecipato ad almeno una iniziativa formativa.

1.726 ore di formazione erogate nel complesso nel 2017, per una media di 14,62 ore di formazione pro-capite.

LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO DEL PERSONALE

FAI investe costantemente nella formazione e nell'aggiornamento di tutto il personale per garantire competenza e professionalità nei servizi, alimentare la motivazione del personale e la spinta al miglioramento.

FAI crede fortemente nella formazione come metodo per valorizzare le competenze, pensare e pensarsi in modo innovativo, sperimentare nuovi percorsi e sostenere lo sviluppo attraverso nuove conoscenze. Per tale motivo dedica uno sforzo sistematico alla formazione del proprio personale, utilizzando tutte le opportunità per supportare il lavoro quotidiano e la crescita professionale.

La formazione, nelle sue diverse dimensioni, è rivolta ai soci lavoratori, ai dipendenti, ai membri degli organismi dirigenti.

L'attività di formazione che la cooperativa promuove si articola in:

formazione individuale

percorsi individualizzati rispondenti alle motivazioni dei singoli, a esigenze operative poste dal ruolo e dai compiti previsti per le diverse figure, a esigenze di investimento da parte della cooperativa sulle persone a cui si affidano responsabilità di direzione e gestione;

formazione per tipologia di servizi

rivolta alle équipe di singoli servizi oppure di intere aree di servizio, organizzata in loco con l'intervento di risorse interne e/o esterne (esperti, formatori, agenzie). Un'attenzione particolare viene data alla supervisione sia tecnica che relazionale, tesa a migliorare la comunicazione e la gestione di piccoli e grandi gruppi per facilitare sia una crescita armonica della cooperativa che un buon dialogo con gli utenti.

È cura della cooperativa, inoltre, far sì che tutti i lavoratori frequentino iniziative formative diversificate a seconda delle specifiche competenze ed inclinazione dei singoli. Infine, la Cooperativa garantisce l'aggiornamento costante di tutto il personale sui moduli formativi previsti per legge (sicurezza, antincendio, primo soccorso, ecc.).

LE RISORSE ECONOMICHE FINANZIARIE

I RICAVI DA VENDITA DI BENI E SERVIZI

Per descrivere la nostra cooperativa sociale presentiamo alcuni dati del nostro bilancio per l'esercizio 2017, tali da illustrare le nostre **ricadute sul sistema economico**. Per riflettere su alcune caratteristiche economiche della cooperativa, e avere anche elementi di riflessione sulla nostra situazione ed evoluzione.

Il valore della produzione rappresenta un primo indice della nostra dimensione economica. Nel 2017 esso è stato pari a 3.766.314 Euro posizionando quindi FAI tra le medio-grandi cooperative sociali. Interessante risulta anche il confronto del nostro 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 FAI tra le poche grandi a livello nazionale, con un impatto economico che riteniamo quindi importante. Inoltre, il valore della produzione risulta cresciuto negli ultimi anni dimostrando che FAI continua ad essere in una posizione stabile sul mercato e genera valore economico crescente sul territorio.



Un ulteriore aspetto specifica meglio la ricaduta economica di FAI sul suo territorio: le attività produttive sono realizzate totalmente a livello comunale e nel dettaglio **il valore della produzione ha ricaduta per il 100% sul Comune di Trento**.

Nel 2017 il costo del personale sostenuto è stato di **€ 3.173.447** con un peso dell'84,3% sul totale del valore della produzione

(laddove la percentuale raggiunge tra le cooperative sociali del Triveneto, analizzate con il modello ImpACT da precedenti ricerche, un valore del 61,6%).

Gli scambi con le pubbliche amministrazioni avvengono esclusivamente tramite convenzioni a seguito di gara aperta con ampio confronto concorrenziale, a dimostrazione della capacità della nostra cooperativa di realizzare con gli stessi rapporti stabili.



Infine, nell'obiettivo che ogni cooperativa sociale possa **aprirsi progressivamente anche a forme di finanziamento diverse, abbiamo analizzato lo stato della nostra cooperativa** e rispetto alla capacità di integrare le entrate presentate con finanziamenti da soggetti diversi nel 2017 FAI ha partecipato a 2 bandi indetti da soggetti diversi dalle pubbliche amministrazioni, condotti anche in partnership con altre organizzazioni del territorio. Ciò ha permesso di beneficiare quindi di entrate diverse da quelle sin qui descritte ed in particolare di ottenere 20.000 Euro di entrate da bandi indetti da Fondazioni e altri enti privati.

IL VALORE DELLA PRODUZIONE

Data **la natura di impresa a prevalente capitale umano**, un ulteriore indice di impatto economico che vogliamo portare alla luce è riferito al **costo del lavoro**, che approssima anche il benessere economico-finanziario dei lavoratori e la redistribuzione di valore realizzata a favore dei dipendenti.

La situazione economica della cooperativa ha generato per l'anno 2017 un utile pari ad € 121.259. Pur non trattandosi di un dato cruciale data la natura di ente senza scopo di lucro della nostra cooperativa sociale, esso dimostra comunque una **situazione complessivamente positiva ed efficiente** in termini di gestione delle nostre risorse e soprattutto 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).

Rispetto alla situazione patrimoniale di FAI il patrimonio netto nel 2017 ammonta a 1.322.642 Euro posizionando quindi la nostra cooperativa sopra la media del patrimonio netto registrato tra le cooperative sociali italiane.

Il nostro patrimonio è più nello specifico composto per il 3,94% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale, e per la percentuale restante da riserve accumulate negli anni.



UN SOCIALE DI QUALITÀ

Il raggiungimento degli obiettivi e la continua ricerca di nuovi traguardi sono la prova evidente della volontà, da parte della Cooperativa, di ottenere un riconoscimento formale del proprio impegno verso la soddisfazione degli assistiti e dei loro familiari, del personale e dei soci di FAI, il rispetto dell'ambiente, il rispetto del lavoratore, della sua salute e della sua sicurezza sul lavoro, il rispetto della normativa cogente applicabile alla Cooperativa ed alle attività da essa svolte.

MARCHIO FAMILY

Dal 2013 la Cooperativa FAI ha **acquisito il marchio Family Audit** che certifica iniziative, scelte e politiche volte alla conciliazione famiglia-lavoro. Si tratta di uno strumento gestionale, proposto dalla Provincia Autonoma di Trento, che ha come obiettivo di promuovere l'adozione di politiche del personale orientate al benessere dei propri dipendenti e delle loro famiglie. Lo standard Family Audit rappresenta un elemento coerente con la realtà della Cooperativa, da sempre caratterizzata da una forte presenza femminile e dall'impegno per la tutela delle esigenze delle donne e delle famiglie. Nel 2016 la Cooperativa ha ottenuto il riconoscimento del certificato finale Family Audit.

Per maggiori informazioni www.familyaudit.org

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Un alto livello di qualità coincide con una maggiore efficienza di tutta l'organizzazione. Ecco perché la scelta dell'implementazione del **Sistema di Gestione per la Qualità** secondo il modello previsto dalla norma **UNI EN ISO 9001:2008** che certifica il mantenimento di elevati standard di qualità dell'intera gamma di servizi offerti.

Lo scopo di certificare uno standard qualitativo è quello di fornire fiducia, ovvero assicurare la qualità dei servizi erogati. Ne consegue la necessità

2010
SISTEMA DI GESTIONE
PER LA QUALITÀ



2015



2017



RECEPIMENTO
SISTEMA DLGS 231/2001

di mantenere, attraverso procedure scritte, documenti, norme interne e coinvolgimento delle persone, quella qualità eccellente che tutti ormai richiedono. Condizione indispensabile per il successo di questo modo di perseguire la qualità abbraccia contenuti più ampi come l'ascolto degli utenti e dei loro bisogni, il ragionare per "processi" verificandone l'efficacia e sforzandosi di migliorare continuamente e l'autovalutazione che chiarisce gli obiettivi.

La qualità in FAI quindi è gestita, non solo assicurata, favorita, non solo accettata, ricercata, non solo attesa.

CERTIFICAZIONE OHSAS

La Cooperativa è in possesso per il secondo anno, della certificazione OHSAS 18001 per la salute e la sicurezza sui luoghi del lavoro, finalizzando al controllo e miglioramento delle prestazioni in tema di salute e sicurezza.

CERTIFICAZIONE AMBIENTALE

Dal 2015 la Cooperativa è in possesso della certificazione ambientale ISO 14001 che riconosce il continuo miglioramento degli impatti ambientali prodotti. Consapevoli del fatto che il benessere degli assistiti della Cooperativa è strettamente correlato con la cura dell'ambiente di vita e il mantenimento di un clima salubre nelle case, sono stati negli anni implementati progetti e iniziative volti alla tutela dell'ambiente.

RECEPIMENTO SISTEMA DLGS 231/2001

Nel 2017, la Cooperativa ha completato il processo di recepimento del Decreto Legislativo n.231/2001, che disciplina la responsabilità amministrativa delle società per alcuni reati commessi verso la Pubblica Amministrazione.

Si tratta di un'azione di governance intrapresa con l'obiettivo di rendere l'operato di FAI ancora più trasparente e rispettoso dell'insieme dei diritti e dei doveri morali di ciascun soggetto coinvolto, anche alla luce delle modifiche normative intervenute in materia.

I RISULTATI

Presentiamo di seguito alcuni dati che indicano il numero di persone che abbiamo accolto, accudito e accompagnato durante il 2017 attraverso le nostre molteplici attività sia con i servizi domiciliari che con le attività che svolgiamo sul territorio con i progetti di quartiere.

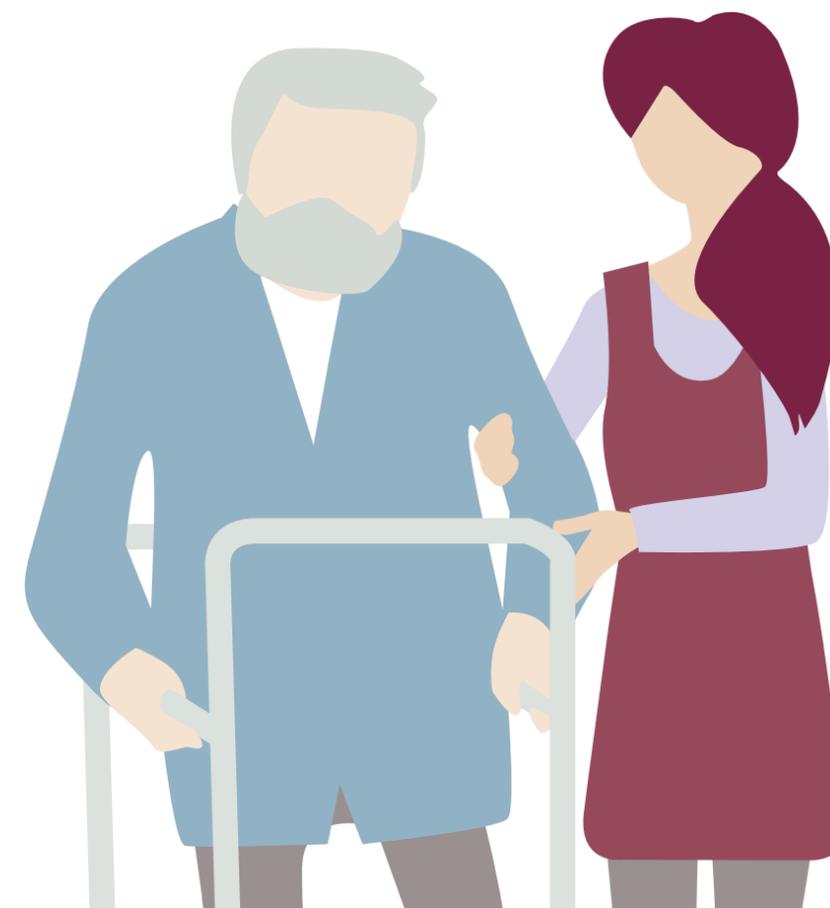
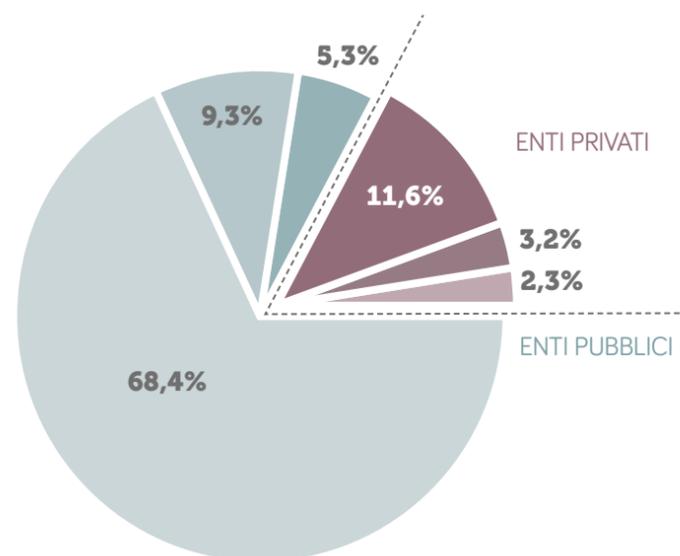


LA COMMITTENZA

ANNO 2017

- 68,4%** - 106.959,25 ore
ASSISTENZA DOMICILIARE
Comune di Trento
- 9,3%** - 14.503,25 ore
ASSISTENZA DOMICILIARE
INTEGRATA CURE PALLIATIVE APSS
- 5,3%** - 8.268 ore
CENTRO DIURNO RAVINA
- 11,6%** - 18.104 ore
CASA DEL CLERO
- 3,2%** - 4.927,5 ore
INFIRMERIA FRATI FRANCESCANI
- 2,3%** - 3.655,5 ore
ASSISTENZA DOMICILIARE
Privata

ORE TOTALI
156.417,5



392 persone
a cui quest'anno la
Cooperativa ha fornito
cura e supporto.

L'ASSISTENZA DOMICILIARE

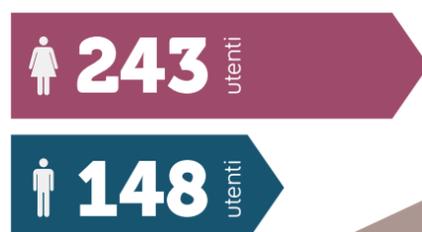
È un servizio volto a garantire il benessere e la cura della persona, che viene aiutata nel mantenere la propria autonomia presso il domicilio o in altre strutture. Possono fruire del servizio tutte le persone o nuclei familiari che necessitano di sostegno nel Comune di Trento ed in zone limitrofe.

- **Assistenza alla persona in convenzione con il Comune di Trento:** collaborazione con gli assistenti sociali per realizzare i servizi nel rispetto dei bisogni degli assistiti.
- **Assistenza alla persona in convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari:** erogazione del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata e Cure Palliative in collaborazione con il personale medico-sanitario dell'APSS.

Assistenza alla persona erogata privatamente: può essere realizzata direttamente dalla Cooperativa presso il domicilio o presso altre strutture e può essere svolta sia nella fascia diurna che in quella notturna. **In caso di necessità FAI è in grado di attivare entro 24 ore i propri operatori.**

FOCUS ASSISTENZA DOMICILIARE

GENERE



AUTOSUFFICIENZA



179 da solo/a

111 con convivente autosufficiente

SITUAZIONE FAMILIARE

18 in Comunità protette

17 badante convivente

16 con convivente non autosufficiente

ETÀ MEDIA

78

ZONA



TIPOLOGIA DI DISAGIO



TIPOLOGIA DI SERVIZIO



* I dati indicati hanno come unità di misura le ore di servizio erogate

L'ASSISTENZA ALLA PERSONA IN STRUTTURE RESIDENZIALI

La Cooperativa FAI eroga i suoi servizi anche in due strutture residenziali, l'Infermeria dei Frati Francescani e la Casa del Clero.

OBIETTIVO

Cura degli aspetti socio-assistenziali per mantenere il più alto grado di autonomia in un ambiente familiare, con particolare attenzione al carattere relazionale.

L'INFERMERIA DEI FRATI FRANCESCANI

Struttura residenziale situata a Trento in via Belvedere San Francesco 1. La struttura è in parte in convenzione con il Comune di Trento e in parte gestita privatamente (in tabella).

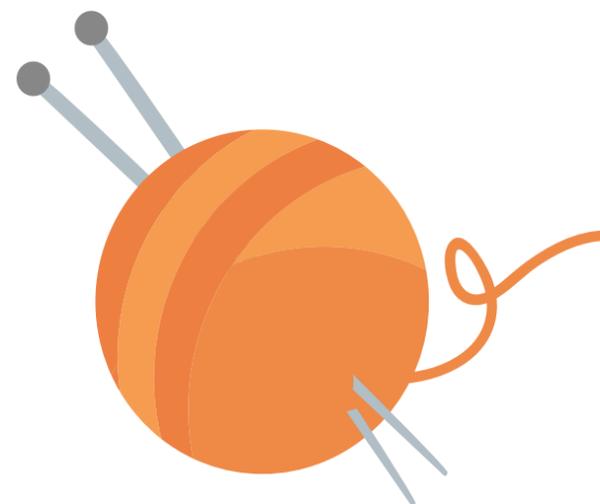
	EQUIPE OPERATORI	N° OSPITI ASSISTITI	
INFERMERIA FRATI FRANCESCANI	9	13	24 ORE SU 24

*tra le attività previste vi è anche la cura dell'ambiente di vita

CASA DEL CLERO

Struttura residenziale situata a Trento presso il Seminario Maggiore in Corso III Novembre 46 dove vengono accolti i sacerdoti anziani bisognosi di cure. La Cooperativa FAI vi eroga il servizio attraverso un contratto privato (in tabella).

	EQUIPE OPERATORI	N° OSPITI ASSISTITI	
CASA DEL CLERO	13	35	24 ORE SU 24



IL CENTRO DIURNO DI RAVINA

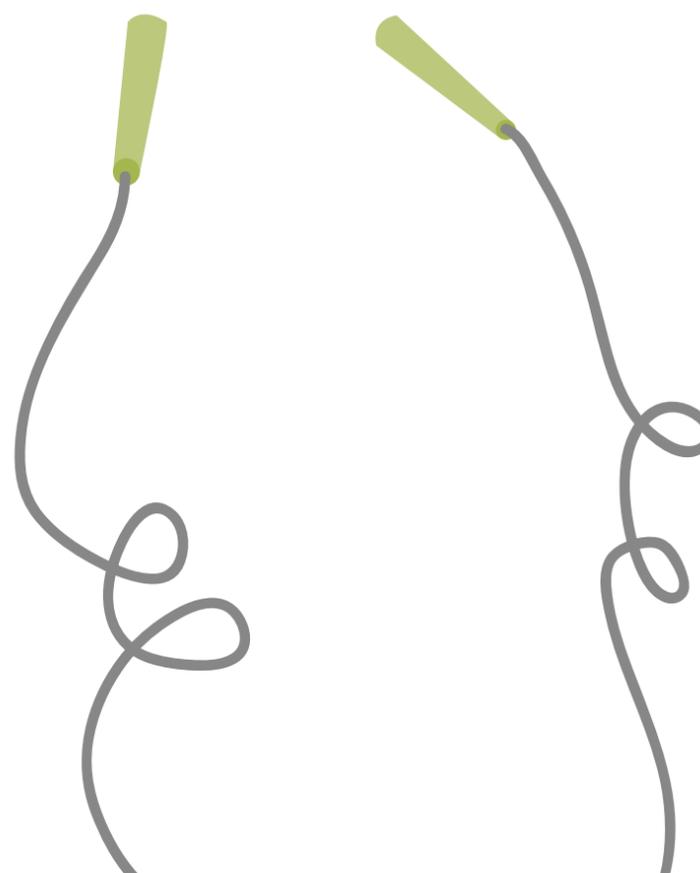
Il **Centro Diurno Filo Filò** di Ravina è una struttura semi-residenziale che accoglie persone anziane residenti nel Comune di Trento per l'intero arco della giornata. L'accesso alla struttura è garantito dalla collaborazione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.

OBIETTIVI

- Favorire la socializzazione, l'attivazione e il mantenimento delle capacità-abilità degli ospiti;
- Favorire il più possibile la permanenza degli ospiti nel loro ambiente di vita sostenendo nel contempo le famiglie di appartenenza ritardando il ricorso al collocamento in strutture residenziali;
- Sviluppare relazioni interpersonali, creando un ambiente aperto al territorio;
- Incentivare la socializzazione

Tutti questi obiettivi vengono perseguiti anche attraverso la rete di relazioni costruita con le altre realtà presenti sul territorio.

	SERVIZI OFFERTI	N° DI OSPITI
SERVIZI TRASVERSALI	MENSA colazione, pranzo, cena	31
	ANIMAZIONE	
	GINNASTICA DOLCE	
	USCITE SUL TERRITORIO	
SERVIZI OPZIONALI	DOCCIA ASSISTITA	7 ospiti
	TRASPORTO	181 bagni effettuati 25 ospiti 4.151 trasporti effettuati
EQUIPE COSTITUITA DA:	1 coordinatore 5 operatori 1 educatore	



All'interno del Centro Diurno vengono svolte diverse attività di animazione, tutte programmate per il raggiungimento di **obiettivi riguardanti il benessere psico-fisico degli ospiti, la socializzazione e l'autonomia fisica ed emotiva.**

La proposta animativa è varia: si va da attività cognitive a incontri di carattere culturale, da attività più ricreative ad uscite, gite e contatti con il territorio, da momenti espressivi ad attività manuali.

Particolare attenzione è stata posta dalla Cooperativa FAI e dal Centro Diurno Anziani di Ravina al rapporto con il territorio: la promozione di scambi ed interazioni con il territorio contribuisce per gli ospiti allo sviluppo di relazioni ed opportunità, promuovendo le capacità sociali e relazionali ed evitando l'isolamento.

DURANTE IL 2017 SONO STATI PROPOSTI:

- **Pomeriggi aperti** momenti di apertura del Centro alla comunità e al territorio e in particolare le conferenze sul tema "Sicurezza del cittadino" in collaborazione con il Comune di Trento e il sovrintendente capo della polizia municipale.
- **Incontri con i bambini della scuola d'infanzia** di Ravina e con i ragazzi delle elementari: in queste circostanze, si sono creati momenti di ascolto e di relazione tra generazioni diverse. Gli ospiti del Centro diurno si sono resi disponibili a rispondere ai quesiti e alle curiosità dei ragazzi e dei tirocinanti del progetto "Diversa abitudine di espressione e movimento".
- **Momenti danzanti** attività apprezzata dagli ospiti. Sono stati proposti incontri con i volontari della società di danza "Circolo Tridentum- Danze in stile Ottocentesco" e vi è stata piena partecipazione al progetto "Danze di comunità".
- **Spettacoli teatrali** con la compagnia e l'entusiasmo di "Teatroovunque" e del Progetto "RaccontArti" promosso dalla Cooperativa FAI di Trento.
- **Canto** momenti dedicati al canto e alla musica grazie all'Associazione culturale di volontariato e solidarietà "Cantare suonando" e alla compagnia e allegria dei Giullari del dopolavoro ferroviario.

PROGETTO NIDO D'INFANZIA RAVINA

Il Centro diurno di Ravina ha avviato una nuova collaborazione con il Nido d'infanzia di Ravina creando occasioni d'incontro dei bambini con gli anziani. Le visite settimanali dei bambini hanno un'alta valenza sociale, affettiva e culturale ed hanno offerto la possibilità di portare all'esterno del nido la cultura dell'infanzia.

298
persone
esterne

(volontari, persone della
comunità di Ravina, familiari
e conoscenti degli ospiti)

sono entrate al centro
nel corso del 2017 per
partecipare agli incontri
/ attività / pomeriggi.

L'idea alla base del progetto è quella di offrire ai bambini esperienze significative sul piano relazionale proponendo l'esperienza di una comunità che condivide, si incontra e si narra.

Il tema dell'incontro, dello stare insieme è stato arricchito dalla lettura di libretti, dalla visione di foto, degli album di famiglia dei bambini e degli anziani per stimolare la narrazione. Inoltre, è stato impiegato anche materiale da costruzione (es: lego, tappi, gomitolini..) ed esperienze grafiche che hanno saputo stimolare esperienze del fare insieme.

Molto apprezzata anche la proposta di attività musicali con conti e piccole esperienze accompagnati da una musicoterapista.

Nel 2017 sono stati realizzati 4 incontri nei mesi di novembre e dicembre per poi proseguire durante tutto il 2018.



TRENTINO CURA



SOLUZIONI DI CURA A PORTATA DI FAMIGLIA

- PER ASSISTERE UNA PERSONA A DOMICILIO
- PER FARE FRONTE AD UNA DIMISSIONE OSPEDALIERA
- PER LA CURA DELLA CASA E LE PICCOLE MANUTENZIONI

Nel marzo del 2016 si è costituita Trentino Cura, una rete di imprese cooperative che offre servizi privati di qualità in tutto il territorio della Provincia Autonoma. Questa rete è parte della nostra risposta al mondo del Welfare che cambia.

Trentino Cura nasce per diventare un punto di riferimento stabile e offrire soluzioni sostenibili alle persone e alle famiglie che si assumono compiti di cura.

Grazie alla storia e all'esperienza di quattro cooperative sociali trentine, Fai, Vales, Antropos e Assistenza, da anni impegnate nell'ambito dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari alla persona, Trentino Cura opera su tutto il territorio provinciale, come integrazione ai servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione, e come interlocutore per le aziende sensibili alle nuove opportunità del welfare aziendale. La persona viene presa in carico da Trentino Cura e accompagnata in un percorso individuale con le soluzioni e le risorse più adatte al caso, garantendo nel tempo continuità ed efficacia del servizio.



SOLUZIONI DI CURA A PORTATA DI FAMIGLIA

daily life

PER RISOVERE I PROBLEMI DEL QUOTIDIANO PER L'INFANZIA E LA CURA DELLA CASA

0461 1734190



SOLUZIONI DI CURA A PORTATA DI FAMIGLIA

daily help

PER ASSISTERE UNA PERSONA A DOMICILIO PER FARE FRONTE AD UNA DIMISSIONE OSPEDALIERA

0461 1734190



TRENTINOCURA

soluzioni per le persone

TRENTINOCURA.IT

TRENTINO CURA Rete di imprese

SEDE LEGALE
via Gramsci 48/A-50/A - 38123 Trento
Tel. 0461 911509
info@trentinocura.it

P.IVA | C.F. | Reg. Imprese di Trento 02417820228

IN COLLABORAZIONE CON

 **farmacie comunali**
...quelle con il cuore

  **Family Care**
Assistenza domiciliare · Servizi per i tuoi cari

Trentino Cura è subconcessionario esclusivo del marchio Pronto Serenità per il Trentino Alto Adige

 **pronto serenità**
SOSTEGNO, ASSISTENZA E CURA

I PROGETTI CON IL TERRITORIO



ARITMETICA DELLA GENERATIVITÀ

RACCONTARTI

FAI ha avviato nel maggio del 2014 il progetto "Oltrefersina: una comunità aperta va incontro al bisogno". Con l'iniziativa si voleva proporre delle occasioni di incontro e dialogo nel quartiere dell'Oltrefersina (Trento) e offrire alle persone opportunità di ascolto e valorizzazione delle proprie abilità, passioni e fragilità. Partendo quindi dai bisogni e dagli interessi dei partecipanti è nato il laboratorio RaccontArti che, attraverso diverse forme di espressione artistica (lettura, poesia, scrittura, recitazione, uso del corpo, canto), ha messo in relazione le persone del quartiere. Da ottobre 2017, entrambi i gruppi di "RaccontArti Dialogo" e "RaccontArti Teatro" hanno espresso la volontà di sperimentare incontri gestiti in maniera parzialmente autonoma. La Cooperativa ha accolto positivamente le loro richieste offrendo tutto il supporto logistico e di materiali.



RACCONTARTI DIALOGO

6 partecipanti
1 ciclo: primavera
11 incontri da 1h30' a ciclo

Per questo percorso si è partiti da una raccolta dei bisogni, con un continuo confronto e dialogo sulle tematiche esplorate dagli stessi partecipanti.

RACCONTARTI TEATRO

9 partecipanti
1 ciclo: primavera
11 incontri da 2 ore l'uno + spettacolo finale

Il ciclo autunnale del 2016 si era concluso con la realizzazione, a gennaio 2017, dello spettacolo "Attenti al Rosso!".

I partecipanti hanno chiesto di continuare a lavorare sui testi utilizzati nello spettacolo (e realizzati dal laboratorio Dialogo del 2016) per affinarli e mettere in scena uno spettacolo più ampio, studiato e curato rispetto a quello di gennaio, realizzato a giugno 2017 presso il Centro Teatro.



Attenti al Rosso!

Regia di Annalisa Morsella



ISCRIVITI!

Chiama il 0461 911509
Partecipazione gratuita!

- **RaccontArti dialogo** il lunedì mattina dalle 10.00 alle 11.30 è possibile trovarsi presso la sede della Cooperativa FAI per passare del tempo insieme, stimolare il dialogo e la creatività condividendo pensieri, poesie, idee, storie che potranno diventare testi teatrali, fiabe o semplici scritti da portare a casa e da condividere.
- **RaccontArti teatro** il gruppo si trova il lunedì sera dalle 18.00 alle 20.00 presso il Centro Teatro in viale Verona 143. Sono arrivate proposte da alcuni membri: dalla visione di un film, ad una lezione di biodanza ad un incontro di yoga

CONFINI COMUNI

Il progetto Confini Comuni, pensato e ideato sul finire del 2017 partirà all'inizio del 2018, nasce da un percorso di co-progettazione avviato con il Comune di Trento l'Associazione ATAS Onlus (che promuove il progetto), la Cooperativa FAI, la Cooperativa Arianna, Non Profit Network CSV Trentino e le Circoscrizioni di riferimento dei territori in cui si sviluppa, Madonna Bianca Villazzano 3 e nei quartieri dei Solteri Magnete-Controchiavi.

Gli obiettivi principali del progetto possono essere:

- Rafforzare le reti di prossimità e di comunità generative ed inclusive nei quartieri oggetto della sperimentazione;
- Ampliare ed approfondire le reti esistenti a livello di quartiere e di contesto abitativo;
- Sostenere i cittadini nella presa in carico della propria comunità;
- Valorizzare le reti naturali di persone e famiglie anche a livello informale

Valorizzando e rafforzando la comunità e le reti che essa esprime, le realtà associative locali e i singoli cittadini, interveniamo su diverse aree al fine di promuovere una cittadinanza attiva, consapevole e condivisa: bambini/adolescenti, interazione fra le varie culture, risorse associative e cittadinanza attiva, anziani soli, famiglie monogenitoriali

ABITO QUI

Abito qui è un progetto promosso da FAI, ITEA CBS srl, Associazione Prodigio Onlus e dalla Cooperativa Kaleidoscopio. Il progetto è nato nel 2016 grazie ad un bando della Fondazione Trentina per il Volontariato sociale e mira a **costituire comunità abitative coese in grado di valorizzare il capitale relazionale dei contesti residenziali dei condomini** all'interno dello stabile ITEA dove la Cooperativa ha la propria sede in Via Gramsci.

Tra le diverse attività del 2017, segnaliamo alcuni eventi importanti: la festa con gli abitanti di via Gramsci Clarina Off Limits, nell'ottica di allargare lo sguardo collaborativo alla dimensione quartiere e l'incontro nel condominio sul tema del risparmio. Tra marzo ed aprile 2017 ci si è concentrati sul tema del **"condominio a misura di famiglia"** per indagare le necessità di assistenza familiare degli inquilini e la sperimentazione sulla badante di condominio.

Il progetto ha permesso di sperimentare un modello di intervento abitativo innovativo, non centrato tanto sulla mediazione dei conflitti tra residenti, bensì sulla promozione **della cura diffusa dell'abitare e del risparmio come strumento per avvicinare le persone e creare così legami relazionali più forti.**



Oltre ai due singoli progetti, **Welfare a KM Zero è stata l'occasione per poter lavorare collettivamente e confrontarsi su tematiche rilevanti assieme ad altri soggetti del territorio, in una logica di scambio reciproco e convergenza** che sono dei driver per gli sviluppi futuri.

WELFARE A KM ZERO

Fondazione Caritro, Provincia Autonoma di Trento e Fondazione Demarchi hanno promosso, a partire dal 2015, un percorso denominato **Welfare a KM Zero** che sperimenta una forma di **collaborazione tra profit e no profit** con l'obiettivo di dare risposta alla diffusione di nuove vulnerabilità. FAI, credendo nell'importanza di una gestione partecipata ed allargata sul territorio nell'individuazione di nuove risposte ai bisogni, ha partecipato attivamente ad alcuni Laboratori realizzati nel corso del 2016, dai quali sono nati due progetti:

VIP "VERY INFORMAL PEOPLE"

Il progetto ha l'obiettivo di dare risposta alla diffusione di nuove vulnerabilità, ovvero di tutte quelle situazioni delicate che le persone possono trovarsi a vivere e che, se sommate assieme, possono diventare momenti decisamente critici. Una separazione, la perdita del lavoro, la nascita di un figlio, una malattia... in questi casi le reti amicali e parentali possono fare la differenza. Ci sono altre figure nelle comunità che ascoltano e danno conforto e consiglio alle persone: sono i V.I.P., i Very Informal People, **baristi, parrucchieri, addetti allo sportello della banca, assicuratori**, e tutte le figure professionali a contatto con le persone che per natura professionale prestano attenzione ai clienti, hanno la loro fiducia e sono punti di riferimento informali.

Il progetto ha **tre anni di tempo** e lavora per valorizzare questa competenza, rafforzando la **consapevolezza del ruolo** e dando strumenti concreti per riuscire, in questo ambito, a migliorare le relazioni col cliente: informazioni legate ai servizi locali, consigli utili per gestire la confidenza più delicata, momenti di confronto tra "colleghi".

Allo stesso tempo il progetto tiene aggiornate le figure professionali socio-educative e socio-sanitarie sul quadro delle vulnerabilità alle quali è in contatto questa fetta di popolazione, una fascia generalmente poco (o per nulla) coinvolta nei percorsi di co-progettazione dei servizi o nei piani di sviluppo locali.

Il progetto **intende quindi aumentare la corresponsabilità del territorio nel rispondere in forma solidale alle situazioni di fragilità sopra brevemente descritte** per costruire un sistema di facilitazione diffusa che possa diventare il punto di collegamento tra bisogno, territorio e servizi di welfare.

Il progetto, coordinato da FAI come capofila, è realizzato in partnership con la Cooperativa Città Futura, che gestisce nidi d'infanzia, l'associazione ATAS



onlus, che coordina servizi di accoglienza, una realtà privata, lo studio associato Tangram, che è attivo sui temi legati alla partecipazione e al coinvolgimento del territorio, e due enti locali, il Comune di Trento e la Comunità della Valle dei Laghi.

LA VECCHIAIA CHE VORREI

Il progetto, che si svolge a Trento nei quartieri di Madonna Bianca -Villazzano³ e San Giuseppe-Santa-Chiara, mira alla **promozione dell'invecchiamento attivo proponendo agli anziani attività che hanno come focus lo sviluppo di RELAZIONI in spazi INCUBATORI di COMUNITÀ**. Per raggiungere tale obiettivo, si agisce su due fronti: individuando spazi, tra le abitazioni e nei quartieri, capaci di promuovere da un lato l'interazione sociale tra gli anziani che aderiscono alle attività e dall'altro lato alimentare e mantenere attivo il sistema di relazioni tra gli anziani e gli abitanti del condominio-quartiere. Il target finale del progetto sono gli "anziani soli", che non sono in carico ai servizi ma che non hanno una rete di relazioni familiari di vicinato alla quale appoggiarsi. Per raggiungerli coinvolgiamo coloro che sono attivi, relativamente autonomi e possono collaborare con noi nell'individuare le persone più fragili dal punto di vista relazionale. Le attività in programma, che spaziano dalla ginnastica dolce, alla ginnastica mentale, al cineforum, al controllo farmaci in condominio, rappresentano sia uno **strumento di promozione di stili di vita sani**, sia occasione di socializzazione e conoscenza tra anziani, tra vicini di casa.

Il progetto, coordinato da UISP (Unione Italiana Sport per Tutti) come capofila, è realizzato in partnership con il Comune di Trento, la Cooperativa Fai, la Cooperativa sociale Neuroimpronta, l'Azienda provinciale per i Servizi Sanitari, l'APSP Margherita Grazioli, le Farmacie Comunali, l'Associazione A.M.A, l'Associazione Auser, Associazione Noi Quartieri Trento Sud, l'Associazione Saluteducazione. L'obiettivo comune è quello di **contrastare il rischio di solitudine dell'anziano** e la loro progressiva perdita di autonomia, attraverso diverse attività sia realizzate dai partner del progetto sia proposte dalle altre realtà del territorio.

VIP "VERY INFORMAL PEOPLE" e LA VECCHIAIA CHE VORREI sono progetti realizzati con il sostegno di:



ANIMAZIONE TERRITORIALE

ACCOGLIERE LA DEMENZA, ANCHE CON LE EMOZIONI

La Cooperativa aderisce al Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza* e partecipa annualmente alla Settimana dell'Accoglienza. Il 12 ottobre 2017 FAI ha organizzato presso il Centro Diurno di Ravina un momento di incontro, dialogo e confronto dal titolo **"La demenza rappresenta solo un tempo di fatica, perdita, solitudine ed impotenza? Oppure tra le pieghe di questa malattia si nasconde ancora vita?"**. La dott.ssa Maria Rita Di Gioia ha illustrato i principali aspetti del modello italiano "SENTE-MENTE" ideato nel 2014 da Letizia Espanoli, formatrice socio-sanitaria con esperienza trentennale su questa malattia. Secondo i principi di questo modello, le persone che convivono con la demenza sentono, riescono a percepire e vivere le proprie emozioni e quelle degli altri. Sta a noi familiari, operatori, conoscenti arrivare dentro il nocciolo vitale che ancora esiste, oltre la malattia e a regalare loro istanti di vita preziosi, carichi di umanità, dignità e gioia. Questa **nuova cultura socio-sanitaria mette al centro la persona** e non la sua malattia perché **"la vita non finisce con la diagnosi!"**.

La serata, aperta alla cittadinanza, ha registrato una clorosa partecipazione in particolare da parte dei familiari dei nostri utenti

*Il Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza è un'Associazione di promozione sociale organizzata in 17 federazioni regionali a cui aderiscono circa 250 organizzazioni presenti in quasi tutte le regioni d'Italia, fra cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, associazioni di volontariato, enti religiosi. È presente in tutti i settori del disagio e dell'emarginazione, con l'intento di promuovere diritti di cittadinanza e benessere sociale. La principale finalità del CNCA è la costruzione di "comunità accoglienti", capaci di accompagnare, condividere, sostenere la vita delle persone, in particolare di quelle con maggiori difficoltà.



FESTA DI PRIMAVERA TUTTA LA CLARINA CHE C'È - MAGGIO 2017

La festa di primavera in Clarina è ormai un evento consolidato e ben voluto nel quartiere, un breve ma intenso momento di incontro che riunisce enti e associazioni di varia natura, scuole elementari, materne e scuole professionali, creando un'energia sincera e spontanea. Anche quest'anno, grazie alla collaborazione di PRODIGIO, Anffas, Sad e Fai, siamo riusciti a coinvolgere tantissimi partecipanti, ognuno con un'attività da proporre o spiegare, e naturalmente una storia da raccontare. Dalle bolle di sapone giganti del laboratorio del Muse al percorso sensoriale del Quartiere Animato, tutti i bambini si sono divertiti, sia i grandi che i più piccoli.

"Stupiscono i bambini. Sono tanti. Riempiono la piazza di trilli e sorrisi. Entrano ed escono da enormi bolle di sapone, picchiano sui tamburi, lanciano palle di carta nel bidone giusto, imparando a differenziare i rifiuti. Un luogo silenzioso, talora degradato, comunque vuoto, ha preso vita. Stare insieme e fare insieme paga sempre. Siamo stati felici". - Massimo Occello, Presidente Cooperativa FAI

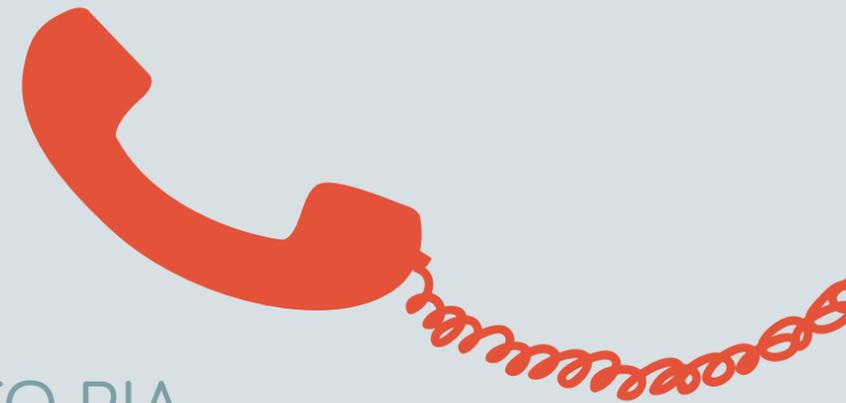


TELEFONO D'ARGENTO

Il 27 ottobre 2017 si è svolto presso l'oratorio di Madonna Bianca il **Convegno per i 10 anni di attività del Telefono d'Argento**.

Abbiamo partecipato come Cooperativa ad alcuni incontri di preparazione, insieme ai volontari del Telefono d'Argento e alle realtà presenti in circoscrizione, nei quali, attraverso una griglia predisposta, sono stati raccolti i bisogni della popolazione anziana e gli argomenti poi in parte trattati nel corso della tavola rotonda, prevista al mattino.

Dopo questo momento, che ha visto una partecipazione interessata e attenta, abbiamo condiviso l'ottimo pranzo ed un pomeriggio in musica con una decina di nostri utenti e altre persone in contatto con il Telefono d'Argento, insieme a rappresentanti di varie associazioni e realtà del territorio, in un clima di festa e condivisione che i nostri anziani hanno particolarmente apprezzato.



PRONTO PIA

Il progetto "Pronto Pia. Persone Insieme per gli Anziani" è una iniziativa promossa dal Comune di Trento in collaborazione con diverse realtà associative del territorio per rispondere ad alcuni bisogni degli anziani (compagnia, la gestione delle piccole commissioni o di interventi per piccole riparazioni, aiuto nello sbrigare pratiche burocratiche, etc).

All'interno della rete FAI collabora effettuando con i propri mezzi il trasporto degli anziani in occasione di visite mediche o cicli di terapie.

33
INTERVENTI
REALIZZATI

+

5
UTENTI/
PERSONE

=

56,5
ORE DI
SERVIZIO

STATO PATRIMONIALE

DESCRIZIONE	2016	2017
Immobilizzazioni immateriali	4.777	2.239
Immobil. Materiali	49.334	63.792
Immobil. Finanziarie	59.132	59.347
Magazzino		
Crediti verso Clienti	534.388	824.499
Crediti Diversi	15.800	16.775
Liquidità	1.710.529	1.506.011
TOTALE ATTIVO	2.373.960	2.472.663
Patrimonio Netto	1.206.030	1.322.642
Fin Soci - Obbligazioni		
Fondi e debiti vari a MLT	236.738	212.714
Debiti fin. m/l termine		
Debiti fin. breve termine		
Debiti verso fornitori	908.039	914.469
Debiti div. a breve termine	23.153	22.838
TOTALE PASSIVO	2.373.960	2.472.663

CONTO ECONOMICO

DESCRIZIONE	2016	2017
Ricavi caratteristici	3.714.185	3.754.766
Ricavi diversi	24.705	11.548
Acquisti	36.984	41.661
Costi per servizi + god. beni terzi	371.603	380.533
Costi amministrativi e diversi	17.334	22.950
Gestione finanziaria netta	-2.745	90
Gestione straordinaria	0	0
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO	3.310.224	3.321.260
Costi del personale	3.123.817	3.173.447
MARGINE OPERATIVO LORDO	186.407	147.813
Ammortamenti immateriali	3.205	2.538
Ammortamenti materiali	28.256	24.016
Accantonamenti	0	0
RISULTATO OPERATIVO	154.946	121.259
Imposte	0	0
RISULTATO NETTO	154.946	121.259

DISTRIBUZIONE V.A.

DESCRIZIONE	2016	2016	2017	2017
Al personale	94,4%	3.123.817	95,5%	3.173.447
Agli investimenti	1,0%	31.461	0,8%	26.554
Alla Cooperativa	4,7%	154.946	3,7%	121.259
TOTALE V.A.		3.310.224		3.321.260

BILANCIO 2017

“ **fai** sorridere la vita ”

fa*i*

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

