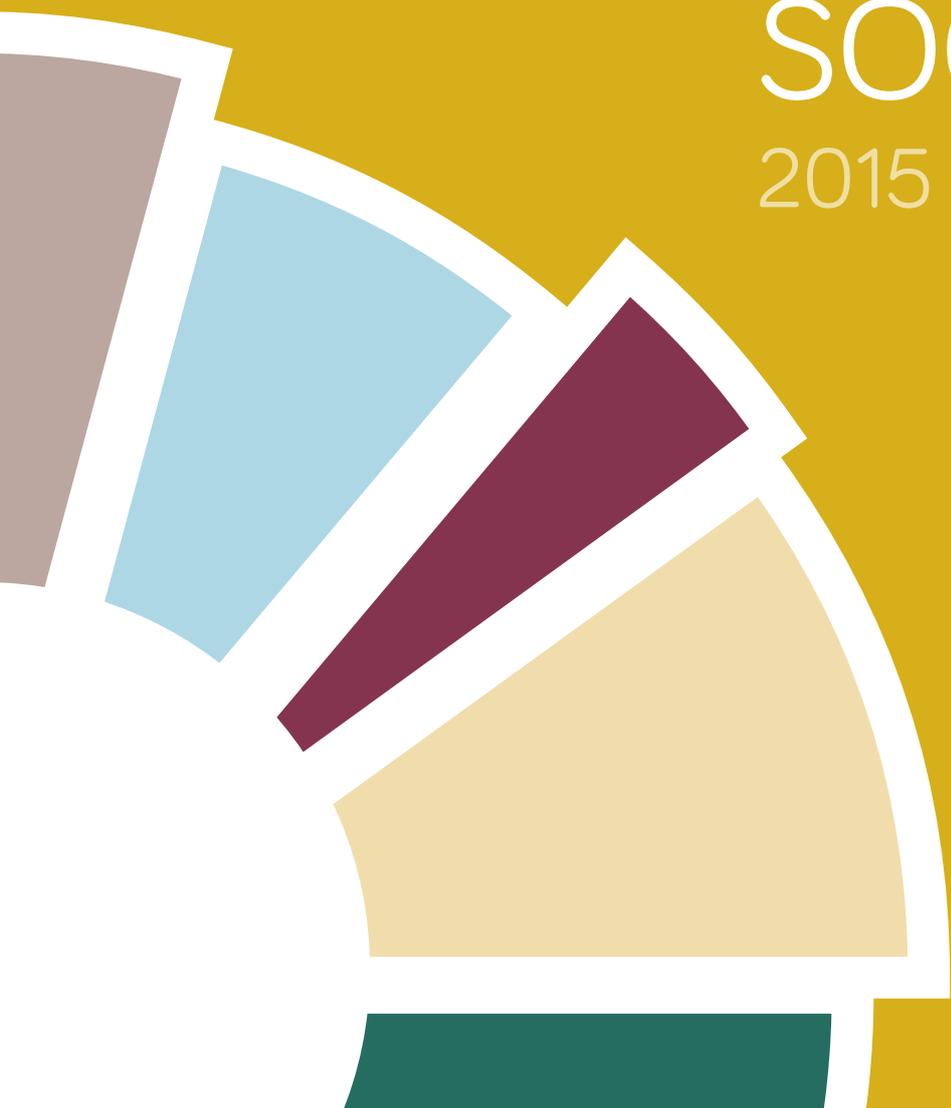


fai

cooperativa sociale
famiglia anziani infanzia

BILANCIO SOCIALE

2015



È questo il quarto bilancio sociale della Cooperativa FAI con il quale vogliamo fornire a tutti una visione sempre più sintetica, semplice ma puntuale, dei risultati ottenuti che offra, al tempo stesso, un'analisi del valore prodotto da FAI sul territorio attraverso il suo impegno con le famiglie, le istituzioni e la comunità.

Oggi FAI viene raccontata attraverso tre blocchi tematici **RISORSE – PROCESSI – RISULTATI** che racchiudono l'attività della Cooperativa.

Le **RISORSE** sono gli elementi di base indispensabili per la realizzazione dei servizi: le persone che lavorano in FAI, così come le risorse economiche che la Cooperativa riesce ad attirare.

I **PROCESSI** sono le attività che l'organizzazione mette in atto affinché le risorse possano generare i risultati attesi. All'interno di questi processi abbiamo distinto i **processi primari**, cioè quelli che creano direttamente un valore riconosciuto all'esterno e i **processi secondari** o di supporto, così detti perché sono indispensabili per la realizzazione dei processi primari ma non creano di per sé un valore direttamente riconosciuto all'esterno (dai clienti): il loro cliente è infatti sostanzialmente interno (l'organizzazione).

I **RISULTATI** sono ciò che la Cooperativa produce sul territorio in termini di benefici: dal numero di utenti e famiglie seguiti fino alle attività con la cittadinanza. I risultati sono possibili soltanto nella misura in cui risorse e processi siano stati efficaci nella loro interazione.

Quest'approccio rappresenta un ulteriore passo che FAI compie verso una rendicontazione sempre più completa delle proprie attività, un processo che non è "di facciata", ma richiede alcuni cambiamenti organizzativi e culturali con conseguenti benefici anche all'interno della stessa Cooperativa, sia per il modo di concepire il proprio lavoro, sia nei rapporti tra i colleghi, sia infine nella modalità con cui ci rapportiamo con il territorio in cui operiamo.

2016

DESIGN Sonia Lunardelli - mugrafik

FOTO Matteo De Stefano, Archivio FAI

STAMPA Nuove Arti Grafiche

COORDINATORI PROGETTO Community Building Solutions e Daniela Amosso

- p. 6 — I valori di FAI
- p. 8 — Carta dei comportamenti
- p. 10 — Governance
- p. 11 — Organigramma
- p. 12 — Risorse
- p. 15 — Processi
- p. 19 — Risultati
- p. 26 — Progetti sul territorio
- p. 30 — Ricamare Comunità
- p. 32 — Bilancio

PROCESSI



RISORSE

“fai sorridere la vita”

RISULTATI



CHI È FAI?

FAI è una Cooperativa sociale di tipo A che, dal 1983, offre sul territorio del Comune di Trento servizi domiciliari di cura e di assistenza alla persona rivolti ad adulti ed anziani migliorandone complessivamente la qualità di vita ed il benessere psico-fisico. La nostra mission fa riferimento ad un insieme di **valori** finalizzati a perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini.

La Cooperativa FAI offre servizi di assistenza domiciliare agli anziani, privatamente oppure in convenzione con il Comune di Trento e con L'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, gestisce il centro diurno “Filo Filò” di Ravenna e opera in due strutture residenziali, la “Casa del Clero” e “L'infermeria dei Frati Francescani”.

La Cooperativa è inoltre attiva sul territorio con progetti di socializzazione rivolti all'intera comunità. FAI sostiene le persone, aiutandole a mettersi in rete in un clima di fiducia e riconoscimento reciproco.



I VALORI DI FAI

Nel 2015 è stata pubblicata la Carta dei Valori della Cooperativa FAI, in cui sono individuati i sei valori fondanti della Cooperativa:



RISPETTO

Agire con rispetto significa identificarsi con l'altro e prendersene cura, pur mantenendo un distacco che è tipico della professionalità. Il rispetto si declina sia verso gli utenti che verso i colleghi e l'organizzazione ed orienta alcuni comportamenti specifici, in particolare l'adesione alle regole formali ed informali che governano l'attività ed il servizio.



EFFICIENZA

La Cooperativa FAI nasce nel 1983 con pochi mezzi a disposizione e basandosi sulla forza di volontà e lavoro di alcune socie. Fin dalla nascita ha fatto dell'efficienza un proprio valore fondamentale e ancora oggi FAI pone la stessa attenzione valorizzando le proprie risorse per ottenere servizi di qualità.



ASCOLTO

Ascoltare non è soltanto un processo fisiologico, è bensì un atteggiamento molto più ampio e profondo con i quali poniamo attenzione alle esigenze espresse dagli altri. Da un punto di vista professionale, per i lavoratori FAI saper ascoltare è dunque sapere cogliere le esigenze degli utenti e dei colleghi ancora prima che queste vengano verbalizzate.



SOLIDARIETÀ

La solidarietà ha a che fare con lo sforzo di andare incontro alle esigenze degli altri. Nel caso di FAI, il valore della solidarietà guida i rapporti tra colleghi e nei confronti dell'organizzazione. FAI prima di essere impresa è infatti soprattutto una Cooperativa, nata da un gruppo di persone che mise in condivisione le proprie risorse, competenze e potenzialità. La solidarietà è dunque un valore fondante di FAI, che guida la Cooperativa fin dalla sua nascita.



COLLABORAZIONE

Collaborare vuol dire lavorare in maniera coordinata, mettere in comune delle informazioni e dei saperi per raggiungere un obiettivo condiviso. FAI cerca costantemente di mettere i propri soci e dipendenti nelle condizioni migliori per collaborare in modo efficace, attraverso strumenti di comunicazione, supervisione e controllo.



RESPONSABILITÀ

La Responsabilità per FAI si traduce in consapevolezza e coerenza dei comportamenti rispetto ai fini che si intendono perseguire. Da un punto di vista professionale ogni persona che collabora con FAI mantiene responsabilmente dei comportamenti coerenti con le richieste ed esigenze della Cooperativa al fine di garantire l'organizzazione e lo svolgimento dei servizi. La responsabilità rappresenta, dunque, un valore che guida tutte le scelte e i comportamenti dell'organizzazione.

CARTA DEI COMPORAMENTI

ASSISTENTE DOMICILIARE

A fine 2015 è stata presentata la Carta dei Comportamenti dell'Assistente Domiciliare. Il documento è il risultato di un anno di lavoro scandito da gruppi di confronto e formazione sui temi dell'etica, dell'agire professionale e del ruolo di diverse figure professionali all'interno di FAI. Nella Carta dei Comportamenti si descrivono sia le azioni pratiche dell'agire professionale all'interno dei servizi, sia i valori che ne stanno alla base.



MI ORGANIZZO

PER ESSERE EFFICIENTE PER ME, PER LE PERSONE ASSISTITE E PER L'ORGANIZZAZIONE

In che modo? Ritiro puntualmente e controllo il turno, valuto gli spostamenti (tempi e richiesta macchina della Cooperativa al bisogno), gestisco le chiavi degli utenti, preparo la borsa da lavoro completa (Dispositivi di Protezione Individuale, Piano di Lavoro Individualizzato, Scheda Registrazione Accessi, elenco numeri cellulari aziendali) e pulita, controllo il telefono (è da caricare? Ci sono comunicazioni urgenti?)

SONO RESPONSABILE DEL MIO LAVORO

PER RISPONDERE A ME, ALLE PERSONE ASSISTITE, AI COLLEGHI E ALL'ORGANIZZAZIONE

In che modo? Leggo con attenzione il PLI, mi confronto con i referenti tecnici ed i colleghi (aggiornamento sulle situazioni), prevengo le infezioni (mi lego i capelli, mi lavo le mani all'inizio e alla fine del servizio, indosso la divisa, uso i DPI, metto in pratica il principio "dal pulito allo sporco", sono attento alla gestione dei guanti e dei rifiuti), timbro la presenza ove necessario, leggo il quaderno consegne ove presente. Compilo e faccio firmare alla persona assistita (o a chi delegato a farlo) il foglio presenze (Mod. SRA) con l'orario reale di entrata e di uscita.

CURO LA RELAZIONE CON LA PERSONA ASSISTITA E I FAMILIARI

PER COSTRUIRE E COLTIVARE NEL TEMPO UN RAPPORTO DI FIDUCIA

In che modo? Il rispetto prima di tutto ("Buongiorno signor/a Mario /Maria, sono l'assistente domiciliare..."), il mio aspetto riflette la professione che svolgo (nessun gioiello vistoso o pericoloso, abbigliamento, trucco e unghie adatte al ruolo), sono attento ai bisogni e alla situazione (ascolto - osservazione), realizzo gli interventi previsti dal piano di lavoro, rispetto le autonomie, la privacy, la riservatezza della persona assistita, organizzo il lavoro coinvolgendola e collaborando con i familiari, sono attento alle mie emozioni. Quando sono in compresenza con altri colleghi decidiamo insieme come collaborare creando un clima di fiducia e rispetto reciproco (non critico, non giudico).

VALORIZZO IL MIO LAVORO E QUELLO DI CHI LAVORA CON / PER ME

PER LA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE, LA QUALITÀ DEL SERVIZIO
E GLI ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI

In che modo? Avviso sempre l'ufficio quando ho problemi di ritardo, non trovo l'utente al domicilio oppure finisco prima il servizio per una richiesta della persona assistita. Nel fine settimana e quando l'ufficio è chiuso, se non trovo l'utente a domicilio seguo le istruzioni per l'attivazione dei numeri di emergenza. Scrivo le comunicazioni di servizio sul quaderno della Cooperativa ove presente, compilo e faccio firmare alla persona assistita (o a chi delegato a farlo) il foglio presenze (Mod. SRA) con l'orario reale di entrata e di uscita, segnalo eventuali nuove problematiche e/o bisogni rilevati alla referente tecnica e ai colleghi, consegno i fogli presenza in ufficio entro il secondo giorno lavorativo del mese successivo, consegno in Cooperativa le chiavi dell'utente se non mi sono necessarie in tempi brevi, partecipo ai momenti di verifica, formazione, aggiornamento che mi vengono offerti dalla Cooperativa per una crescita personale e/o professionale.

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 2015 l'Assemblea dei Soci si è riunita una volta ed hanno partecipato alla riunione 68 soci su 94.

2. Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di governo della Cooperativa ed è composto da 5 persone, che al 31 dicembre 2015 erano:

- **Massimo Occhetto** – Presidente
- **Renata Nardelli** – Vice Presidente
- **Lisa Carli**
- **Bruno Lorrai**
- **Agnese Oberosler**

È nei poteri del Consiglio di Amministrazione il poter delegare parte dei propri poteri a un Amministratore delegato o a un Direttore che attui quanto deciso dal Consiglio stesso.

Nel caso di FAI, in seguito ad alcuni recenti cambiamenti organizzativi, si è deciso di affidare la Direzione a **Renata Nardelli**.

3. Il Collegio Sindacale

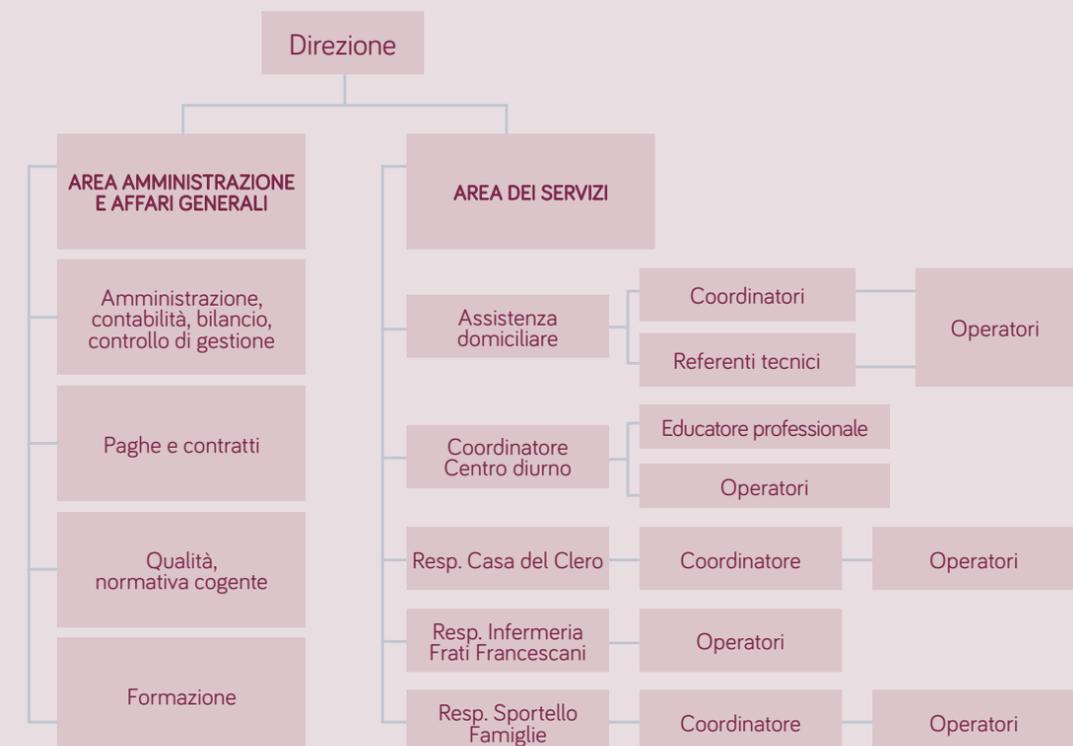
Il Collegio Sindacale è composto da tre membri, **Dario Ghidoni** (presidente), **Franca Della Pietra** e **Marica Dalmonego**, e si occupa del controllo contabile della Cooperativa.

ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA F.A.I.

AREA ISTITUZIONALE



AREA OPERATIVA

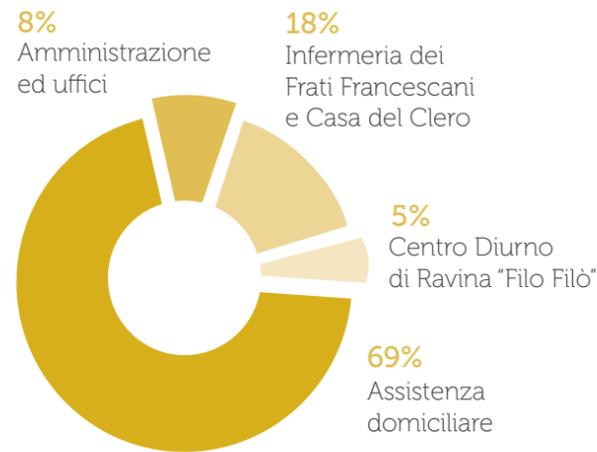


RISORSE



Le risorse di FAI sono di due tipi

1 LE RISORSE UMANE CHE OPERANO IN FAI



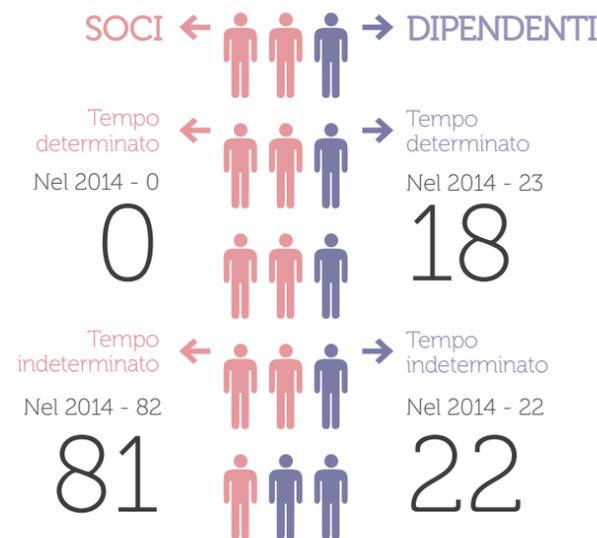
2 I RICAVI DA VENDITA DI BENI E SERVIZI



CONTRATTI

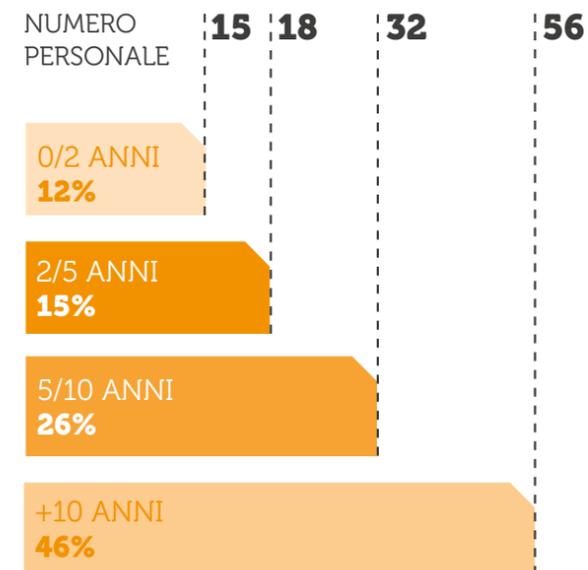
Anche in questi anni di recessione economica, FAI ha dimostrato di credere nei legami duraturi con i propri collaboratori, consapevole del fatto che soltanto con il tempo si acquisiscono saperi e comportamenti importanti per far funzionare bene un'organizzazione complessa come quella di FAI.

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



ANZIANITÀ DI SERVIZIO

La volontà di stabilizzazione unita alle condizioni positive di clima che la stessa Cooperativa crea nei propri collaboratori (come dimostrano le diverse certificazioni di qualità acquisite negli ultimi anni) hanno come esito un forte attaccamento tra collaboratori e Cooperativa, che ha come risultato un'anzianità di servizio di oltre dieci anni per quasi la metà del personale (46%).



COMPETENZA

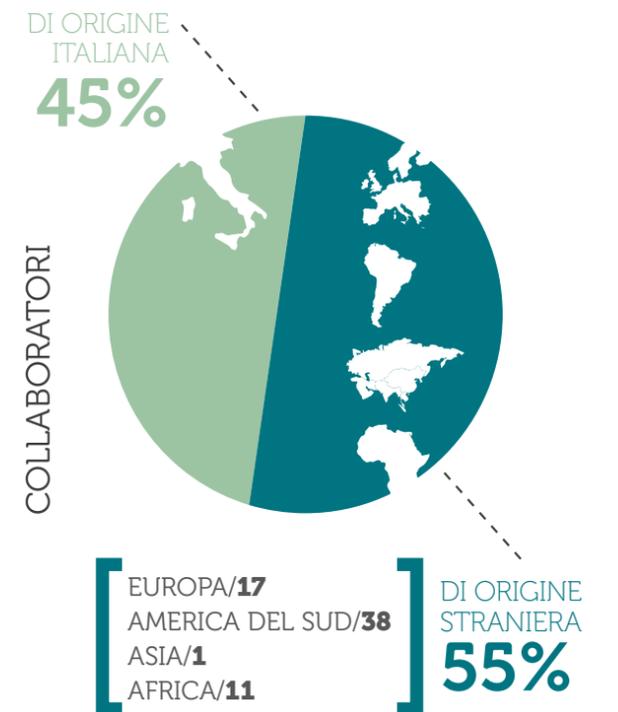
97%

PERSONALE QUALIFICATO¹

¹ Si intende personale qualificato coloro che posseggono il titolo di OSS-OSA-laurea in ambito sanitario E/O esperienza almeno biennale nella mansione. Il dato è in aumento rispetto all'ultimo triennio ed è passato dal 92% del 2013 al 97% del 2015.

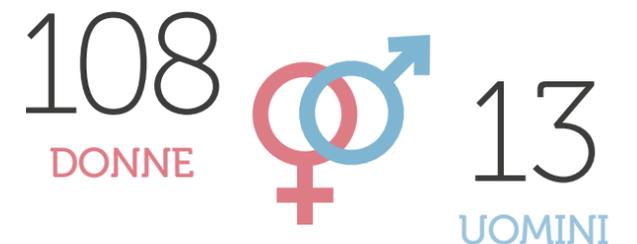
PROVENIENZA

Altro aspetto peculiare della Cooperativa è quello di promuovere l'integrazione dei lavoratori stranieri, che rappresentano il 55% del personale.



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 90% del personale di FAI è donna.



L'ATTENZIONE PER IL BENESSERE DEL PERSONALE

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 di Trento, che ha l'obiettivo di promuovere l'adozione di politiche del personale orientate al benessere dei propri dipendenti e delle loro famiglie che ha dato l'opportunità a FAI di sperimentare e consolidare **importanti azioni volte al benessere del personale e al clima aziendale.**

L'impegno che FAI investe ogni giorno nella **conciliazione famiglia-lavoro** è visibile dai risultati positivi che sono stati forniti dall'Agenzia per la famiglia, la natalità e le politiche giovanili e che mettono a confronto la Cooperativa con altre 33 organizzazioni.

La **percentuale relativa al turn-over** del personale di FAI risulta infatti **inferiore se confrontata con i dati delle altre organizzazioni trentine** che hanno ottenuto la certificazione Family Audit (23% di FAI contro 31%).

Inoltre, **il dato percentuale dei beneficiari di congedi parentali** in Cooperativa **risulta maggiore** di 10 punti percentuale **rispetto alla media calcolata su altre organizzazioni trentine** che hanno ottenuto la certificazione Family Audit (33% di FAI rispetto al 23% delle altre organizzazioni).

Lo standard Family Audit rappresenta un elemento coerente con la nostra realtà, da sempre caratterizzata da una forte presenza femminile e dall'impegno per la tutela delle esigenze delle donne e delle famiglie.

Ricordiamo alcune tra le azioni più significative avviate all'interno del nostro progetto Family Audit:

Per maggiori informazioni
www.familyaudit.org



39

RICHIESTE DI FLESSIBILITÀ DELL'ORARIO DI LAVORO ACCOLTE

sia temporanee, che riguardano alcuni periodi dell'anno (per es. l'inserimento dei bambini nelle scuole), sia permanenti (disponibilità pomeridiana solo in alcuni pomeriggi o in precise fasce orarie).

AGGIORNAMENTO CONTINUO

DI 93 OPERATORI

Sia sulle tematiche della gestione della relazione attraverso l'analisi di casi concreti, sia sulle tematiche relative alla conciliazione.

PROGETTO PILOTA

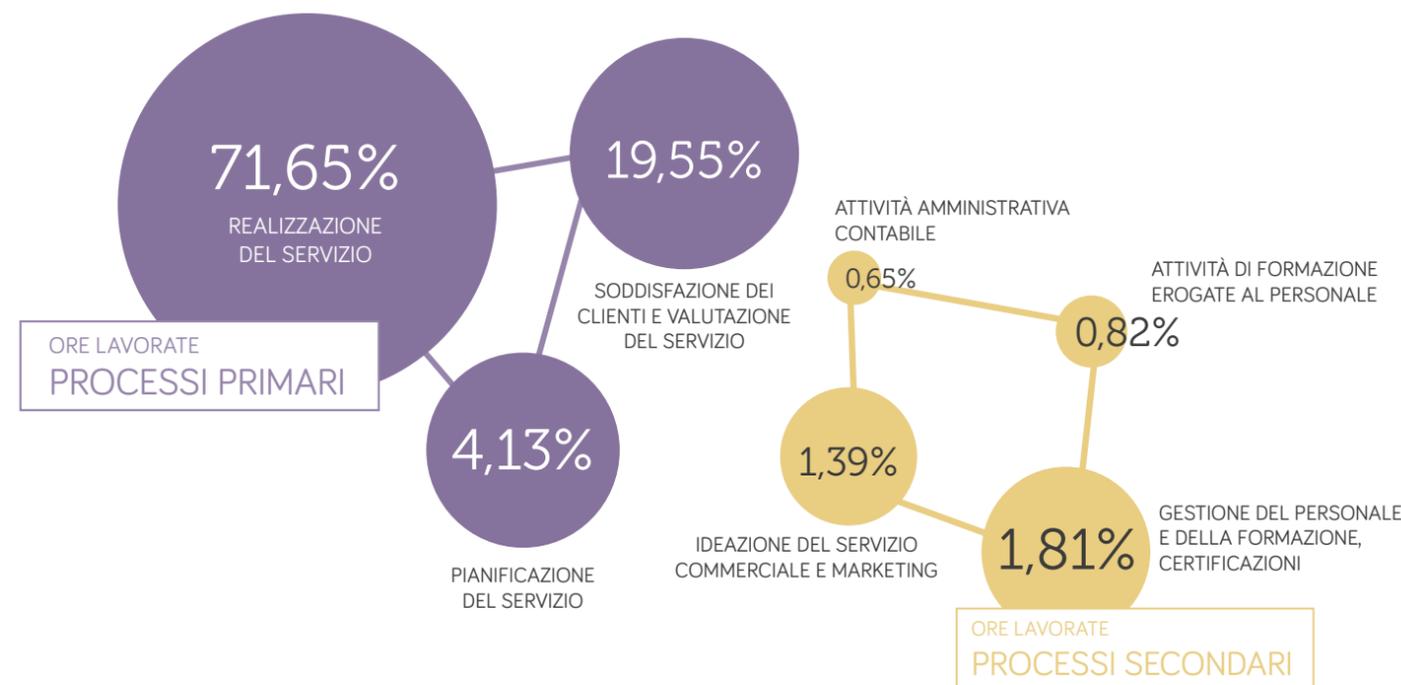
Avvio del "Progetto pilota" per migliorare la gestione degli spostamenti degli operatori sul territorio, grazie all'acquisizione di un applicativo informatico.

PROCESSI

RISULTATI

RISORSE

Le attività di FAI possono essere suddivise in processi primari e processi secondari. I **processi primari** sono quelli che creano direttamente un valore riconosciuto dal cliente (utenti e committenti), mentre i **processi secondari** sono indispensabili per la realizzazione dei processi primari ma non producono un valore diretto, pur essendo il motore del buon andamento della società. Provando a suddividere le ore lavorate di FAI tra i processi, emerge quanto descritto dal grafico sottostante.



Si evince che **FAI concentra oltre il 95% delle proprie risorse nei processi primari**, mentre il costo della struttura pesa meno del 5%, comprendendo all'interno di questa percentuale anche le attività di formazione e di garanzia degli standard dei servizi. Nonostante i costi contenuti e i numeri esigui la struttura degli uffici di FAI produce risultati eccellenti.

Il valore aggiunto economico, come si evince dal bilancio a pagina 32, **viene distribuito per il 94,14% al costo del lavoro, creando benessere sul territorio e contribuendo al processo di integrazione sociale.**

FORMAZIONE E 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.

Nel 2015 il **91% del personale ha partecipato** ad almeno un'iniziativa formativa, il numero di ore di formazione erogate nel complesso nel 2015 è stato di 1946 per una media di **14 ore di formazione pro-capite**.

Di seguito alcuni dei percorsi formativi più significativi:

Il ruolo e la professionalità dell'assistente domiciliare in FAI:
LA CARTA DEI COMPORTAMENTI

104

lavoratori di FAI coinvolti

259

ore di formazione erogate

L'ACCOMPAGNAMENTO DELLA PERSONA E DELLA SUA FAMIGLIA AL FINE VITA

15

operatori coinvolti

162

ore di formazione erogate

Formazione e aggiornamento APSS:
ASPETTI ETICI E STRATEGIE DI INTERVENTO IN SITUAZIONI ASSISTENZIALI COMPLESSE.

26

operatori coinvolti

380

ore di formazione erogate

SISTEMA QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA



Consapevoli del fatto che un alto livello di qualità coincida con una maggiore efficienza di tutta organizzazione, da diversi anni FAI ha implementato un **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 curando:

- **L'attenzione al cliente e alla sua piena soddisfazione**
- **La visione dell'Azienda come un insieme di processi tra loro in stretta relazione;**
- **La Fornitura di prodotti/servizi che rispondono ai requisiti fissati**
- **Il Perseguimento del 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. 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 stesse Cooperative per un miglioramento continuo.



La Cooperativa ha deciso di integrare i propri Sistemi di certificazione Qualità e Ambiente con la certificazione OHSAS 18001 per la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, finalizzato al controllo e miglioramento delle prestazioni in tema di salute e sicurezza.

ATTENZIONE PER L'AMBIENTE



La Cooperativa FAI ha ottenuto nel 2015 la **Certificazione ambientale ISO 14001** che riconosce, secondo i requisiti della norma internazionale, il continuo miglioramento degli impatti ambientali prodotti. Consapevoli che il benessere dei nostri assistiti è strettamente correlato con la cura dell'ambiente di vita e il mantenimento di un clima salubre nelle case, abbiamo avviato una serie di iniziative per sensibilizzare costantemente i nostri operatori riguardo alle politiche di sostenibilità e rispetto per l'ambiente. Aderiamo inoltre ad alcuni progetti sul territorio che stimolano il consolidamento e la diffusione di una cultura organizzativa molto attenta all'ambiente e al territorio.

Iniziative cui FAI aderisce:

- **"Salva il tappo!"** per la raccolta e il riciclo dei tappi in sughero nella bioedilizia, con cui sosteniamo i servizi della Cooperativa Artimestieri di Boves (Cuneo). Fai è l'unico punto di raccolta tappi in Trentino
- **Progetto "Insieme per l'autismo"** promosso da Activa e AGSAT (Associazione Genitori Soggetti Autistici del Trentino) per la raccolta di tappi in plastica, che vengono venduti e il ricavato viene destinato ad iniziative a favore di bambini e ragazzi autistici.

TUTELA DELLA SICUREZZA DEI LAVORATORI

La Cooperativa, da sempre sensibile in materia di salute e sicurezza per la tutela dei propri lavoratori, **ha avviato sul finire del 2015 il processo per l'ottenimento della certificazione OHSAS 18001** per la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, integrando così i propri Sistemi di certificazione Qualità e Ambiente.



SPORTELLO FAMIGLIE

80

Richieste prese in carico

CASA DEL CLERO

51

Sacerdoti seguiti

INFERMERIA FRATI

18

Frati seguiti

ASSISTENZA E CURA DOMICILIARE

413

Persone assistite sul territorio di Trento

CENTRO DIURNO RAVINA

27

Ospiti accolti

PROGETTI CON IL TERRITORIO

31

Persone hanno partecipato attivamente ai laboratori di quartiere

COMMITTENZA

	ANNO 2014	ANNO 2015
ORE TOTALI	162.129	148.892
ASSISTENZA DOMICILIARE Comune di Trento	116.805	105.124
CASA DEL CLERO	16.249	16.321
ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA-CURE PALLIATIVE-APSS	12.387	11.627
CENTRO DIURNO RAVINA APSS	7.905	8.190
INFERMERIA FRATI FRANCESCANI	4.928	4.913
ASSISTENZA DOMICILIARE Privata	3.855	2.717

SPORTELLO FAMIGLIE



Spesso per le famiglie è molto difficile riuscire ad orientarsi all'interno di un sistema di servizi alla persona sempre più complesso.

FAI ha deciso perciò 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
- orientamento per l'individuazione di ausili
- aiuto per pianificare la post-degenza garantendo la continuità assistenziale
- possibilità di fissare un primo incontro di consulenza gratuita, anche presso il proprio domicilio, con il Referente Familiare FAI

[80]
RICHIESTE PRESE
IN CARICO DURANTE
IL 2015



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.

[413]
FAMIGLIE A CUI QUEST'ANNO
ABBIAMO FORNITO CURA
E SUPPORTO

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 sanitaria: erogazione del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata e Cure Palliative; collaborazione con il personale medico-sanitario.

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



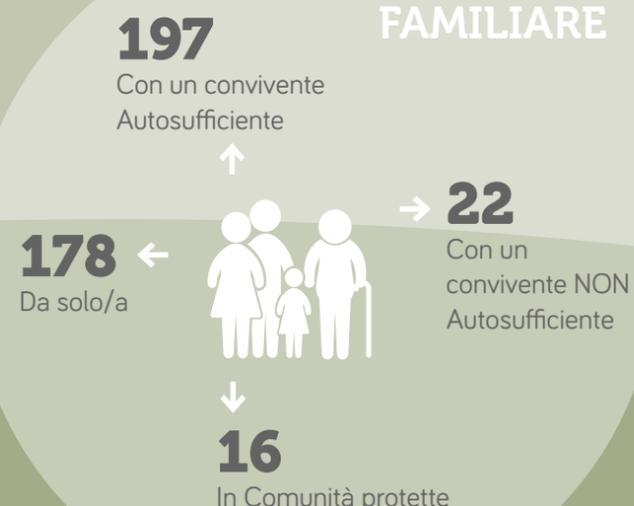
AUTOSUFFICIENZA



TIPOLOGIA DI DISAGIO



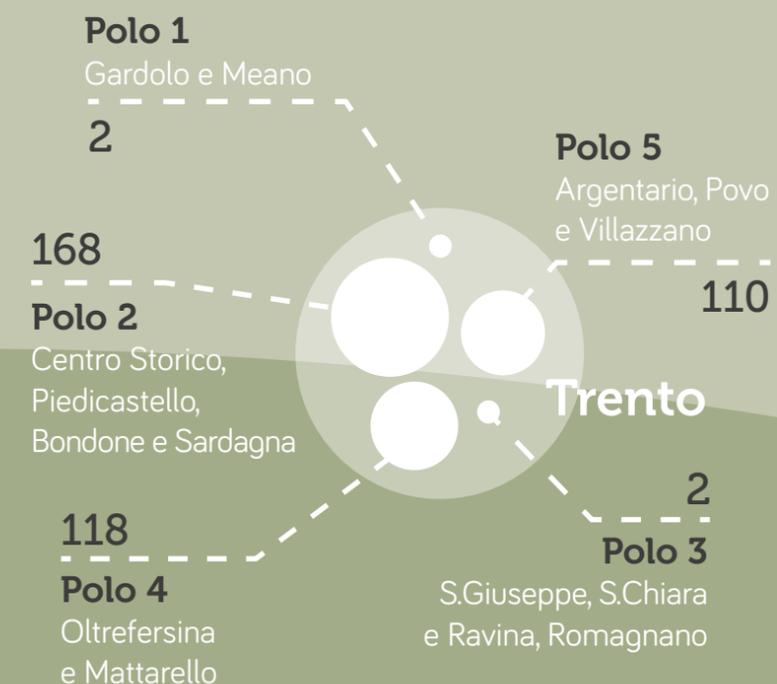
SITUAZIONE FAMILIARE



ETÀ MEDIA

80

ZONA



COMMITTENZA



*I DATI INDICATI HANNO COME UNITÀ DI MISURA I SINGOLI SERVIZI EROGATI. IN ALCUNI CASI, FAI È INTERVENUTA CON DIVERSE TIPOLOGIE DI SERVIZI ALL'INTERNO DELLA STESSA FAMIGLIA.

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. L'accesso alla struttura è garantito dalla collaborazione della Cooperativa FAI 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 evitando o 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.

I SERVIZI OFFERTI DAL CENTRO:

	SERVIZI OFFERTI	N° DI OSPITI
SERVIZI TRASVERSALI	MENSA colazione, pranzo*, merenda	27
	ANIMAZIONE	
	GINNASTICA DOLCE	
	USCITE SUL TERRITORIO	
SERVIZI OPZIONALI	DOCCIA ASSISTITA	4
	TRASPORTO	23

* questo servizio è opzionale, ma nel 2014 hanno aderito tutti gli ospiti.



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 è una 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).

INFERMERIA FRATI FRANCESCANI*	EQUIPE OPERATORI	N° OSPITI ASSISTITI	
Via Belvedere San Francesco n.1 (struttura in parte in convenzione con il Comune di Trento e in parte gestita privatamente)	9	18	24 ORE SU 24

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

La Casa del clero è una struttura residenziale situata a Trento presso il Seminario Maggiore in Corso III Novembre 46. La Cooperativa FAI vi eroga il servizio attraverso un contratto privato (in tabella).

CASA DEL CLERO	EQUIPE OPERATORI	N° OSPITI ASSISTITI	
Corso III Novembre 46, presso il Seminario Maggiore (il servizio è erogato dalla Cooperativa attraverso un contratto privato)	13	51	24 ORE SU 24

PROGETTI CON IL TERRITORIO



LABORATORI RACCONTARTI

Il progetto, presente dal 2014 nei quartieri dell'Oltrefersina, propone occasioni di incontro e dialogo e offre ad adulti over 50 opportunità di ascolto e valorizzazione delle proprie abilità e passioni attraverso diverse forme di espressione artistica (poesia, teatro, dialogo). Nel 2015 FAI ha riproposto e gestito sia i laboratori di teatro sia di dialogo con risultati molto positivi culminati nello spettacolo teatrale "Voci del verbo viaggiare", un evento che ha coinvolto tutti i partecipanti in un emozionante viaggio nelle relazioni interpersonali.

31
PERSONE **+** **53**
INCONTRI

= **110** **2** **1** **1**
INCONTRI SPETTACOLI LETTURA VIDEO
ESPRESSIVI TEATRALI CORALE

LE ISCRIZIONI SONO APERTE!

Contattaci al 0461.911509! La partecipazione è gratuita!

RaccontArti
LABORATORI ESPRESSIVI
DI QUARTIERE **VIETATO AI
MINORI DI 50 ANNI**



PROGETTO CAREGIVER “AIUTIAMO CHI AIUTA”

Si tratta di incontri formativi e informativi per chi si prende cura degli anziani offrendo momenti per condividere emozioni, esperienze, pensieri: questo permette di vivere i problemi quotidiani in modo meno travolgente e più positivo.

L'iniziativa è stata promossa dal Polo Sociale Argentario-Povo-Villazzano, le Cooperative FAI, Sad, Gruppo Spes, in collaborazione con l'Azienda Pubblica per i servizi alla persona Margherita Grazioli.

Anche quest'anno si conferma l'alta partecipazione, sintomo dell'importanza dell'iniziativa, che ha permesso di condividere esperienze con altri familiari e professionisti rafforzando così la rete di supporto.

**3 SERATE
INFORMATIVE**

aperte alla cittadinanza



**3 SERATE
CAREGIVERS**

a confronto rivolti ai familiari



**42
PERSONE
COINVOLTE**

PRONTO PIA

Il progetto "Pronto Pia. Persone Insieme per gli Anziani" è un'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, ecc).

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

26
INTERVENTI
REALIZZATI

x 8  **= 67,3**
PERSONE ORE DI SERVIZIO

ANIMAZIONE E RETE DI QUARTIERE

Da alcuni anni è attiva una stretta collaborazione con le realtà associative e i cittadini di via Gramsci e della Clarina con i quali il 30 aprile 2015 FAI ha partecipato all'evento **"Primavera in festa"**. È stata un'occasione di incontro e conoscenza per gli abitanti di via Gramsci e dintorni e per le organizzazioni del territorio. Durante la festa FAI ha proposto alcune **attività per i bambini legate al riutilizzo** di diversi materiali: **dai tappi in sughero e plastica ai cartoni della pizza, per la creazione di piccoli oggetti di uso comune.**

La collaborazione sul territorio è molto attiva anche a Ravina dove, attraverso le attività del centro Diurno Filo Filò, vengono coinvolti durante l'anno numerose associazioni/gruppi di volontari e organizzati molti eventi aperti al territorio. Nel 2015 sono stati organizzati **12 eventi in collaborazione con 7 diverse realtà territoriali.**



Ricamare Comunità

IL TESSUTO SOCIALE SI COSTRUISCE DAL BASSO

6 MARZO 2015

La Cooperativa FAI ha organizzato il convegno “Ricamare Comunità - Il tessuto sociale si costruisce dal basso” sulle tematiche del welfare di comunità, come conclusione del progetto “Oltrefersina: una comunità aperta va incontro al bisogno”, avviato nel corso del 2014 e finanziato dalla Fondazione Cassa Rurale di Trento. Durante il convegno sono stati approfonditi diversi aspetti legati ai servizi alla persona e al nuovo welfare in relazione ai cambiamenti in atto nel sociale.

Nell'attuale contesto di ridimensionamento delle risorse è necessario infatti “unire le forze”, collaborare con le molteplici realtà del territorio, ricamare quel prezioso tessuto fatto di relazioni umane per generare meccanismi virtuosi di solidarietà e di condivisione di beni e servizi. Durante il convegno sono state presentate numerose testimonianze di condivisione e scambio: il progetto “RaccontArti” della Cooperativa Fai che coinvolge adulti over 50 in laboratori di dialogo e teatro rispondendo a bisogni di socializzazione, incontro e ascolto, l'esperienza fatta da “Social Street” di Bologna e di Trento che hanno creato legami tra i cittadini di una stessa via o di uno stesso quartiere “sfruttando” i social network; le iniziative di sharing-economy che mettono in comunicazione le persone per lo scambio di beni e servizi, come ad esempio un passaggio in auto; le esperienze di housing sociale del progetto “Abito” che creano opportunità di condivisione tra le persone di uno stesso condominio.

Il convegno ha quindi offerto l'occasione per un confronto sul ruolo del privato sociale e sulla governance dei servizi alla persona e ha fatto emergere l'esigenza di pensare a strategie di attivazione dei cittadini nel far fronte ai bisogni partecipando in prima persona e supportandosi a vicenda.

L'evento, che ha coinvolto i professionisti del sociale, le istituzioni e i cittadini, è stato molto partecipato ed apprezzato e ci ha fornito diversi spunti di riflessione per le nostre future progettualità.



BILANCIO 2015

STATO PATRIMONIALE

DESCRIZIONE	2014	2015
Immobilizzazioni immateriali	2.060	4.600
Immobil. Materiali	65.186	73.534
Immobil. Finanziarie	43.148	43.148
Magazzino		
Crediti verso Clienti	647.581	782.832
Crediti Diversi	34.929	69.800
Liquidità	1.015.243	1.010.415
TOTALE ATTIVO	1.808.147	1.984.329
Patrimonio Netto	917.115	1.059.071
Fin Soci - Obbligazioni		
Fondi e debiti vari a MLT	240.146	238.748
Debiti fin. m/l termine		
Debiti fin. breve termine		
Debiti verso fornitori	82.382	93.262
Debiti div. a breve termine	568.504	593.247
TOTALE PASSIVO	1.808.147	1.984.329

STATO ECONOMICO

DESCRIZIONE	2014	2015
Ricavi caratteristici	3.849.257	3.600.797
Ricavi diversi	33.939	25.855
Acquisti	15.018	12.512
Costi per servizi + god. beni terzi	386.422	353.355
Costi amministrativi e diversi	13.639	12.327
Gestione finanziaria netta	6.263	2.489
Gestione straordinaria	-3.472	-2.487
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO	3.470.908	3.248.459
Costi del personale	3.279.974	3.058.119
MARGINE OPERATIVO LORDO	190.934	190.340
Ammortamenti immateriali	2.864	3.360
Ammortamenti materiali	33.525	32.341
Accantonamenti	10.000	7.883
RISULTATO OPERATIVO	144.545	146.757
Imposte	0	0
RISULTATO NETTO	144.545	146.757

DISTRIBUZIONE V.A.

DESCRIZIONE	2014	2014	2015	2015
Al personale	94,5 %	3.279.974	94,1%	3.058.119
Agli investimenti	1,3 %	46.389	1,3%	43.583
Alla Cooperativa	4,2 %	144.545	4,5%	146.757
TOTALE V.A.		3.470.908		3.248.459

“**fai** sorridere la vita”



fai

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