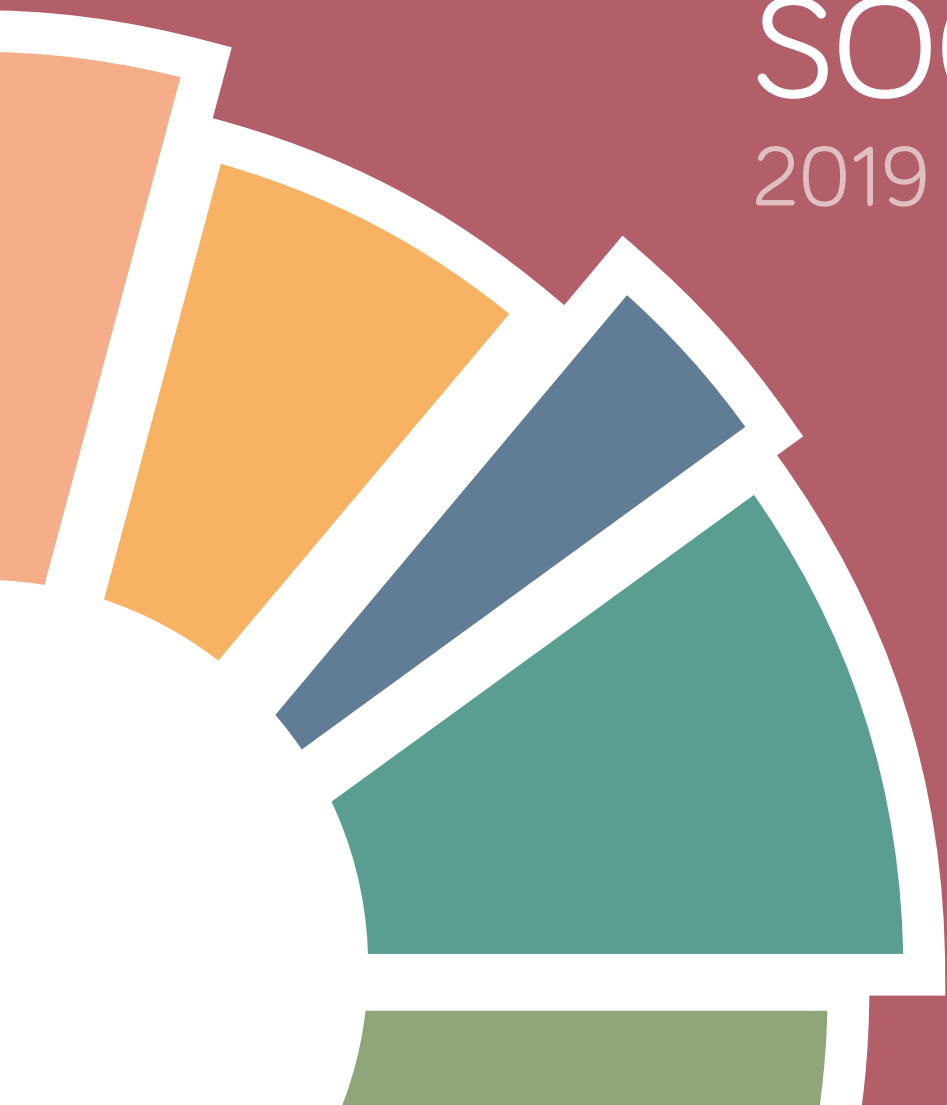




cooperativa sociale
famiglia anziani infanzia

BILANCIO SOCIALE

2019





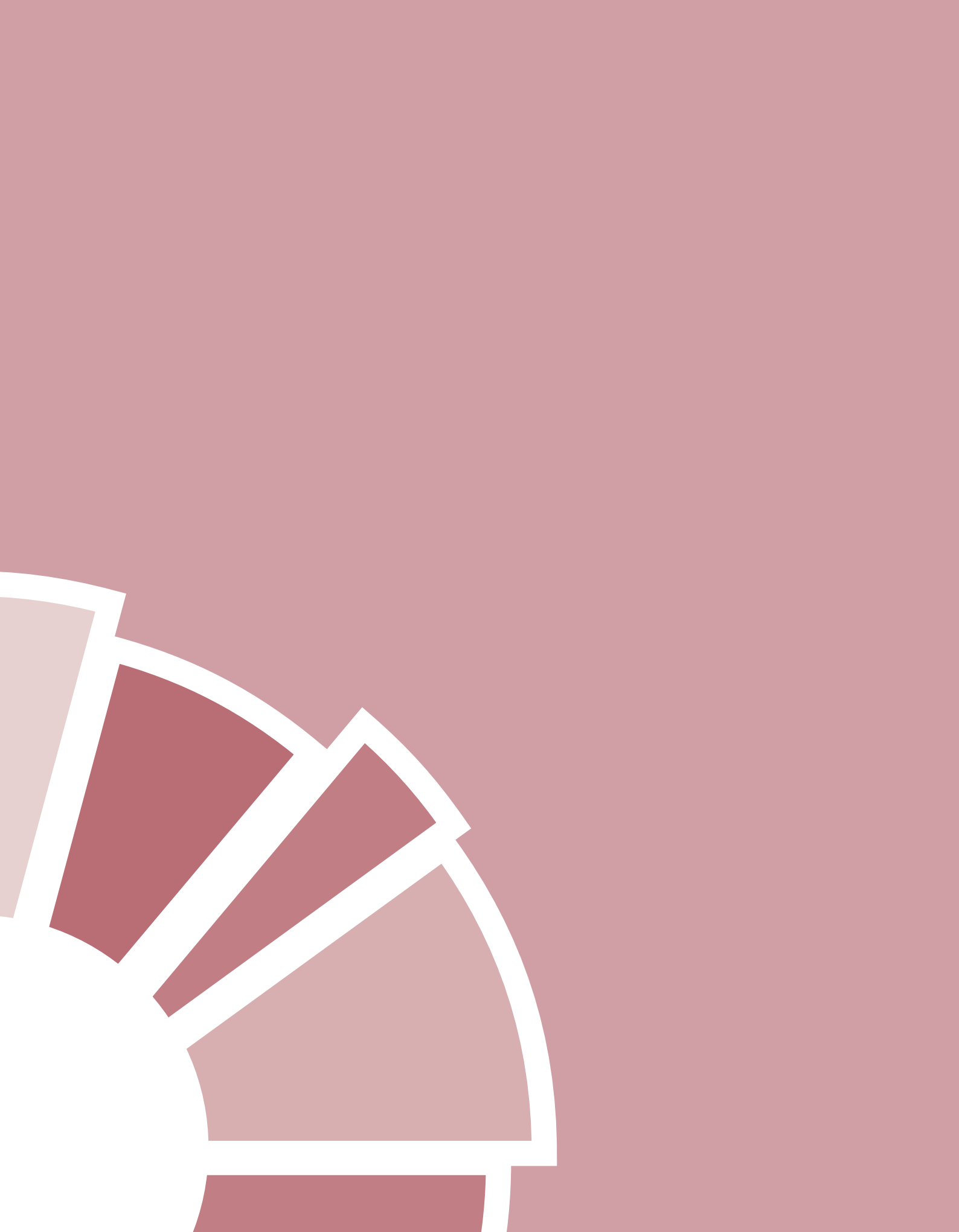
BILANCIO SOCIALE 2019

2020

DESIGN Sonia Lunardelli - mugrafik

FOTO Archivio FAI

STAMPA Nuove Arti Grafiche



PRESENTAZIONE	p. 5
IDENTITÀ E VALORI	p. 6
LA STORIA DI FAI	p. 8
GLI STAKEHOLDER	p. 9
LA GOVERNANCE	p. 10
L'ORGANIGRAMMA	p. 11
LE RISORSE DI FAI	p. 12
Le persone che operano in FAI	p. 12
I contratti	p. 13
L'anzianità di servizio	p. 13
La provenienza	p. 14
Parliamo al femminile	p. 15
FORMAZIONE DEL PERSONALE	p. 16
Tirocini attivati	p. 17
RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE	p. 18
I ricavi da vendita di beni e servizi	p. 18
Il valore del lavoro	p. 19
Il valore della produzione	p. 19
UN SOCIALE DI QUALITÀ	p. 20
I RISULTATI	p. 22
La committenza	p. 22
L'assistenza domiciliare	p. 23
Focus assistenza domiciliare	p. 24
Assistenza in strutture residenziali	p. 26
Centro diurno Ravina	p. 27
TRENTINO CURA	p. 32
I PROGETTI CON IL TERRITORIO	p. 34
Raccontarti	p. 35
Confini comuni	p. 36
Welfare a km zero	p. 36
VIP	p. 36
La vecchiaia che vorrei	p. 38
Animazione territoriale	p. 39
Aspettando le stelle al Parco Langer	p. 41
Che prodigio di vicini	p. 41
Pronto Pia	p. 42
RIFLESSIONI SULLA VALUTAZIONE DI IMPATTO	p. 43
STATO PATRIMONIALE E CONTO ECONOMICO	p. 44



PRESENTAZIONE

Col presente Bilancio sociale, Fai si prefigge di comunicare le principali ricadute sulla comunità prodotte in quest'ultimo anno di attività. Per raggiungere questo obiettivo in maniera puntuale, aderiamo dal 2018 ad un modello di rendicontazione e valutazione dell'impatto sociale promosso dall'istituto di ricerca Euricse e denominato ImpACT. Il modello risponde infatti sia alla recente Riforma del Terzo Settore, sia alla deliberazione della Giunta Provinciale della Provincia Autonoma di Trento del 6 luglio 2018, che ha previsto un modello di bilancio sociale trentino per gli enti di Terzo settore accreditati. Tale strumento segue un processo articolato che vogliamo condividere, nella convinzione che sia utile per fare emergere sempre di più le nostre specificità di Cooperativa sociale con dati ricchi che identifichino in vario modo le diverse dimensioni della nostra azione.

Alla luce di tali premesse, le pagine che seguono intendono raccontare la Cooperativa, a partire dai suoi punti fermi e dai suoi cambiamenti. Infatti, sotto alcuni punti di vista, Fai ha mostrato un percorso coerente rispetto agli anni precedenti: basti pensare al ruolo determinante e imprescindibile attribuito alle persone che vi operano, favorendo l'integrazione dei lavoratori stranieri e prestando attenzione alle esigenze personale femminile. Anche da un punto di vista finanziario, la Cooperativa dimostra di essere in una situazione di stabilità economica, generando valore economico crescente negli anni.

Un capitolo invece in continuo divenire e in forte sviluppo è quello legato ai progetti sul territorio: iniziative aperte alla Comunità, laboratori e progetti veri e propri risultano essere forse la parte più caratterizzante del 2018, con l'intenzione di approfondire e incrementare ulteriormente tali possibilità negli anni a venire.

È in questo solco che FAI prosegue il proprio cammino su diversi fronti: con la **CRESCITA QUALITATIVA E QUANTITATIVA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA GIÀ IN ATTO**, introducendo **NUOVE MODALITÀ DI EROGAZIONE DI SERVIZI** e sviluppando **NUOVI PROGETTI** con e per la **COMUNITÀ**.

IDENTITÀ E VALORI

FAI – Famiglia Anziani Infanzia – è una società cooperativa sociale con sede legale a Trento, in via Gramsci 48/a-50/a. È iscritta al Registro provinciale degli Enti cooperativi e all'Albo nazionale delle società cooperative. Fa inoltre parte di Consolida (Consorzio Cooperative Sociali Trentine) e della Federazione Trentina della Cooperazione.

Negli ultimi anni si è trovata ad affrontare un contesto contemporaneo fortemente segnato dalla presenza di un'età media della popolazione sempre più elevata: cresce il numero di anziani e aumenta soprattutto il dato relativo ai "grandi anziani", ovvero gli over 85. Inoltre, molte di queste persone vivono da sole, senza una rete familiare o amicale che li sostenga. Per queste ragioni, **risulta essere ancor più importante erogare servizi di qualità, in continuo ascolto verso i nuovi bisogni emergenti nella comunità.**

Per raggiungere questo obiettivo, FAI, offre servizi di assistenza, 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". Svolge anche servizi privati attraverso la rete Trentino Cura.

Parallelamente, FAI è inserita all'interno di una società sempre più incentrata sull'individuo, dove i legami sociali diventano più difficili da mantenere, soprattutto in presenza di fragilità. Per contrastare questa tendenza, nel corso del 2019, **la nostra Cooperativa si è impegnata**

a mantenere e sviluppare il rapporto con la comunità e il territorio, dando ancora più forma e struttura alle progettualità attive e consolidando le reti di partenariato. Come vedremo, alcune iniziative sono diventate ormai un appuntamento fisso per la Cooperativa, mentre altre continuano ad essere motivo di sperimentazioni e di innovazione. **Si mantiene, pertanto, l'intenzione di tessere dei legami con la comunità, con l'intento di ricostruire quei rapporti di solidarietà che nel contesto odierno, si sono indeboliti.** Per raggiungere tale obiettivo, diventa più che mai necessario co-operare con altre organizzazioni, facendo rete e mettendo in gioco energie diverse.

In tal senso, la **mission** della Cooperativa si costituisce a partire dalla lettura dei bisogni della comunità e dalla loro analisi, con l'intenzione di trovare delle formule per trasformare gli elementi di fragilità in risorse e punti di forza, occasioni per mettersi in gioco e creare opportunità nuove, al fine di aumentare il benessere generale. Per fare ciò si avvale dell'erogazione di servizi, della messa in atto di progetti legati al welfare generativo e del lavoro di rete.

La **vision** di FAI si concretizza nell'impegno per un continuo miglioramento dei servizi erogati, garantendo una pronta risposta alle esigenze degli utenti e una flessibilità in ascolto delle richieste che riceve. Inoltre, intende portare avanti il rapporto con la comunità in senso più ampio, attraverso la realizzazione di progettualità innovative – consolidando quelle già attive e sperimentandone di nuove – coltivando e ampliando le reti di partenariato con le altre realtà del territorio, sempre nell'ottica di **"ricamare comunità"**.

La mission e la vision fanno riferimento a una serie di **VALORI**, che rappresentano una bussola nell'agire della Cooperativa:



RISPETTO

inteso come "aver cura dell'altro", collega e utente.



ASCOLTO

rispetto ai bisogni degli utenti, dei colleghi e della comunità, nell'ottica di un arricchimento reciproco.



RESPONSABILITÀ

come consapevolezza e coerenza dei comportamenti.



EFFICIENZA

come capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati, ottimizzando le risorse impiegate.



COLLABORAZIONE

mettere insieme risorse e prospettive diverse, al fine di raggiungere uno scopo comune.



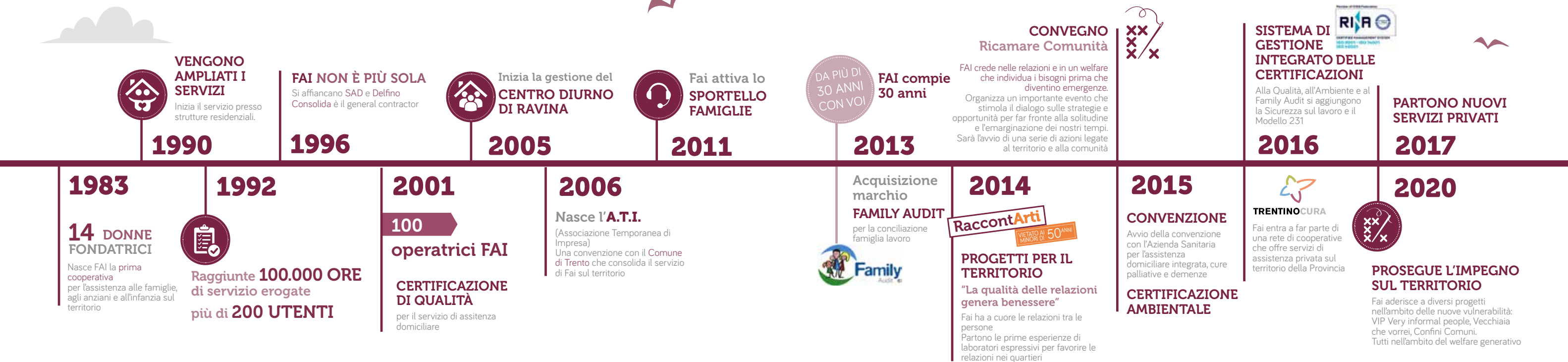
SOLIDARIETÀ

nei rapporti con chi ci si trova a collaborare: utenti, colleghi o partner.

LA STORIA DI FAI

"Insieme si può tutto": è questo il motto con cui 14 donne fondano la Cooperativa nel 1983 per rispondere ad una forte necessità della popolazione: il sostegno alle famiglie nella cura degli anziani.

Ripercorriamo assieme la nostra storia, lunga oltre 30 anni!



GLI STAKEHOLDER

FAI PORTA AVANTI LE PROPRIE ATTIVITÀ ALL'INTERNO DI UN SISTEMA DI RELAZIONI ETEROGENEO, IN CUI RIENTRANO I DIVERSI SOGGETTI CON I QUALI LA COOPERATIVA INTERAGISCE E/O COLLABORA.

Stakeholder di missione

- **GLI UTENTI:** coloro che usufruiscono dei servizi di FAI
- **I LORO FAMILIARI:** gli interlocutori principali del nostro operato, soprattutto nel caso in cui i destinatari dei nostri servizi si trovino in una situazione di non autosufficienza.
- **LA COMUNITÀ:** insieme molto ampio che racchiude, al tempo stesso, la cittadinanza attiva e i potenziali destinatari di progetti volti allo sviluppo delle relazioni, promossi dalla Cooperativa.

Stakeholder interni

- **I SOCI:** costituiscono l'organo sovrano all'interno dell'organizzazione e sono importanti anche in quanto portatori di punti di vista differenti (poiché possono essere rappresentati da diverse categorie).
- **I DIPENDENTI:** a vario titolo, rendono possibili i servizi erogati da FAI e la cui presenza è indispensabile per la Cooperativa.
- **I VOLONTARI:** contribuiscono anch'essi all'interno dei servizi e rappresentano un elemento prezioso, guidato dalla gratuità del proprio agire, valorizzando la relazione informale e spontanea.

Stakeholder esterni

- **GLI ENTI E I SOGGETTI ISTITUZIONALI** (come, ad esempio, il Comune di Trento, l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari e la Provincia Autonoma): rappresentano coloro che affidano a FAI l'erogazione dei servizi, in vista del perseguimento delle finalità di pubblico interesse.
- **LA RETE DI PARTNER:** le altre realtà del privato sociale con cui FAI collabora e realizza progetti.
- **I CONSORZI E LE FEDERAZIONI** (come Consolida e la Federazione Trentina della Cooperazione), volte a coordinare le diverse realtà cooperative.
- **LE FONDAZIONI E ALTRI ENTI PRIVATI:** svolgono il ruolo di promozione culturale, della ricerca e del welfare, favorendo l'attivazione di progetti nel mondo del sociale.
- **I COLLABORATORI E I FORNITORI:** offrono alla Cooperativa le competenze e le risorse e servizi necessari al raggiungimento della propria missione sociale.

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 2019 l'Assemblea dei Soci si è riunita una volta ed hanno partecipato alla riunione ed ha partecipato il 42,2% dei soci, il 23,3% era rappresentato con delega.

L'Assemblea dei Soci è composta al 90 da lavoratori: ciò è espressione della centralità del lavoratore nelle scelte organizzative, anche considerando che lo stesso influenza e osserva la qualità del servizio ed il suo coinvolgimento quindi risulta un obiettivo della cooperativa; più in particolare, poi, il 64% dei nostri lavoratori ordinari con posizione stabile in cooperativa è socio e ciò indica un interesse della cooperativa sociale di metodi formali di coinvolgimento dei lavoratori stessi.

2. Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di governo della Cooperativa ed è composto da 5 persone, che al 31 dicembre 2018 erano:

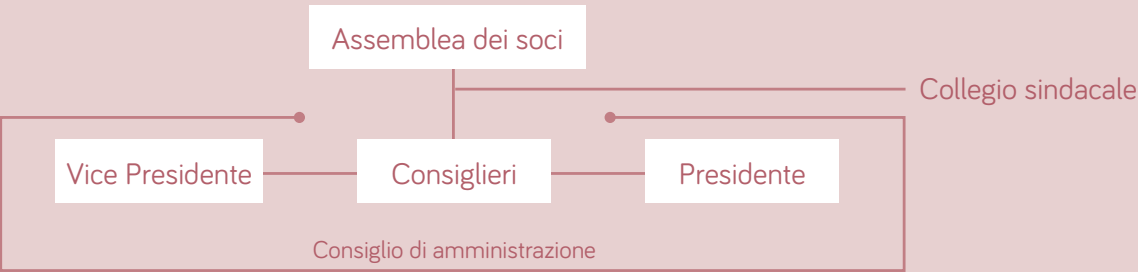
- **Massimo Occhetto** – Presidente
- **Renata Nardelli** – Vice Presidente
- **Lisa Carli**
- **Enrico Musella**
- **Agnese Oberosler**

3. Il Collegio Sindacale si occupa del controllo contabile della Cooperativa ed è composto da tre membri:

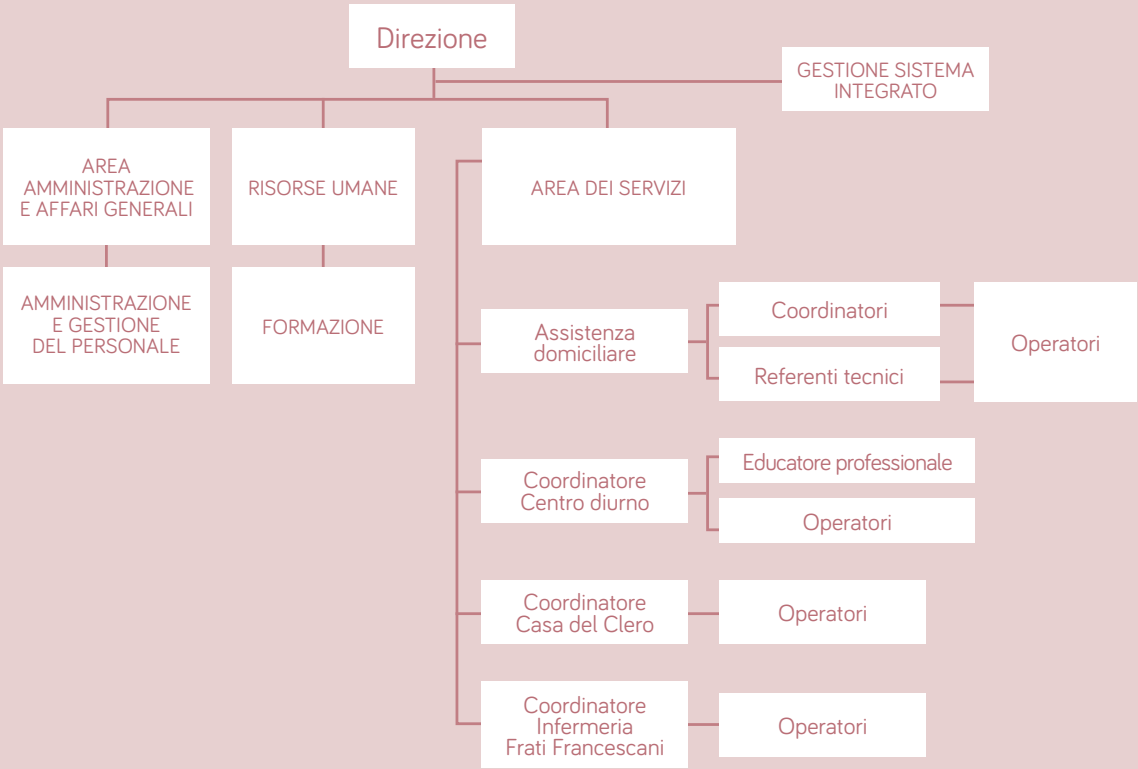
- **Dario Ghidoni** – Presidente
- **Franca Della Pietra**
- **Marica Dalmonego**

L'ORGANIGRAMMA

AREA ISTITUZIONALE



AREA OPERATIVA

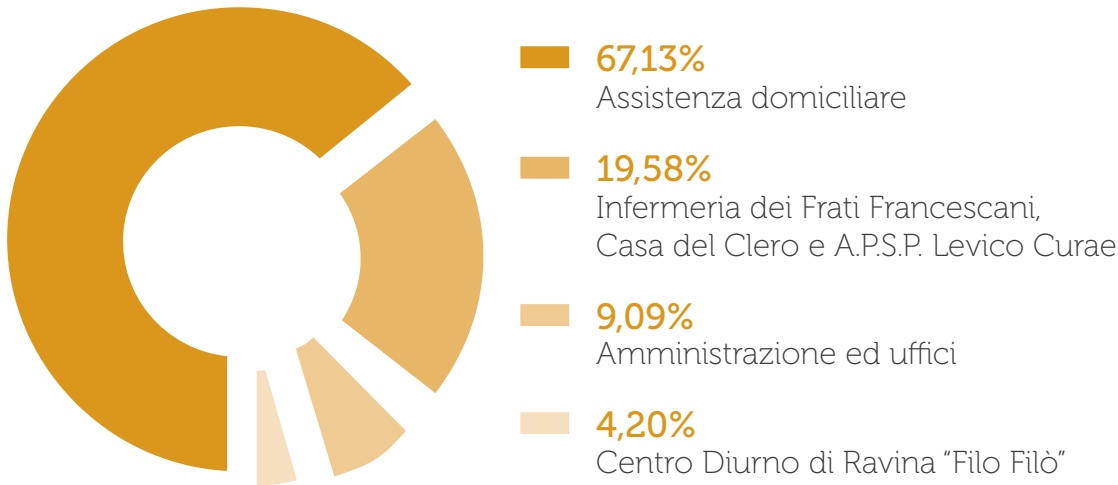


LE RISORSE DI FAI

LE PERSONE CHE OPERANO IN FAI

Settori ad alta densità 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.

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



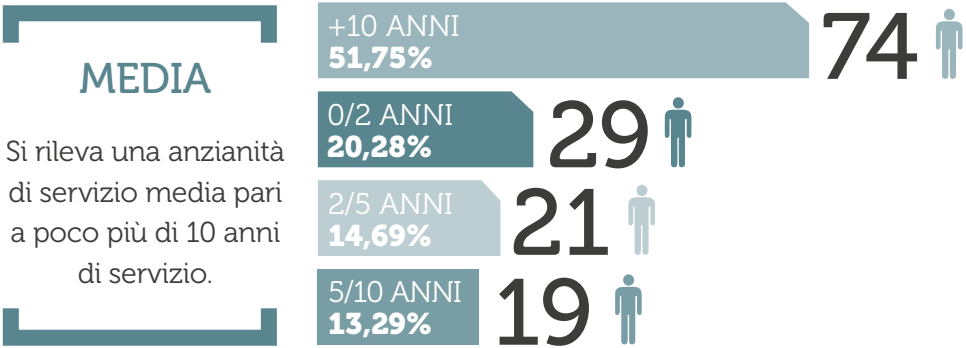
FAI, anche quest'anno, ha dimostrato di credere nei legami duraturi con i propri collaboratori, consapevole del fatto che soltanto con il tempo si acquisiscono saperi e comportamenti importanti per far funzionare bene un'organizzazione complessa come quella di FAI.

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



L'ANZIANITÀ DI SERVIZIO

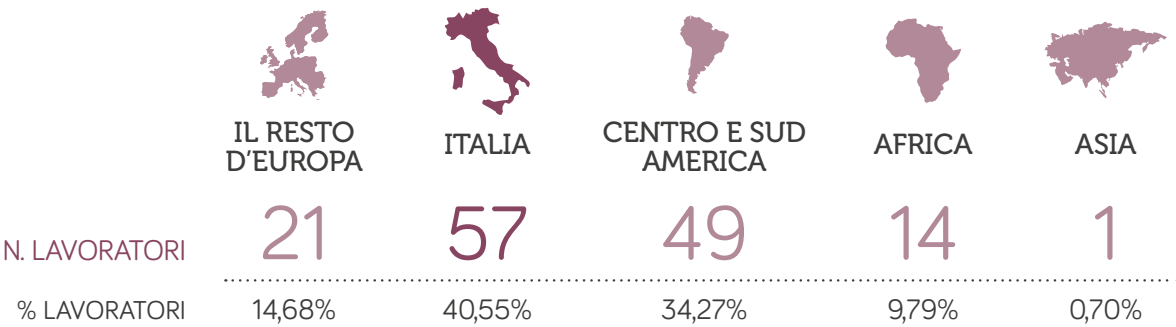
La volontà di stabilizzazione unita alle condizioni positive di clima che la stessa Cooperativa crea con i propri collaboratori (come dimostrano le diverse certificazioni di qualità acquisite negli ultimi anni) hanno come esito un forte attaccamento fra collaboratori e Cooperativa, che ha come risultato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



LA PROVENIENZA

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

Come si può vedere dal grafico successivo, circa il 40% del personale è di origine italiana; il 14% circa di origine Europea, mentre il resto, circa il 60%, si divide tra Centro e sud America (24, 3 %), Africa (9,7%) e Asia (0,7%).



LA COMPETENZA

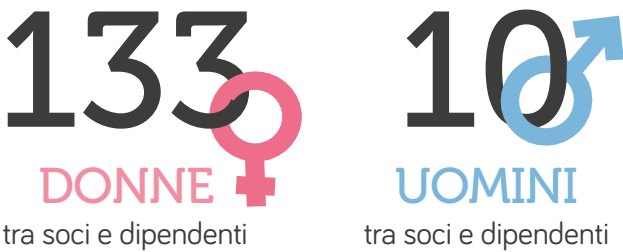
Il principale punto di forza della Cooperativa è l'attenzione alla professionalità del suo personale. Nel 2018 la percentuale di personale qualificato* è dell'85%.

* Per personale qualificato si intendono le persone con titolo di OSS-OSA-laurea in ambito sanitario e/o esperienza almeno biennale nella mansione.

85%
PERSONALE
QUALIFICATO

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: quasi il 92% del personale di FAI è donna.



LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO DEL PERSONALE

FAI crede molto nella formazione come metodo per valorizzare le competenze e investe nell'aggiornamento di tutto il personale per garantire competenza e professionalità nei servizi, alimentare la motivazione del personale e la spinta al miglioramento.

Per supportare il lavoro quotidiano e la crescita professionale utilizziamo tutte le opportunità disponibili, sia attivando collaborazioni e canali esterni sia avvalendoci delle competenze del personale interno.

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

📌 **Formazione trasversale rivolta a tutti i collaboratori**

- Relativa al rispetto dei requisiti di legge (sicurezza sul lavoro, tutela della privacy)

📌 **Formazione specifica relativa al ruolo rivolta ai responsabili a vari livelli sui diversi servizi**

- **Su aspetti tecnici e relazionali legati alle mansioni previste dai servizi.** Questo tipo di formazione, prevista sia per il personale in ingresso sia per rispondere alle esigenze del personale nel corso del tempo, può essere erogata direttamente sul campo durante lo svolgimento dell'attività lavorativa
- **Specifica su tematiche legate ad alcune peculiarità dell'utenza in carico** come le patologie degenerative, la SLA, il disagio psichico
- **Supervisione e supporto nella gestione dell'utenza** al fine di migliorare la comunicazione e la gestione dei gruppi per facilitare sia una crescita armonica della cooperativa che un buon dialogo con gli utenti. Si tratta di incontri periodici, condotti sia da personale interno che da esperti esterni rivolti a piccoli gruppi di operatori
- **Relativa ad aspetti amministrativi e gestionali**, per esempio in materia di contabilità, gestione dei contratti, aggiornamenti normativi, sistema di gestione integrato (qualità-sicurezza-ambiente)

È cura della Cooperativa, inoltre, far sì che tutti i lavoratori frequentino iniziative formative diversificate a seconda delle specifiche competenze ed inclinazione dei singoli.

Nel 2019 il **98%**
del personale
ha partecipato ad almeno
una iniziativa
formativa.

3.002 ore
di formazione
erogate nel complesso
nel 2019, per
una media
di 18,50 ore
di formazione pro-capite.

Nel 2019 il 98% del personale ha partecipato ad almeno una iniziativa formativa: il numero di ore di formazione e affiancamento erogate nel complesso nel 2019 è stato di 3002 per una media di ore 18,50 ore di formazione pro-capite.

TIROCINI ATTIVATI

Oltre al personale dipendente, FAI ha attivato negli anni, in maniera costante, dei tirocini, provenienti da corsi e/o master dell'Università degli Studi di Trento e da scuole superiori. Queste forme di collaborazione hanno una duplice valenza: dal lato del tirocinante, è un'occasione di formazione, sperimentazione e crescita personale, a livello di acquisizione di competenze e soft skills in vista di un futuro inserimento nel mondo del lavoro.

Per l'organizzazione rappresentano un'opportunità per confrontarsi con un punto di vista esterno, non ancora inserito nella routine lavorativa e quindi portatore di idee nuove e capace di rilevare potenziali elementi di miglioramento e sviluppo.

NR.	PROVENIENZA	AMBITO DI INTERVENTO	DURATA
1	Università Trento (MOVAS)	Sviluppo progetti attivi, ricerca	
1	Università degli Studi di Trento, Facoltà di economia, Master GIS	amministrativo, programmazione e sviluppo progetti attivi	5 mesi circa 625 ore, da confermare
1	Don Milani Rovereto	Centro Diurno (animazione)	90 ore, 3 settimane da 30 ore
1	Opera Armida Barelli	Centro Diurno in affiancamento agli OSS (relazione/igiene ambientale/doccia assistita).	100 ore, 4 settimane
2	Corso per Operatore Sanitario APSS	In affiancamento agli OSS del servizio di assistenza domiciliare	110 ore, 4 settimane
1	Piano di attuazione provinciale per l'occupazione giovanile GARANZIA GIOVANI FOR. ES - FORMAZIONE E SVILUPPO S.R.L.	Supporto nella realizzazione delle attività assistenziali e di animazione del Centro Diurno di Ravina	480 ore, da dicembre 2019 a marzo 2020
1	SCUP Servizio Civile Provinciale	Supporto nella realizzazione delle attività del Centro Diurno di Ravina, in particolare quelle di animazione e assistenziali (si concluderà a settembre 2020)	Avviato a settembre

LE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE

I RICAVI DA VENDITA DI BENI E SERVIZI

Per descrivere la nostra Cooperativa sociale presentiamo alcuni dati del nostro bilancio per l'esercizio 2019, tali da illustrare le nostre **ricadute sul sistema economico** e avere anche elementi di riflessione sulla nostra situazione ed evoluzione.

Il valore della produzione rappresenta così innanzitutto un primo indice della nostra dimensione economica. Nel 2019 esso è stato pari a 4.179.879 Euro posizionando quindi la Cooperativa 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 la nostra cooperativa sociale tra le poche grandi anche a livello nazionale, con un impatto economico che riteniamo quindi importante. Rilevante è inoltre l'analisi del trend dei nostri valori del periodo considerato (2017-2019): il valore della produzione risulta infatti cresciuto dimostrando la capacità della nostra cooperativa di continuare ad essere in una posizione stabile sul mercato e di generare 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 ricaduto per il 100% sul Comune di Trento.**

Gli scambi con le pubbliche amministrazioni avvengono inoltre 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 la capacità di integrare** le entrate con altri finanziamenti. Nel 2017 FAI ha avviato alcuni progetti di durata triennale finanziati da soggetti diversi dalle pubbliche amministrazioni e realizzati anche in partnership con altre organizzazioni del territorio. Ciò ha permesso alla Cooperativa di beneficiare nel 2019 di entrate diverse da quelle sin qui descritte per un totale di 30 825,40 Euro.

IL VALORE DEL LAVORO

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.

Nel 2019 il costo sostenuto per il personale è stato di € 3.500.500 con un peso dell'86,3% 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%].

IL VALORE DELLA PRODUZIONE

La situazione economica della cooperativa ha generato per l'anno 2019 un utile pari ad € 125.065. Pur non trattandosi di un dato cruciale data la natura di ente senza scopo di lucro della nostra cooperativa, 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** (la quasi totalità degli utili viene destinata a patrimonio indivisibile della Cooperativa).

Il patrimonio netto di FAI nel 2019 ammonta a 1.535.408 Euro, posizionando quindi **la nostra cooperativa sopra la media del patrimonio netto registrato tra le cooperative sociali italiane.**

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. A partire dal 2017 abbiamo proseguito il percorso con la successiva fase di "mantenimento" del certificato che si è conclusa nel 2020. FAI ha intenzione di proseguire il suo percorso con l'adesione alla fase del "Consolidamento". In tal senso FAI si è impegnata, tra le altre cose, nella redazione di una "guida alla maternità" con tutte le indicazioni utili, esplicitate in maniera chiara e fruibili dai dipendenti. Per maggiori informazioni www.familyaudit.org.

2010
SISTEMA DI GESTIONE
PER LA QUALITÀ



2013

2015



2017

RECEPIMENTO
SISTEMA DLGS
231/2001

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 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 SICUREZZA SUL LAVORO ISO 45001

Al fine di garantire e migliorare le prestazioni in tema di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, la Cooperativa ha avviato nel 2016 il processo di certificazione (secondo la norma OHSAS 18001) effettuando quindi nel 2019 il passaggio alla norma ISO 45001:2018, come previsto dal sistema di certificazione. FAI presidia costantemente le azioni e gli obiettivi avviati per garantire la salute e sicurezza, e quindi anche il benessere, del proprio personale e periodicamente ne verifica l'adeguatezza.

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

Dopo aver presentato la nostra Cooperativa, passiamo ora alla presentazione di alcuni dati che indicano il numero di persone che abbiamo accolto, ascoltato e accompagnato durante il 2019. In questo modo, forniremo anche una rendicontazione relativa alle attività svolte – sia con i servizi domiciliari, che con le attività che svolgiamo sul territorio con i progetti – funzionali al raggiungimento degli obiettivi esplicitati dalla nostra mission e dalla nostra vision nei capitoli precedenti

15 Giovani assistiti
CAD Centro Antidroga Trento

17 Frati seguiti
INFERMERIA FRATI

31 Persone assistite
APSP Levico Curae

33 Ospiti accolti
CENTRO DIURNO RAVINA

50 Sacerdoti seguiti
CASA DEL CLERO

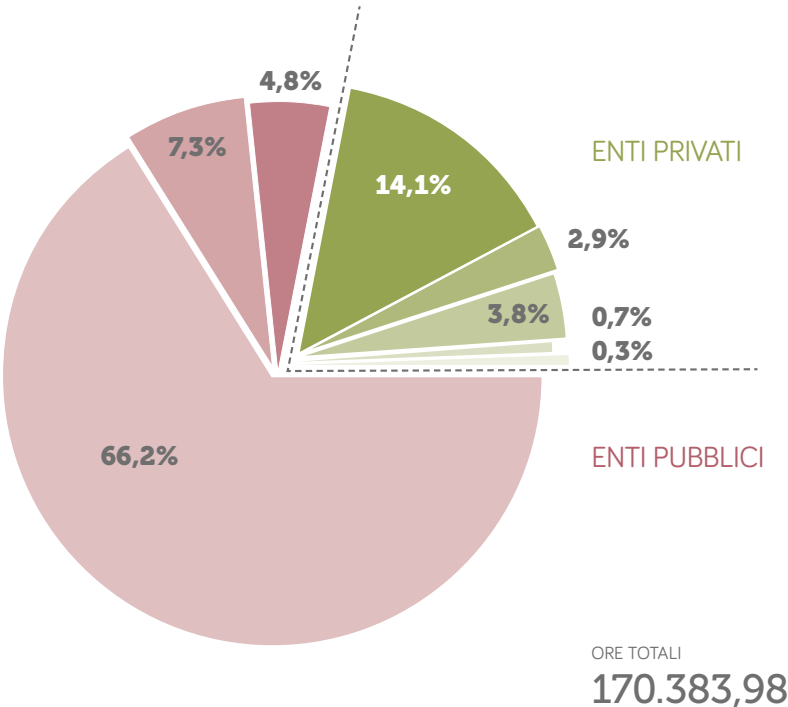
391 Persone assistite sul territorio di Trento
ASSISTENZA E CURA DOMICILIARE

+400 Partecipanti ai laboratori e iniziative dei progetti per la Comunità
PROGETTI CON IL TERRITORIO

LA COMMITTENZA

ANNO 2019

- 66,2%** - 112.791,05 ore
ASSISTENZA DOMICILIARE Comune di Trento
- 7,3%** - 12.431 ore
ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA CURE PALLIATIVE APSS
- 4,8%** - 8.190 ore
CENTRO DIURNO RAVINA
- 14,1%** - 23.953,68 ore
CASA DEL CLERO
- 2,9%** - 4.927,5 ore
INFERMERIA FRATI FRANCESCANI
- 3,8%** - 6.450,75 ore
ASSISTENZA DOMICILIARE Privata
- 0,7%** - 1.190 ore
A.P.S.P. LEVICO CURAE
- 0,3%** - 450 ore
CAD CENTRO ANTIDROGA TRENTO



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 attraverso la Rete Trentino Cura. **In caso di necessità FAI è in grado di attivare entro 24 ore i propri operatori.**



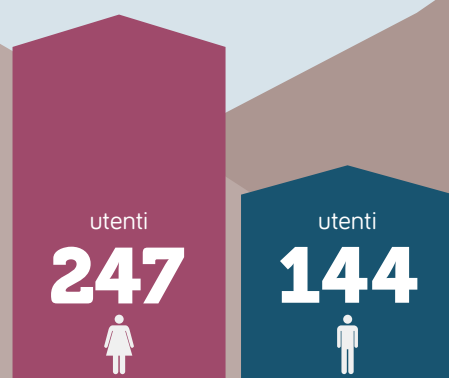
FOCUS ASSISTENZA DOMICILIARE

ETÀ MEDIA

77

il 21% ha
oltre 90 anni

GENERE



AUTOSUFFICIENZA

358 PARZIALMENTE
AUTOSUFFICIENTE
45 NON
AUTOSUFFICIENTE

TIPOLOGIA DI SERVIZIO DOMICILIARI

CURE PALLIATIVE/DOMICILIARE
INTEGRATA APSS

9,4% Nel 2019
11,5% Nel 2018

SERVIZIO DOMICILIARE
COMUNE DI TRENTO

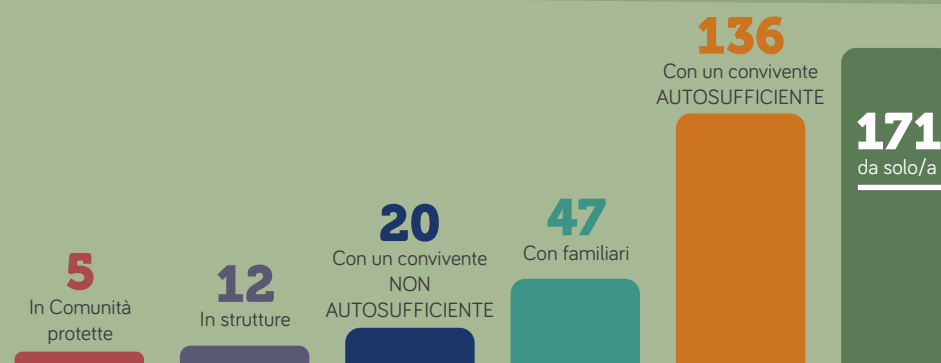
85,7% Nel 2019
84,7% Nel 2018

SERVIZIO 
DOMICILIARE PRIVATI

4,9% Nel 2019
3,5% Nel 2018

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

SITUAZIONE FAMILIARE



66,3%

delle persone che vivono sole hanno
rapporti di qualità con i loro familiari

RELAZIONI DI QUALITÀ

La maggior parte delle persone che abitano da sole mantengono comunque dei buoni rapporti con i loro familiari. Una piccola ma non indifferente parte delle persone sole da noi assistite, circa 15%, non hanno legami e relazioni familiari: **per loro i nostri operatori rappresentano un vero punto di riferimento.**

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*. Inoltre, a partire dal primo settembre, fino alla fine del mese di febbraio, gli operatori di FAI hanno prestato il loro servizio presso l'A.P.S.P. Levico Curae.

OBIETTIVI

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

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. Tra le attività previste vi è anche la cura dell'ambiente di vita.

	EQUIPE OPERATORI	N° OSPITI ASSISTITI	
INFERMERIA FRATI FRANCESCANI	9	17	24 ORE SU 24

CASA DEL CLERO

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.

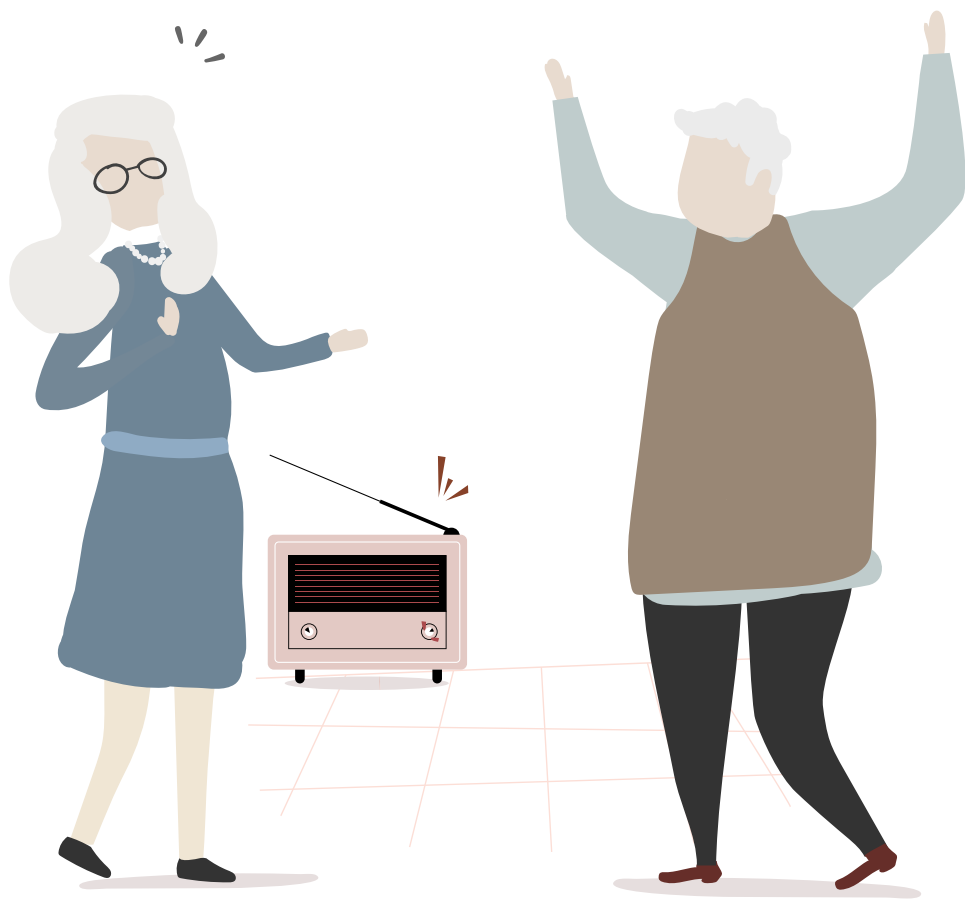
	EQUIPE OPERATORI	N° OSPITI ASSISTITI	
CASA DEL CLERO	19	50	24 ORE SU 24

LEVICO CURAE E CAD CENTRO ANTIDROGA

A partire da settembre 2018 FAI ha prestato assistenza notturna per nuclei familiari presso l'A.P.S.P. Levico Curae con un'equipe di 7 operatori, mentre negli ultimi mesi del 2020 ha fornito servizio presso il CAD Centro Antidroga di Trento assicurando assistenza notturna, ai giovani ospitati presso la struttura di Trento con due operatori FAI.

Nel 2019 sono stati assistiti nel complesso

33 ospiti



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 CHE NE HANNO USUFRUITO
SERVIZI TRASVERSALI	MENSA colazione, pranzo, cena	33
	ANIMAZIONE	
	GINNASTICA DOLCE	
	USCITE SUL TERRITORIO	
SERVIZI OPZIONALI	DOCCIA ASSISTITA 248 bagni effettuati	7
	TRASPORTO 3.860 trasporti effettuati	29
EQUIPE COSTITUITA DA: 1 coordinatore 7 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 2019 SONO STATI PROPOSTI:

- **Pomeriggi aperti:** consistono in momenti di apertura del Centro alla comunità e al territorio (conferenze sul tema "Sicurezza del Cittadino", in collaborazione con il Comune di Trento, sono state gradite dagli ospiti ma anche da un gran numero di persone della Comunità di Ravina che hanno partecipato agli incontri).
- **Momenti danzanti:** sono stati proposti incontri con i volontari della società di danza "Circolo Tridentum- Danze in stile Ottocentesco": questa attività ha trovato un forte apprezzamento da parte degli ospiti.
- **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.
- **Spettacoli teatrali** con la compagnia e l'entusiasmo di "Teatroovunque" e del Progetto "RaccontArti", promosso dalla Cooperativa FAI di Trento.

Inoltre, sono stati realizzati alcuni **progetti intergenerazionali** che presentiamo di seguito, volti a valorizzare lo scambio generazionale attraverso la musica, la relazione e l'incontro, anche con il coinvolgimento dei nostri amici animali.

LO SCAMBIO GENERAZIONALE CHE DONA BENESSERE

PROGETTI CON IL NIDO DI INFANZIA E CON LA SCUOLA DELL'INFANZIA DI RAVINA

Il Centro Diurno di Ravina ha rinnovato anche quest'anno la collaborazione con il **Nido d'Infanzia di Ravina**: con cadenza bi-settimanale, le maestre e i bimbi hanno trascorso insieme agli anziani dei momenti caratterizzati da un'alta valenza sociale, affettiva e culturale, dando la possibilità di mettere in atto uno **scambio generazionale** **pregno di significato**. L'idea alla base del progetto è stata quella di offrire a grandi e piccini l'esperienza di **una comunità che condivide, si incontra e si narra**.

**150
persone
esterne**

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

sono entrate al centro nel corso del 2019 per partecipare agli incontri / attività / pomeriggi.

Per facilitare l'incontro e lo scambio tra piccoli e anziani, le educatrici del nido portavano di volta in volta dei materiali e dei giochi molto semplici, ma estremamente funzionali per facilitare la relazione bambino-anziano, che stimolano la relazione senza bisogno di discorsi, ma grazie a quella spontaneità che si perde in età adulta, ma si recupera poi in età più avanzata.

Gli incontri e i momenti insieme sono stati arricchiti dalla **bellezza del fare assieme** le formine per decorare l'albero di Natale del centro diurno, dal piacere di svolgere insieme attività relative alla cura del sé, dal gioco simbolico con le bambole a quelli più "attivi" come le costruzioni. Esperienze, queste, che hanno fatto sperimentare ai grandi la gioia di ritornare essi stessi bambini e ai piccoli la tenerezza e l'affetto di un gruppo di "nonni" speciali e dedicato interamente a loro.

È proseguito nel 2019 anche il percorso con la **Scuola d'Infanzia di Ravina**, già attivo da diversi anni, attraverso un insieme di **incontri con un gruppo di bambini** che offrono agli ospiti del centro un'opportunità per raccontarsi, confrontarsi con i piccoli e valorizzare il proprio bagaglio culturale e di vita quotidiana.



LA COLLABORAZIONE CON LE SCUOLE MEDIE MUSICALI “SAVINO PEDROLI” DI GARDOLO

Nel corso del 2019 è stata avviata la collaborazione con le scuole medie musicali “Savino Pedrolì” di Gardolo: anche in questo caso l’obiettivo è stato **quello dello scambio e del confronto intergenerazionale tra i nostri ospiti e i ragazzi che frequentano l’istituto, avvalendosi, però, di un mediatore d’eccezione: la musica**. La musica rappresenta per bambini e ragazzi uno spazio di piacere, di gioia, di condivisione, di espressione di emozioni, idee e del proprio sentire. Per l’anziano è il momento dei tempi della gioventù, è la melodia che ha accompagnato tanti momenti della vita, e per quelli più compromessi a livello cognitivo diventa uno dei canali di comunicazione ed espressione dei vissuti più praticabili. Si valorizza così la figura dei nonni come depositari di sapere e ricchezze, si dà modo alle nuove generazioni di strutturare la propria identità arricchendola e integrandola con la conoscenza del passato, si crea lo spazio per **recuperare e tenere viva la memoria** di quanto è stato.

Il contatto intergenerazionale risulta essere un prezioso elemento di arricchimento e valorizzazione reciproca, estremamente positivo, sia per gli anziani, che per i più piccoli.

REALZIONE E CONTATTO CON GLI ANIMALI

La grande novità di quest’anno è stata l’introduzione di un **progetto di IAA (Interventi Assistiti con l’Animale)**, articolata in un percorso di 10 incontri a cadenza quindicinale, in cui i nostri ospiti hanno avuto la possibilità di interagire direttamente con alcuni cani.

Il rapporto con un animale consente di dare e ricevere affetto, di favorire la comunicazione e l’interazione. La risposta dell’animale è sempre gratificante e comprensibile, momenti preziosi soprattutto per le persone anziane poiché le occasioni di gratificazione sono tendenzialmente rare. È inoltre indubbio che il contatto con l’animale stimoli i ricordi e induca le persone a condividerle con gli altri.

Abbiamo avuto anche l’opportunità di unire il progetto IAA alla collaborazione con l’asilo nido in un incontro che ha fatto interagire tutti assieme tra loro anziani, bambini e cani, in un clima di generale entusiasmo ed euforia.



SERVIZIO CIVILE PROVINCIALE SCUP L'ARCO E LA FRECCIA

Da settembre è stato avviato un nuovo progetto di Servizio Civile Provinciale “L’arco e la Freccia” che ha coinvolto una ragazza nel supporto delle attività realizzate presso il Centro Diurno, **in particolare nei progetti di scambio inter-generazionale**, nei quali FAI crede e si impegna a rinnovare periodicamente. Con il supporto degli operatori e dell’educatrice, la giovane è stata accompagnata in un percorso di conoscenza del servizio e di apprendimento di alcune mansioni legate alle attività svolte durante le giornate. Il progetto proseguirà nel 2020 e la vedrà coinvolta nella realizzazione delle attività, in particolare quelle che coinvolgono i bambini e ragazzi, e nel supporto degli operatori durante la permanenza degli anziani al Centro Diurno.

Hai tra i 18 e i 28 anni?
Vuoi avvicinarti al **mondo del lavoro**, acquisire
esperienze e maturare **competenze** in ambito
sociale e relazionale?

.....
**Candidati al progetto di servizio civile
della Cooperativa FAI**

"L'arco e la freccia"!

.....
Un percorso di **incontro intergenerazionale**, che
ti permetterà di collaborare nella realizzazione
dell'**animazione** presso il nostro **Centro Diurno**
anziani **"Filò Filò"** di Rovina



**HAI TEMPO FINO
ALL'8 SETTEMBRE**

CONTATTACI
FAI Famiglia Anziani Infanzia
Via Gramsci 48/a - 50/a Trento
Tel. 0461 911509
eangheben@faicoop.com
damasso@faicoop.com
www.faicoop.com



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.

Nel corso del 2018 Trentino Cura ha affinato e diversificato la proposta dei servizi offerti, organizzandoli in due categorie principali: **“Daily Help”**, ovvero i servizi principali di assistenza domiciliare che costituiscono il cuore dell’attività della Rete, e **“Daily Life”**, ovvero i servizi in supporto alla vita quotidiana di singoli e famiglie, dalla lavanderia ai servizi di manutenzione del verde e di baby sitting.

Questa articolazione dell’offerta la rende più flessibile e rispondente agli stili di vita e alle esigenze odierne, e si è potuta applicare anche ad alcune prime importanti **collaborazioni oltre che a convenzioni in ambito di welfare aziendale**, tra cui in particolare la campagna di comunicazione con le **Farmacie Comunali di Trento** e la convenzione con **ITAS**, che ha scelto Trentino Cura per integrare i servizi offerti ai soci assicurati e ai propri dipendenti.



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

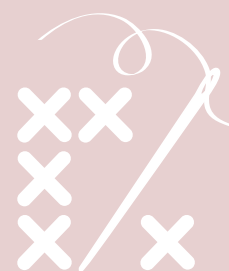
IN COLLABORAZIONE CON



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



I PROGETTI CON IL TERRITORIO



ARITMETICA DELLA GENERATIVITÀ

Nel corso del 2019, FAI si è impegnata a mantenere e sviluppare i progetti finalizzati allo sviluppo di comunità, con lo scopo di facilitare e rinforzare i legami sociali, nello specifico tra le fasce più deboli e prive di una rete familiare o amicale solida.

In questo modo, è stato possibile generare un impatto sociale positivo, in termini di prevenzione e alleggerendo il lavoro della pubblica amministrazione, grazie alla messa in atto di iniziative informali.

LA RETE COINVOLTA



RACCONTARTI



Il progetto è nato nel 2014 con l'obiettivo di 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. Negli anni si è formato e consolidato un gruppo eterogeneo di adulti che ha manifestato interesse nel proseguire il percorso. La nostra piccola "compagnia teatrale" ogni anno si mette in gioco, accompagnati da un'esperta in teatro-terapia, portando in scena le rappresentazioni legate ai temi da loro scelti e affrontati.

A maggio 2019 il gruppo RaccontArti teatro ha messo in scena "Dipende...": un collage di diverse parti nate dalla libera iniziativa degli attori, armonizzate tra loro dalla regista Michela Embriaco. Lo spettacolo ha permesso di creare un'atmosfera calda e piacevole, con un forte senso di intimità, in cui ognuno veniva valorizzato per le proprie peculiarità, senza prevaricare l'altro. Il gruppo ha ripreso poi a incontrarsi a ottobre per l'avvio di un nuovo ciclo di incontri che si concluderà nel 2020.

Quest'anno è stata anche occasione di nuove sperimentazioni: oltre al "gruppo storico", si è creato un nuovo gruppo RaccontArti teatro, aperto agli operatori di FAI e altri nuovi membri. Inoltre, da marzo a giugno, ogni martedì mattina, presso il Punto Prestiti di Madonna Bianca, si è incontrato un gruppo di anziani, con l'obiettivo di confrontarsi, ricordare insieme, creare legami e arricchirsi, grazie alla narrazione delle proprie esperienze. Il gruppo ha ripreso la sua attività a fine settembre scegliendo di farsi guidare dal tema delle fiabe. Tutti i gruppi sono stati guidati dalla regista attrice e esperta in teatro terapia Michela Embriaco.



RaccontArti Teatro

11 partecipanti, 1 ciclo in primavera di 16 incontri e uno avviato in autunno, 2 ore ogni incontro

nuova edizione

RaccontArti Teatro

8 partecipanti, 8 incontri di 2 ore, prova aperta finale

Raccontarsi in compagnia

7 partecipanti, 7 incontri di un'ora

CONFINI COMUNI

Il progetto Confini Comuni, pensato e ideato sul finire del 2017 e avviato all'inizio del 2018, nasce da un **percorso di co-progettazione** tra il Comune di Trento, l'Associazione Atas ONLUS (che promuove il progetto), la Cooperativa FAI, Non profit network – CSV Trentino, Cooperativa Arianna e le Circoscrizioni di riferimento dei territori in cui si sviluppa – Madonna Bianca, Villazzano 3 e nei quartieri dei Solteri Magnele-Controchiavi.

Il progetto si è concluso a dicembre, gli obiettivi principali dell'iniziativa sono stati:

- Rinforzare le reti di prossimità e di comunità generative ed inclusive nei quartieri oggetto della sperimentazione;
- Ampliare e 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;

In rete siamo intervenuti al fine di promuovere una cittadinanza attiva, consapevole e condivisa, grazie alla valorizzazione della comunità e delle reti che essa esprime.

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.** Grazie a questa iniziativa, ormai da due anni FAI porta avanti due progetti:

VIP “VERY INFORMAL PEOPLE”

Coordinato da FAI come capofila, è realizzato in partnership con la Cooperativa Città Futura, l'associazione ATAS onlus, lo studio associato Tangram, il Comune di Trento e la Comunità della Valle dei Laghi.

Come abbiamo visto negli ultimi bilanci, **la finalità è quella di valorizzare ciò che svolgono nella loro quotidianità i VIP, ovvero figure professionali che a vario titolo supportano, ascoltano e costituiscono dei punti di riferimento informali per chi si trova in situazioni di disagio o fragilità.** Il primo anno è servito a definire chi sono i VIP, nel secondo sono stati messi in contatto tra loro, per capire quali erano i bisogni e come era possibile rinforzare il loro lavoro. Nel corso del 2019, dopo una prima fase di consolidamento, sono stati concretamente realizzati degli strumenti di supporto.



VERYINFORMALPEOPLE.COM

NEL 2019

10

NUOVE FIGURE DI
RIFERIMENTO LOCALE
(2 medici, 4 bibliotecari, 2 vigili
e 2 dipendenti comunali)

35 VIP

HANNO PARTECIPATO
A 3 SERATE FORMATIVE

60 VIP

5 SERATE DI
CONFRONTO CON
LE ISTITUZIONI

100

COLLOQUI PERSONALI
E DI CONSULENZA
SUL CASO

In particolare in questo secondo anno sono state sperimentate delle azioni concrete per “andare verso” i nuovi vulnerabili:

- aumentando di 15 le 110 persone già coinvolte che ricoprono ruoli professionali che implicano la relazione, l'ascolto e spesso, come ci è stato confermato, il conforto al cliente in situazione di vulnerabilità. Le nuove persone coinvolte sono figure “già conosciute ai servizi formali”, si tratta di 15 persone tra bibliotecari, medici di famiglia e polizia municipale.
- facilitando l'informazione capillare sul territorio con l'apposizione di 54 bacheche, realizzate attraverso al “Progetto Riuso” della Cooperativa Kaleidoskopio – contenenti materiale informativo circa i servizi presenti sul territorio di riferimento, in risposta alle principali vulnerabilità rilevate dai VIP nella comunità; costruite in maniera da facilitare il matching tra vulnerabilità e risposta possibile del territorio;
- si è aumentato il livello di informazione e consapevolezza di circa 60 VIP nel migliorare la risposta alle situazioni di nuove vulnerabilità che incontrano quotidianamente, attraverso 5 incontri di conoscenza e confronto con i rappresentanti istituzionali di riferimento, attraverso diverse interviste mirate e oltre 100 colloqui personali e di “consulenza sul caso”;
- si è aumentato il livello di preparazione di 35 VIP nel migliorare la risposta alle situazioni di nuove vulnerabilità che incontrano quotidianamente, attraverso tre momenti di formazione specifica, che proseguiranno nel 2020 attraverso un percorso formativo volto a fornire una vera e propria “cassetta degli attrezzi” con degli strumenti utili a migliorare il rapporto con i clienti.

Abbiamo organizzato **momenti di informazione e promozione del progetto** grazie anche a dei convegni e momenti formativi (presso l'Università degli Studi di Trento e il Tavolo dei Giovani Professionisti) e a delle serate ad hoc (con Ordine assistenti sociali, Tavolo per le politiche giovanili della Valle dei Laghi).



“ Alle volte ti rendi conto che non gli importa [del caffè o della medicina]: hanno proprio bisogno di non stare soli. ”

LA VECCHIAIA CHE VORREI

Il progetto "La Vecchiaia che Vorrei" è 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 generale è quello di **valorizzare l'invecchiamento attivo delle persone over 65**, proponendo loro attività che hanno come focus lo **sviluppo di relazioni in spazi incubatori di comunità**. Il progetto ha luogo a Trento, in particolare vengono coinvolti i quartieri di Madonna Bianca, Villazzano 3, San Giuseppe e Santa Chiara.

Nel corso del 2019, le iniziative proposte si sono consolidate e ampliate:

- **Ginnastica dolce:** guidata da un operatore UISP, è stata offerta fino al mese di giugno, quando è stata sostituita dall'iniziativa "Passeggiando tra le Torri", per garantire una continuità anche nella prima parte dell'estate.
- **Ginnastica a domicilio:** a partire dalla seconda metà dell'anno, è stata offerta anche la possibilità di effettuare delle sedute di ginnastica dolce presso il proprio domicilio.
- **Ginnastica mentale:** ha visto la creazione di due gruppi, uno più autonomo, che è andato poi a confluire nel progetto "Raccontarti", e uno guidato da una psicologa della Cooperativa sociale Neuroimpronta.
- **Attività di formazione:** "Qual è la vecchiaia che vorrei" rivolta agli anziani agganciati, operatori sociali, volontari, il percorso si è svolto in due incontri della durata di quattro ore ciascuno, si è discusso di argomenti legati all'invecchiamento attivo, la relazione come risorsa e alla presentazione delle attività del progetto.
- **Pranzi di comunità:** organizzati una volta al mese su entrambi i territori, in collaborazione con Trentino Solidale, associazione Uganda, gruppo parrocchiale San Giuseppe e Madonna Bianca, Circolo Anziani San Pio X e Tovazzi di Madonna Bianca, Poli sociali di riferimento, Cooperativa Fai, Appm, Associazione Appm, Auser.
- **Merende di comunità:** in collaborazione con il Progetto Confini Comuni
- **Gruppo Stare Bene con Te:** attività di mutuo aiuto, legato al tema della salute e del benessere presso la sede del Punto Famiglie di via Taramelli.
- **Laboratorio di lettura e racconto:** con la Cooperativa FAI incontri settimanali di dialogo e racconto per la costruzione condivisa di una fiaba.
- **Orto comunitario:** attività di cura di un orto pubblico, assegnato al progetto da parte della Circoscrizione Oltrefersina.

Nel mese di ottobre è stato inaugurato il nuovo **Spazio di Comunità** del progetto Vecchiaia che Vorrei, si trova in Via Conci 82 a Villazzano 3. Viene utilizzato come spazio di incontro per i cittadini del quartiere, per promuovere momenti di dialogo, occasioni di confronto e serate tematiche attraverso il coinvolgimento dei partner del progetto la Vecchiaia che Vorrei e del progetto Confini Comuni.



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



ANIMAZIONE TERRITORIALE



SOLITUDINI. CREARE LEGAMI, COSTRUIRE COMUNITÀ.

La compagnia attraverso la convivialità: condividere un pasto per vivere del tempo insieme

La Cooperativa FAI aderisce al **Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza*** con la quale, anche quest'anno, abbiamo partecipato al quinto appuntamento annuale della Settimana dell'Accoglienza, dal tema "Solitudini. Costruire legami, fare comunità".



Quella della solitudine è una condizione che attraversa in maniera sempre più trasversale la nostra comunità, coinvolgendo tutte le fasce d'età: in Italia sono ben 8,5 milioni le persone che vivono da sole, senza una rete sociale, familiare, o amicale. Le cause sono riscontrabili nell'orientamento sempre più centrato sull'individuo, con un atteggiamento di indifferenza verso ciò che ci circonda. In crisi risultano essere anche i legami sociali, come ad esempio quelli di buon vicinato, determinando un ritiro nella dimensione privata.

FAI, da sempre impegnata nel combattere la solitudine, offrendo quotidianamente il proprio supporto alle famiglie, ha avuto modo di contribuire alla Settimana dell'Accoglienza con due iniziative: una merenda organizzata per gli abitanti del quartiere di Madonna Bianca e un pranzo comunitario a San Pio X, condito con una misteriosa sorpresa organizzata dal gruppo RaccontArti Teatro.

I due momenti sono stati un'opportunità per vivere assieme, in maniera coinvolgente e spontanea, **un momento di incontro:** condividere un pasto rappresenta da sempre il simbolo dello scambio, dello stare insieme e diventa così occasione per creare legami.

*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 2019

Venerdì 18 maggio si è svolta, come di consueto, la festa di primavera "Tutta la Clarina che c'è". Come ogni anno, grazie alla collaborazione di PRODIGIO, Anffas, Sad e Fai, hanno partecipato diverse associazioni del quartiere, ma anche scuole materne, elementari e professionali, creando un'occasione di incontro e condivisione per grandi e piccini. Le condizioni atmosferiche sfavorevoli sono state scongiurate dal coinvolgimento dei partecipanti, tanto che la gioia dei presenti ha fatto uscire qualche raggio di sole.

Oltre a quelle già menzionate, diverse sono state le realtà che hanno contribuito alla realizzazione dell'evento: La Casota, Aquila Basket, Case ITEA, il Comune di Trento, la Biblioteca, la cooperativa LavForLife e PET ASD, Margherita Conad, le scuole Primaria e Materna, l'istituto professionale Pertini, il Centro di formazione professionale UPT e, non meno importanti, alcuni abitanti e frequentatori del quartiere.

Durante la mattinata, sono stati proposti diversi laboratori, che hanno permesso di **porre in relazione soggetti eterogenei** e di **mettere in circolo diverse capacità**. Solo per fare qualche esempio, c'era la possibilità di costruire strumenti musicali con materiali di riciclo, o suonare di esotici, sempre realizzati a mano; si poteva poi tentare qualche canestro in compagnia di giocatori professionisti, farsi acconciare i capelli da futuri parrucchieri, oppure andare alla ricerca di qualche libro da riproporre a scuola.

L'obiettivo della festa è quello di **coinvolgere partendo dalle piccole realtà locali e dalle persone** che abitano la Clarina: un'iniziativa semplice, che però unisce e attiva, permette di **ricamare comunità**.



ASPETTANDO LE STELLE AL PARCO LANGER

Un'altra iniziativa a cui FAI non manca mai di partecipare è **"Aspettando le stelle al Parco Langer"**, una rassegna di eventi che si svolgono tutti i martedì di agosto a partire dalle 18.00. L'iniziativa è organizzata dalla Circoscrizione Oltrefersina, in collaborazione con il Comitato Associazioni Oltrefersina e il Polo Sociale Oltrefersina-Mattarella, insieme a molte associazioni del territorio, tra cui la nostra Cooperativa. Le serate, divise in due momenti, sono intervallate da un pic-nic condiviso, per passare un momento in compagnia e conoscere persone nuove e le loro storie, scoprendo anche culture diverse e tornando a trovare il piacere del dare e del ricevere.

Le attività proposte spaziano da concorsi fotografici a concerti musicali, da spettacoli teatrali ad attività manuali, tutte rivolte grandi e piccoli. FAI, assieme a UISP Trentino, ha collaborato all'iniziativa organizzata dalla Cooperativa Neuroimpronta, ovvero una caccia al tesoro che univa giochi per il corpo e per la mente.

CHE PRODIGIO DI VICINI!



L'Associazione PRODIGIO Onlus è un'organizzazione di volontariato formata da persone disabili e non, impegnate nel campo dell'handicap e del disagio sociale. La loro sede si trova a due passi dalla nostra e questo ha permesso di consolidare negli anni una **proficua collaborazione, sia per la realizzazione delle iniziative di quartiere, sia per la pubblicazione del nostro Notiziario**. L'Associazione cura, infatti, la redazione della rivista Pro.Di.Gio: un progetto di giornale partecipato, accessibile a tutti su varie piattaforme on-line e off-line.

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.

67
INTERVENTI
REALIZZATI + **10**
PERSONE
ASSISTITE = **107,5**
ORE DI
SERVIZIO



RIFLESSIONI SULLA VALUTAZIONE DI IMPATTO

Valutando i nostri servizi, attività e progetti sul territorio, possiamo affermare che produciamo un impatto positivo in merito ad alcuni aspetti, tra i quali.

- sgravio lavoro della pubblica amministrazione nell'erogazione di servizi
- prevenzione della salute (attraverso alcuni progetti specifici come La vecchiaia che Vorrei e i laboratori Raccontarti)
- messa in circolo di energie e condivisione di risorse (attraverso la rete di partner, pubblici e privati, che abbiamo costruito negli anni)
- incremento della coesione sociale sul territorio
- inclusione e integrazione sociale circa le fasce più svantaggiate della popolazione (sia pensando alle persone fragili e sole che accudiamo, sia all'alta percentuale di personale non autoctono presente in Cooperativa)
- supporto alle famiglie
- facilitazione nell'accesso al mondo del lavoro in termini di acquisizione di competenze e conoscenze attraverso l'attivazione tirocini stage

STATO PATRIMONIALE

DESCRIZIONE	2018	2019
Immobilizzazioni immateriali	1.760	1.320
Immobil. Materiali	61.988	51.666
Immobil. Finanziarie	59.247	59.247
Magazzino		
Crediti verso Clienti	1.329.672	1.207.191
Crediti Diversi	17.613	17.358
Liquidità	1.204.652	1.330.577
TOTALE ATTIVO	2.674.932	2.667.359
Patrimonio Netto	1.413.434	1.535.408
Fin Soci - Obbligazioni		
Fondi e debiti vari a MLT	245.653	250.172
Debiti fin. m/l termine		
Debiti fin. breve termine		
Debiti verso fornitori	1.003.935	875.984
Debiti div. a breve termine	11.910	5.795
TOTALE PASSIVO	2.674.932	2.667.359

CONTO ECONOMICO

DESCRIZIONE	2018	2019
Ricavi caratteristici	3.868.516	4.125.188
Ricavi diversi	59.887	54.691
Acquisti	38.814	48.627
Costi per servizi + god. beni terzi	428.673	426.449
Costi amministrativi e diversi	23.347	54.394
Gestione finanziaria netta	8	28
Gestione straordinaria	0	0
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO	3.437.577	3.650.437
Costi del personale	3.314.381	3.500.500
MARGINE OPERATIVO LORDO	123.196	149.937
Ammortamenti immateriali	2.679	440
Ammortamenti materiali	25.835	24.432
Accantonamenti	0	0
RISULTATO OPERATIVO	94.682	125.065
Imposte	0	0
RISULTATO NETTO	94.682	125.065

DISTRIBUZIONE V.A.

DESCRIZIONE	2018	2018	2019	2019
Al personale	96,4%	3.314.381	95,9%	3.500.500
Agli investimenti	0,8%	28.514	0,7%	24872
Alla Cooperativa	2,8%	94.682	3,4%	125065
TOTALE V.A.		3.437.577		3.650.437

BILANCIO 2019

“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

