

Bilancio Sociale 2012



Indice



Coordinamento progetto: Francesco Gabbi
Rielaborazione testi ed interviste: Francesco Gabbi, Roberto Gabbi
Fotografie: Matteo De Stefano
Impaginazione: Graf Art
Stampa: Litografica Editrice Saturnia



Presentazione

FAI celebra quest'anno, nel 2013, i suoi 30 anni di attività; un periodo importante, che ha visto cambiamenti significativi in ogni ambito della società. Sono cambiati i bisogni e gli strumenti a disposizione di famiglie e operatori, ma non è cambiato lo spirito con cui FAI affronta l'impegnativo lavoro di cura alle persone che le si affidano.

L'essere ancora qui, dopo 30 anni – e il simbolico titolo di prima Cooperativa nata in Trentino per l'assistenza domiciliare – non può essere soltanto un caso. Dal 1983, FAI si prende cura delle persone con cui entra in contatto attraverso un lavoro – forse meglio una vocazione – in cui sensibilità e professionalità, amore e rigoroso rispetto di regole condivise, sono i termini entro cui continuare a cercare un difficile equilibrio.

In questi anni, insieme e per quelle persone, FAI ha costruito il proprio patrimonio di competenza e professionalità; un percorso lungo e laborioso, che aveva la necessità di essere raccontato, reso pubblico. Da questo bisogno forte è nata la decisione di investire nella creazione del Bilancio Sociale, un documento che riuscisse a raccontare le diverse sfaccettature della Cooperativa FAI dalla fondazione fino ai giorni nostri.

Il Bilancio Sociale di FAI non è un punto di arrivo per la Cooperativa, anzi vuole essere il punto di partenza su cui basare le attività future; un mettersi in gioco affermando con forza, specialmente in questo periodo di incertezza economica e sociale, il proprio ruolo e la consapevolezza che derivano da un'esperienza trentennale con le persone e per le persone.

Particolarmente delicato è il tema delle recenti riforme della Sanità e del Welfare, che hanno introdotto in Trentino notevoli cambiamenti ordinamentali, anche a fronte della necessità di mantenere sotto controllo i conti pubblici in un periodo di risorse contenute e di contemporanea crescita della popolazione anziana. È evidente la funzione sociale della Cooperativa, chiamata (insieme alle altre del settore) ad erogare servizi di qualità in un contesto di parziale privatizzazione.

Per questi aspetti legati al nostro futuro rimandiamo al paragrafo conclusivo dal titolo: “Dove Andiamo”.



Premessa metodologica

Per realizzare il suo primo Bilancio Sociale, la Cooperativa FAI ha preso spunto dai principi e dalle metodologie di rendicontazione sociale proposti dai diversi standard nazionali ed internazionali, cercando di integrarli ed adattarli alla propria realtà.

La preparazione del Bilancio Sociale è stata un percorso partecipato, che la Cooperativa FAI ha intrapreso con impegno; un percorso che da luglio 2012 ha coinvolto, nelle sue diverse fasi, la gran parte degli operatori e tutti i responsabili della Cooperativa.

Le principali fasi di redazione del Bilancio Sociale sono state:

- **sessioni di formazione** rivolte ai Soci per sensibilizzarli alle tematiche e alle metodologie del Bilancio Sociale;
- **gruppo di lavoro interno** che ha operato a stretto contatto con i responsabili del progetto. Il gruppo di lavoro, composto da operatori e collaboratori che prestano servizio nei diversi settori di attività della Cooperativa, si è incontrato 16 volte, approfondendo e ricostruendo i molteplici aspetti e profili della Cooperativa per giungere ad una narrazione completa e condivisa;
- **interviste individuali.** Il Bilancio Sociale di

FAI, fin dalle prime fasi della sua costruzione, ha voluto essere qualcosa di più di un mero documento di rendicontazione sociale ed economica. Oltre ai dati numerici che descrivono le attività e i flussi operativi della Cooperativa, si è deciso di intervistare alcune delle protagoniste della storia passata e più recente di FAI, in modo che i racconti soggettivi potessero arricchire la narrazione dei numeri. Il risultato di questi colloqui sono i 7 box – le cosiddette microstorie – che trovano spazio all'interno del testo principale.

- **redazione e revisione.** Nell'ultima fase il testo del Bilancio Sociale è stato rivisto accuratamente dal Comitato di Direzione che ha ordinato e arricchito le informazioni prodotte attraverso le fasi precedenti.

- **Approvazione degli organi sociali.** Il Bilancio Sociale è stato approvato dal Cda della Cooperativa nella seduta dell'11 luglio 2013.

Trattandosi del primo Bilancio Sociale della Cooperativa FAI, che arriva nella coincidenza storica del trentennale dalla sua fondazione, si è deciso di approfondire maggiormente proprio la storia della Cooperativa, lasciando dunque – come si è accennato – molto spazio al racconto di chi quella storia l'ha vissuta in prima persona.

Il Bilancio Sociale di FAI è quindi un prodotto scritto dai Soci e dai Dipendenti della Cooperativa, che ha permesso a tutti i partecipanti

di fare propria la trentennale storia di FAI e di sentirsi parte di una realtà viva e mutante nel tempo, ma contemporaneamente fedele ai suoi valori d'origine.

Un ringraziamento particolare va dunque ai componenti del gruppo di lavoro, i veri autori del Bilancio Sociale di FAI: Emma Alvarado, Dalvina Barbosa, Ketty Bondesan, Emanuela Caldini, Barbara Da Ros, Georgeta Gherasim, Giulio Lijoi, Fabiola Motta, Renata Nardelli, Silvana Paissan, Manuela Paoli, Cristina Piffer e Mariela Saltos Pineda.

Allo stesso modo un ringraziamento va al Presidente di FAI Massimo Ocelllo, al Vicepresidente Silvano Deavi, agli altri componenti del Consiglio di Amministrazione (Bruno Lorrai, Renata Nardelli e Agnese Oberosler) ed a coloro che hanno rivisto i testi o hanno accettato di essere intervistati, arricchendo il racconto della Cooperativa con le loro storie personali: Daniela Amosso, Marcella Bampi, Marialuisa Cattoni, Simonetta Finessi, Angela Giunta e Massitan Kanté.



Chi siamo



Profilo generale

La Cooperativa FAI è una Cooperativa sociale di tipo A che offre diversi e qualificati servizi di cura e di assistenza a domicilio rivolti alla famiglia e ai suoi componenti, minori, adulti e anziani. La finalità degli interventi è quella di migliorare complessivamente la qualità di vita e favorire l'integrazione sociale e il mantenimento delle capacità residue.

Missione e oggetto sociale

La nostra missione è quella di fornire un servizio assistenziale professionale, umano e dignitoso ai nostri utenti e ai loro familiari, mettendo a disposizione tutte le risorse che servono e che la Cooperativa è in grado di attivare.

Allo stesso tempo sviluppiamo e qualificiamo la professionalità dei Soci e dei Dipendenti tramite un costante impegno a realizzare iniziative di formazione ed aggiornamento professionale, di tutela della salute e di integrazione sociale. In questo quadro promuoviamo il volontariato.

FAI promuove, inoltre, lo spirito cooperativo tra i propri Soci e Dipendenti, condividendone profondamente principi e regole, quali:

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

Storia ed origini

La Cooperativa FAI nasce nel 1983 da un'idea di un gruppo di persone conosciutesi durante la partecipazione a un corso a Trento per assistenti geriatriche, gestito da Casa Serena di Roma per l'Associazione Professionale Italiana Collaboratori Familiari (API Colf) e tenuto da quella che diventerà una delle Socie fondatrici della Cooperativa: Andreina Comparsi. Il corso si svolse nell'anno 1982/83, prevedeva un periodo di tirocinio ed era orientato all'assistenza domiciliare verso anziani, disabili e a servizi per l'infanzia.

In questo contesto va ricordato in particolare modo il ruolo pionieristico di due figure sopra tutte: le Socie fondatrici Marcella Nardelli (attuale Presidente Onorario) e Andreina Comparsi che, in modo preveggenze, avevano intuito già trent'anni fa quali sarebbero stati gli sviluppi e le necessità nell'ambito del servizio sociale agli anziani.

La svolta determinante per la nascita della Cooperativa fu un incontro con Padre Ciro Rondelli, proveniente da esperienze romane, che, venendo a contatto con la realtà trentina, diede al gruppo l'idea di valorizzare il corso di cui si è detto, rendendolo un'opportunità lavorativa. L'incontro determinante si svolse a Fai della Paganella e i partecipanti decisero, quindi, di iniziare l'esperienza della Cooperativa presentando l'idea al Comune di Trento presso l'allora Assessore alle Politiche Sociali Tarcisio Grandi.



Il gruppo iniziale, che si trovò il 21 gennaio 1983 presso il notaio Coraiola di Trento per fondare la Cooperativa, era composto da 16 persone:

- Natalia Boschele;
- Emanuela Caldini;
- Claudio Caliarì;
- Andreina Comparsi;
- Miriam De Rocco;

- Edda Gavasso;
- Fernanda Mazza Gadotti;
- Gianna Molon;
- Marcella Nardelli;
- Carmen Paolazzi;
- Mariarosa Papparuso;
- Beatrice Ramus;
- Padre Ciro Rondelli;
- Anna Maria Tabarelli;
- Gianfranca Toldo;
- Maria Elena Visentini.

Il primo Presidente fu Claudio Caliarì, Socio lavoratore dimessosi poi nel 1986, ed inizialmente l'azienda assunse la forma giuridica di Cooperativa di Servizi Sociali a Responsabilità Limitata, facendo proprie le finalità, lo stile e la professionalità dell'Associazione Professionale Italiana Collaboratori Familiari (API-COLF), da cui negli anni '70 erano nate in Italia le prime Cooperative FAI.

Il clima iniziale fu di grande entusiasmo, anche grazie alla fiducia espressa fin dalle prime fasi da parte del Comune di Trento che cominciò ben presto ad affidare alla Cooperativa FAI una parte dei propri servizi domiciliari (che assicurava con proprio personale specializzato). In quel momento FAI era la prima e unica Cooperativa in Trentino che lavorava nel campo dell'assistenza domiciliare.

Le prime riunioni si tennero nelle abitazioni private dei Soci fondatori. In seguito, grazie all'amicizia di Padre Ciro Rondelli con il Parroco del Sacro Cuore di Trento, si riuscì a incontrarsi in una piccola stanza in via Chini, che divenne la prima sede ufficiale della Cooperativa FAI.

Si partì con un unico utente, un uomo abitante nel rione di Cristo Re, per un totale di 30 ore settimanali gestite da 3 operatrici. Nel giro di 3 mesi il lavoro aumentò da 30 ad oltre 200 ore settimanali, prova di un notevole incremento di fiducia da parte del Comune, tanto che alla fine del 1983 le ore di servizio domiciliare che la Cooperativa effettuò in

convenzione con il Comune di Trento furono quasi 5000.

In seguito all'aumento progressivo delle ore di servizio domiciliare richieste dal Comune, vennero chiamate a dare una mano nuove persone, che si sottoposero alla selezione da parte del Consiglio di Amministrazione per diventare Soci.

La trasformazione in **Cooperativa Sociale a**

Responsabilità Limitata risale al 1988. Conclusione naturale di un percorso di crescita incentrato su direttrici di sviluppo quali la formazione professionale degli operatori – che per la maggior parte frequentarono il Corso di formazione di 600 ore realizzato da Casa Serena e proposto in diverse edizioni durante il periodo 1982-2002 – la sinergia con il Comune di Trento, nonché la costante valoriz-

INTERVISTA A MARCELLA

Socia fondatrice, Marcella lascia la Cooperativa nel 2002 continuando comunque a collaborare sino al 2004; è ora presidente onorario. Ha frequentato il corso di Casa Serena di Roma presso il Sacro Cuore di Trento al termine del quale ottiene il certificato di assistente geriatrica. Durante il corso, al quale parteciparono 25 persone, si era sviluppato l'interesse legato all'assistenza programmata e per questo 12 socie, spronate anche dall'entusiasmo di Padre Ciro Rondelli, avviarono la Cooperativa con le prime iniziative di soggiorni estivi.

Ecco i suoi ricordi relativi all'esperienza per il trentennale della Cooperativa FAI:

"I 30 anni della Cooperativa possono essere considerati una tappa importante di un lungo cammino.

Molte sono le persone che hanno contribuito alla formazione e alla crescita della Cooperativa Sociale FAI, alcune si sono perse nel cammino altre invece sono ancora presenti per dare il loro prezioso contributo e la loro energia.

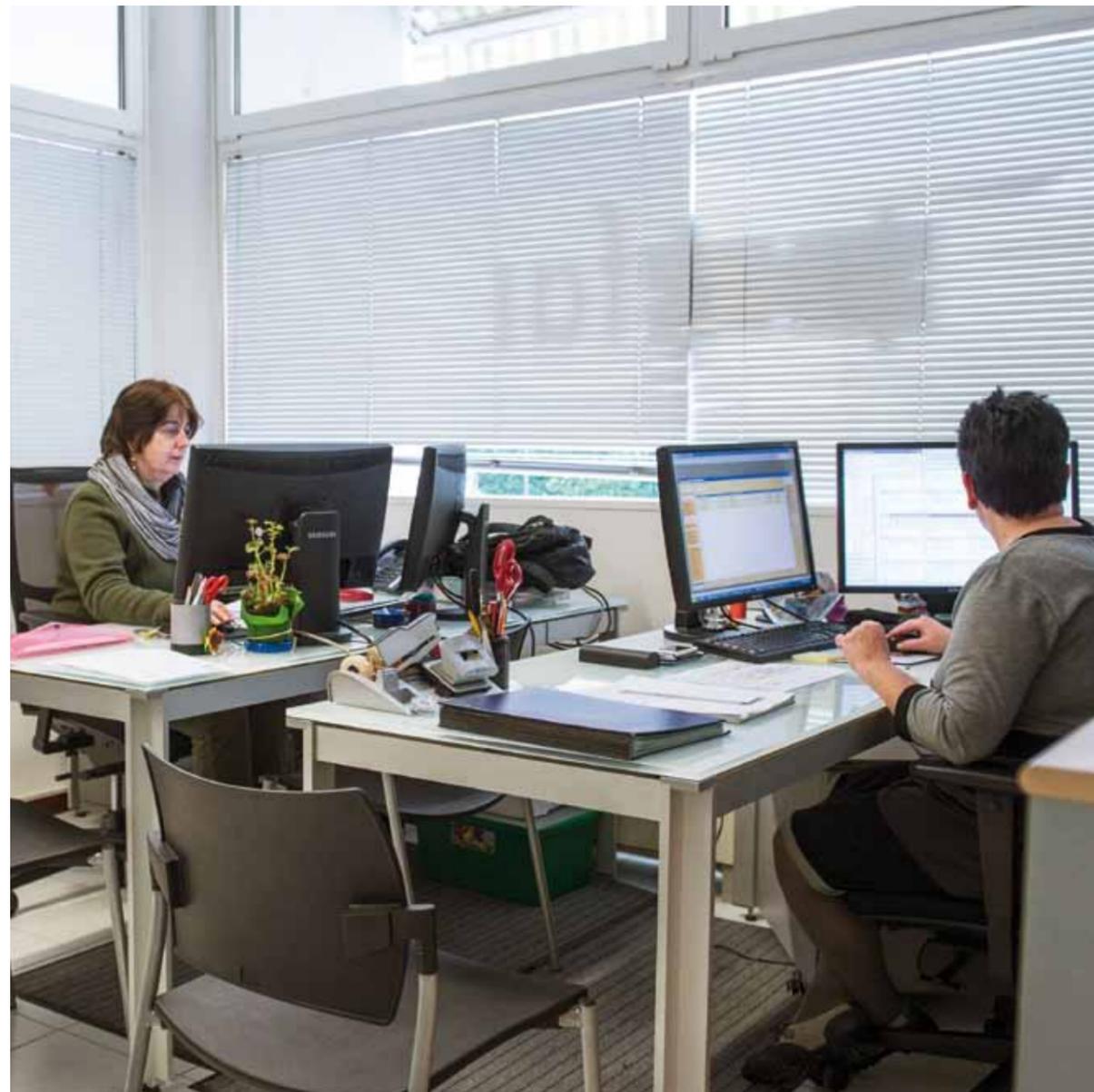
Vi è una riconoscenza verso queste persone per il fatto di avere creduto in un progetto con entusiasmo, anche se non sono certamente mancati periodi di difficoltà.

Questi momenti sono stati superati con il coraggio e la perseveranza da parte delle socie facenti parte della Cooperativa ed hanno contribuito a rinsaldare e rafforzare i valori e le motivazioni che stanno alla base della Cooperativa FAI.

Al primo posto vengono il rispetto e l'attenzione per la persona, in assoluto l'amore che l'uomo deve avere verso il prossimo, sia esso utente o collega di lavoro.

Nei primi tempi vi furono delle difficoltà economiche e finanziarie ma nonostante queste l'entusiasmo non è mai venuto meno, la parsimoniosa ed oculata gestione economica e finanziaria ha fatto sì che il patrimonio sia diventato anche patrimonio di ore lavorative, di idee e di progetti da realizzare.

Nonostante la vistosa trasformazione della Cooperativa in questi anni sono fiera ed orgogliosa di aver lasciato in buone mani il progetto, anche se probabilmente non mancheranno momenti difficili anche in futuro".



zazione dei principi di fraternità che sono alla base del lavoro e dell'agire cooperativo. Nel corso degli anni il passaggio graduale da realtà piccola a realtà adulta fu evidente. Basti pensare che, dieci anni dopo la fondazione – nel 1993 – le ore di servizio domiciliare richieste dal Comune di Trento superarono le 100.000, i soci divennero più di 80 e gli utenti oltre 200.

Chi avrebbe mai pensato che dai tempi della prima fidejussione nel lontano 1983 – prestata al Comune a garanzia dell'espletamento dei servizi e fatta con le garanzie personali dei Soci – e dalle prime spese per l'acquisto dei camici, dei materiali da ufficio e per i primi stipendi, le cose si sarebbero così ingrandite?

Grazie all'idea e all'entusiasmo di un gruppo di amiche, molto legate tra loro, la Cooperativa nel corso degli anni è diventata una grande realtà. Ora FAI vede crescere e lavorare al suo interno un gran numero di donne anche straniere (gli uomini sono ancora oggi molto pochi) che colgono l'opportunità lavorativa che essa offre e portano al suo interno le loro esperienze e le loro culture, arricchendone ulteriormente la realtà sociale.

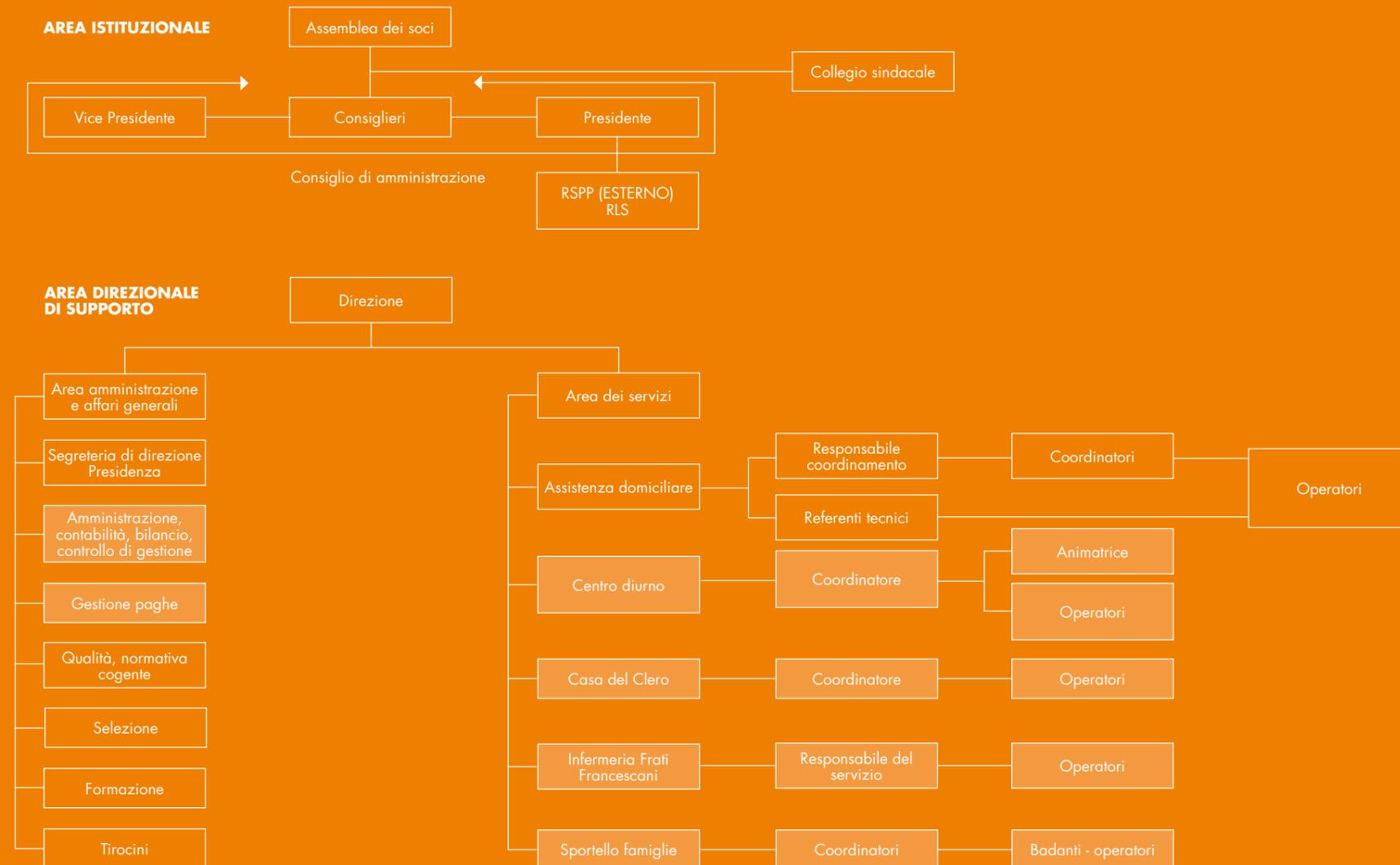
Qui accanto una breve cronologia delle attività svolte fino ad ora da FAI.

cronologia essenziale

Attivazione	Dismissione	Attività
21/01/1983		Fondazione
Agosto 1984		Attivazione servizi di assistenza domiciliare a favore di adulti, anziani, disabili, malati mentali del Comune di Trento
1983	1986	Servizio di soggiorno estivo per anziani
1985	2005	Servizio consegna pasti in convenzione con il Comune di Trento
1988	1995	Servizio di pedicure, ginnastica e animazione presso il circolo pensionati di Gardolo
1990		Assistenza notturna presso la Casa del Clero di via Madruzzo
1992		L'assistenza domiciliare tocca la soglia delle 100.000 ore erogate
1993		Adesione a Con.Solida ¹
1995		Assistenza diurna e notturna presso l'infermeria dei Frati Francescani di Trento
1996	1997	Servizio a rotazione presso l'infermeria dei Frati Francescani (3° piano) per brevi soggiorni di aiuto ai familiari
1999		Pronto Aiuto Anziani – tutto volontario
2000	2008	Gestione di un servizio estivo di attività ludico-ricreative per i bambini delle socie lavoratrici
2002		Ottenimento certificazione del sistema di gestione qualità ISO 9001
2005		Gestione del Centro Diurno per Anziani di Ravina – In convenzione con il Comune di Trento e attualmente con l'Azienda Sanitaria. Nel 2012 è stato assegnato al Centro Diurno Ravina il nome "Filo filò" tramite un'iniziativa comunitaria che ha visto la partecipazione e collaborazione delle realtà locali e delle istituzioni.
2006		Costituzione Associazione Temporanea di Impresa
2008		Assistenza diurna e notturna presso l'infermeria del soggiorno sacerdoti Casa del Clero a Trento – Via Saluga/Corso 3 Novembre
2010		Attivazione Sportello Famiglie
2011		Attivazione del progetto "Do Ciaciere en Compagnia" – Animazione di quartiere per anziani
2012		Avvio del percorso di certificazione per l'Audit Famiglia e Lavoro. Progettazione e sviluppo di nuovi strumenti di comunicazione e rendicontazione (tramite gruppi di lavoro dedicati alla predisposizione del nuovo sito internet e documenti per la rendicontazione sociale, tra i quali il presente documento);

¹ Con.Solida è un consorzio di secondo livello in seno alla Federazione Trentina della Cooperazione che raggruppa gran parte delle cooperative sociali trentine. Insieme alle associate definisce le strategie di sviluppo e mantiene le relazioni esterne con i soggetti pubblici e privati che operano sul territorio; sostiene i rapporti tra le associate e le comunità locali. Progetta e realizza servizi alla famiglia, servizi educativo-promozionali e servizi per l'inserimento lavorativo e l'inclusione sociale di persone svantaggiate. Offre alle proprie associate consulenza e formazione per introdurre e consolidare gli strumenti di governo e gestione dell'impresa sociale di comunità.

organigramma



La Cooperativa

Il sistema di governo di FAI è composto da 3 organi sociali:

- 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 svolge principalmente le seguenti funzioni:

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

L'Assemblea dei Soci ha luogo almeno una volta all'anno, ma può essere convocata tutte le volte che il Consiglio di Amministrazione lo creda necessario e anche su iniziativa dei soci stessi.

2. **Il Consiglio di Amministrazione** è l'organo di governo della Cooperativa e può essere composto da da tre a nove amministratori, numero determinato dall'Assemblea stessa.

Al 31 dicembre 2012 il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa è formato da 5 persone:

- Massimo Occello – Presidente
- Silvano Deavi – Vice Presidente
- Bruno Lorrai
- Renata Nardelli
- Agnese Oberosler

Il Consiglio di Amministrazione gestisce la Cooperativa e gli Amministratori hanno i più ampi poteri per portare avanti questo compito. Il Consiglio di Amministrazione può delegare parte dei propri poteri a un Amministratore delegato o a un Direttore che attui quanto deciso dal Consiglio.

FAI ha sempre avuto in passato un Direttore che si rapportava direttamente con il Consiglio di Amministrazione; nel 2012, a seguito di un necessario riassetto organizzativo, si è passati alla temporanea sostituzione della figura del Direttore con un **Comitato di direzione**, composto da quattro responsabili interni della Cooperativa: **Marialuisa Cattoni**, referente tecnica; **Angela Giunta**, coordinatrice dell'assistenza domiciliare; **Bruno Lorrai**, responsabile dei servizi e **Renata Nardelli**, responsabile amministrativa.

Il Comitato di Direzione si riunisce più volte alla settimana, anche quotidianamente, per far fronte alle questioni che interessano la gestione della Cooperativa.

3. **Il Collegio Sindacale**

Il Collegio Sindacale è composto da tre membri, Dario Ghidoni (presidente), Franca Della Pietra e Marica Dalmonego, ed ha il compito di occuparsi del controllo contabile della Cooperativa.



Risorse Umane

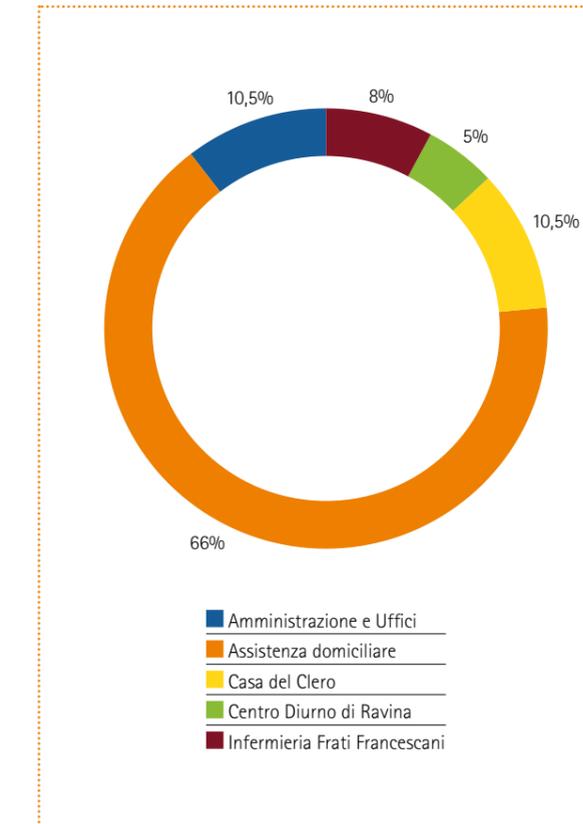
Le Risorse umane sono tutti i Dipendenti e Soci della Cooperativa, cioè coloro che, attraverso la loro azione competente e professionale, portano avanti le attività e contribuiscono al perseguimento della missione della FAI.

Queste persone operano nei diversi settori di attività in cui FAI è impegnata. Nello specifico:

- Assistenza domiciliare
- Casa del Clero
- Centro diurno di Ravina
- Infermeria dei Frati Francescani
- Amministrazione e uffici

Come si può vedere dal grafico (che riporta le percentuali), le 115 persone di FAI si concentrano, per i due terzi, nell'assistenza domiciliare (76), mentre il restante terzo si divide in maniera piuttosto omogenea tra Casa del Clero (12), Amministrazione ed Uffici (12), Infermeria dei Frati (9) e Centro Diurno di Ravina (6).

Fin dalla sua fondazione, FAI ha cercato di creare un ambiente di lavoro familiare e coeso, valorizzando il senso di appartenenza alla Cooperativa. Coerentemente con questa filosofia, la maggioranza del personale (77%) è al contempo Socio della Cooperativa. La volontà di creare legami duraturi si traduce nell'altissima percentuale di contratti di lavoro a tempo indeterminato, che supera il 90% dei contratti in essere.



	SOCI	DIPENDENTI	TOT
Tempo Determinato	0	7	7
Tempo Indeterminato	90	18	108
	90	25	115

Con un'età media dei collaboratori di poco superiore ai 45 anni, la Cooperativa FAI è formata per la maggior parte da donne: su 115 persone, ben 106 sono di genere femminile. Anche per andare incontro alle esigenze

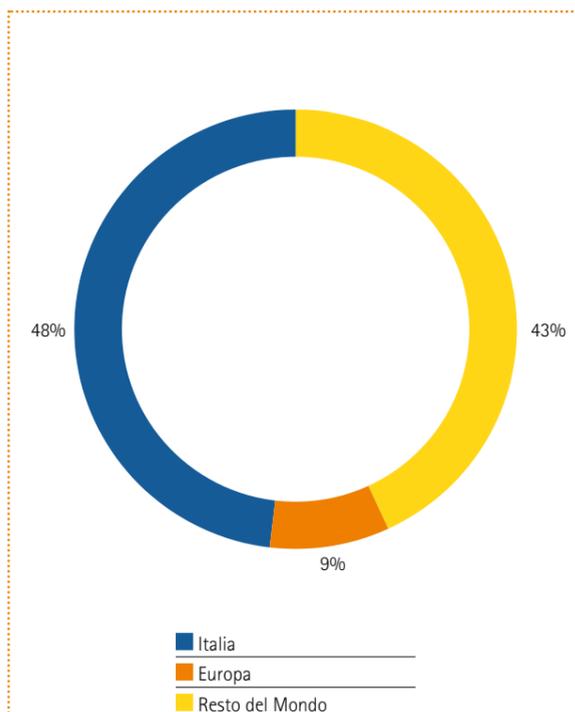
delle famiglie, il 75% circa del personale ha un contratto part time, cosa che consente di conciliare meglio la vita lavorativa con quella familiare.

La tutela della maternità e del lavoro femminile è infatti uno dei cardini della Cooperativa, che si esplicita appunto favorendo la flessibilità oraria delle lavoratrici, rispettando tutte le agevolazioni previste dalle normative provinciali e nazionali per la tutela della maternità, ma anche andando oltre alle normative. Per esempio attraverso il protocollo del "Family Audit" della Provincia di Trento. FAI - pur mettendo sempre al primo posto l'interesse dei propri Utenti e Clienti - ha infatti maturato negli anni la piena consapevolezza dei bisogni che esprimono la maggior parte degli operatori (per lo più donne con figli) il cui tempo lavorativo viene necessariamente a contrarsi per rispondere anche ai bisogni familiari. Rispettando questi bisogni si facilita la vita delle persone e contemporaneamente si aumenta la produttività dell'azienda.

INTEGRAZIONE DEI LAVORATORI STRANIERI

FAI favorisce l'integrazione delle persone straniere attraverso le opportunità di lavoro che fornisce. Di fatto la Cooperativa è una vera e propria "multinazionale sociale" in cui trovano lavoro persone provenienti da ben 22 paesi diversi!

Come si può vedere dal grafico successivo, un po' meno della metà del personale è di origine italiana; un restante 9% circa di origine Europea (Croazia, Francia, Moldavia, Polonia, Romania, Svizzera), mentre il resto, poco più del 40%, si divide tra vari paesi del globo: Argentina, Bolivia, Brasile, Camerun, Cile, Colombia, Cuba, Ecuador, Mali, Marocco, Perù, Repubblica Dominicana, Thailandia, Tunisia e Uruguay.



Anzianità di servizio

I 115 collaboratori di FAI sono entrati nella Cooperativa con una certa regolarità, a partire dalla fondazione. C'è ancora in servizio una persona Socia fin dal 1983, mentre le altre si sono aggiunte gradualmente nel corso degli anni. Nell'ultimo decennio c'è stato un forte rinnovamento, infatti l'85%

del personale oggi in organico è entrato in Cooperativa dopo l'anno 2000. L'anzianità di servizio media è di circa 8 anni e mezzo, un dato che è garanzia di continuità di sentimenti ed indirizzi all'interno della Cooperativa e contemporaneamente del livello di professionalità che essa esprime conservando, formalizzando e tramandando i propri saperi.

INTERVISTA AD EMMA

Ecuadoregna di nascita, è all'interno della Cooperativa FAI dal giugno del 2005 e socia dal dicembre 2005. Arriva in Italia nel 2001, lavorando come badante prima a Trento, poi a Pinzolo, quindi a Cembra. Dopo questa esperienza lavora in una ditta di pulizie presso la civica casa di riposo di Trento; un'esperienza che la avvicina maggiormente al mondo degli anziani. Fa quindi domanda in Cooperativa e viene assunta per un periodo di prova, durante il quale riscontra fin da subito un clima familiare che la fa sentire a proprio agio. La Cooperativa le ha garantito formazione ed ora lavora con contratto a tempo indeterminato come assistente domiciliare sul territorio.

Ama lavorare con gli anziani, ed una volta tornata nel suo Ecuador nei suoi sogni vi è quello di aprire una Cooperativa simile a FAI.

I recenti cambiamenti organizzativi all'interno della Cooperativa hanno scosso una routine consolidata, ma anche questo momento difficile sembra essere alle spalle. Anche nei periodi più duri ha sempre condiviso il significato di sacrificarsi per la Cooperativa, il fatto di far parte di FAI è per lei motivo di grande orgoglio.

Mappa dei "Portatori di interesse"

La mappa dei "portatori di interesse", rappresenta in forma sintetica il quadro degli interlocutori di FAI, ovvero le persone, i gruppi, le organizzazioni che influiscono direttamente sulle attività della Cooperativa o che ne subiscono direttamente o indirettamente gli effetti.

Gli *stakeholders* con cui FAI si confronta costantemente, sono portatori di interessi di vario tipo e la Cooperativa ha assunto nei loro confronti precisi impegni che tengono conto delle loro esigenze e aspettative, bilanciandole e integrandole nelle strategie aziendali.

Associazione Temporanea d'Impresa

L'Associazione Temporanea di Impresa, generalmente nota con l'acronimo ATI, è un'aggregazione tra imprese - caratterizzata da occasionalità e temporaneità - finalizzata allo svolgimento di una certa attività, normalmente legata alla partecipazione ad appalti pubblici o privati.

Il raggruppamento di imprese è uno strumento che consente a più imprese di presentare un'offerta unitaria in gare di appalto, alle quali non avrebbero potuto partecipare in forma individuale.

INTERNI	
Personale	Dipendenti, soci, collaboratori a progetto, consulenti
Volontari	Persone che offrono il loro tempo e competenze a FAI
ESTERNI	
Utenti e nuclei familiari	Tutte le persone che richiedono e ricevono i nostri servizi
Enti Pubblici	Provincia Autonoma di Trento, Comune di Trento, Azienda Sanitaria, Circoscrizione Oltrefersina, Circoscrizione Ravina - Romagnano, Scuola dell'infanzia Ravina, Scuola primaria Ravina, Università degli Studi di Trento
Enti e associazioni del territorio	Arcidiocesi di Trento, Federazione Trentina della Cooperazione, Con.Solida, Frati Francescani, Cooperazione Salute - Società di Mutuo Soccorso, Associazione Pro.di.gio Onlus, ANFFAS, Associazione Auto Mutuo Aiuto, Gruppo Poesia '83, Associazione "Amici della Danza," "Circolo Tridentum", Corale Centro Servizi via Belenzani, Corale "San Rocco", Coro Polizia Municipale Città di Trento, Cenacolo Trentino di Cultura Dialettale, Circolo Anziani di Ravina, Circolo "Le fontane" (Romagnano), riviste "Erre" e "L'eco del rio Gola" (Ravina), Cinformi, CooperJob
Fornitori	Tutti i soggetti che con la loro opera contribuiscono alle attività della Cooperativa
Formatori	Progetto Salute, Con.Solida, Formazione Lavoro
Network	Associazione Temporanea di Impresa (ATI) con SAD e ST Gestioni, Con.Solida, [Gruppo Paritetico]

La Cooperativa FAI, come capogruppo, assieme alla Cooperativa SAD, che provvede al coordinamento, e a ST Gestioni/Gruppo SPES, ha dato vita nel 2005 ad

un'Associazione Temporanea di Impresa per gestire al meglio il servizio di assistenza domiciliare sul territorio del Comune di Trento.



Principi e valori

La Cooperativa, nel perseguire la propria missione, aderisce ai seguenti principi:

■ CENTRALITÀ DELL'UTENTE E DELLA SUA FAMIGLIA

L'utente, con i suoi bisogni, le sue esigenze e aspettative, è al centro del lavoro della Cooperativa. Tale centralità si sviluppa, nella pratica, all'interno di una relazione dinamica tra Cooperativa e committenza (famiglia o ente richiedente). FAI riesce a mantenere un elevato standard di conoscenza sui propri utenti grazie al lavoro degli operatori e agli strumenti di ricerca e monitoraggio che attiva. I primi giochi un ruolo fondamentale, perché sono l'anello di congiunzione tra le esigenze dell'utente, della sua famiglia e quelle dell'organizzazione. A questa conoscenza diretta, la Cooperativa affianca strumenti di ricerca e monitoraggio per accertare e mantenere elevata la qualità del servizio. Ricerche mirate alla soddisfazione degli utenti, accertamento dei trend di sviluppo sociale, verifiche delle competenze dell'operatore sul luogo di lavoro, momenti di ascolto e confronto con i familiari.

■ SPIRITO COOPERATIVO

FAI si concepisce come un'organizzazione autonoma inserita in una rete di Cooperative,

ciascuna delle quali riconosce nell'altra valori, prassi e percorsi di sviluppo comuni. Promuovere, sostenere, rinnovare il modello cooperativo è uno dei valori fondamentali del nostro mondo ed anche FAI cerca di concretizzarlo ogni giorno, grazie al lavoro dei propri Soci e Dipendenti.

FAI, fin dalla sua fondazione nel 1983, ha aderito pienamente e fatto propri i valori tipici del

Movimento Cooperativo, quali democrazia, reciprocità, uguaglianza, mutualità e solidarietà. La Cooperativa ha sempre stimolato i propri lavoratori a diventare Soci, quando ne avessero maturato lo spirito e accettata pienamente la responsabilità. Contestualmente ha attivato meccanismi di supporto e solidarietà tra i Soci, coinvolgendo per quanto possibile i Dipendenti.

INTERVISTA A MANUELA

Manuela partecipa al corso organizzato da Casa Serena iniziato nel gennaio 1988 e terminato nel giugno 1989, comprensivo di tirocinio presso una casa di riposo.

Dopo 6 mesi diventa socia della Cooperativa dove entra subito con un contratto a tempo pieno. Proveniente dall'ambiente del volontariato, ha esperienze precedenti presso case di riposo e strutture per disabili. Nel corso degli anni ha maturato grande competenza avendo vissuto tutte le sfaccettature del lavoro della Cooperativa, in un continuo crescendo professionale, con lo spirito del costante miglioramento.

Dal 1989 al 2006 esercita sul territorio come domiciliare, esperienza a cui rimarrà molto legata e che descrive come un "ingresso in famiglia" dove, oltre ad aiutare l'utenza del servizio, si contribuisce a sostenere l'intero ambito familiare.

Nel 2007 viene chiamata a fare delle sostituzioni presso il centro diurno di Ravina. Rispetto al lavoro sul territorio, giudica l'esperienza in struttura differente, in quanto le dinamiche cambiano e le mansioni sono più routinarie, passando dalle colazioni alle attività talvolta anche didattiche, fino ai pasti e al saluto al termine della giornata.

Dal 2008 entra nella struttura della Casa del Clero, prima in via Saluga, per poi traslocare in Corso 3 Novembre. Descrive l'ambiente come posto di grande dignità, religiosità e tolleranza; l'esperienza la soddisfa anche per via delle gratificazioni dei religiosi della struttura, persone di grande umanità che hanno la necessità di una presenza umana nel periodo dell'anzianità.

Negli anni si è alternata tra queste strutture, lavorando con grande entusiasmo in ogni situazione. È soddisfatta del fatto che si lavori collaborando tra colleghe, che vi sia un buon clima di lavoro e si sia stabilita una buona coesione anche con le colleghe straniere.

La recente storia di FAI vede una partecipazione nella Cooperativa, sempre maggiore, da parte di persone con un percorso migratorio alle spalle. L'adesione ai valori tipici della Cooperazione ha fatto sì che queste persone si siano integrate più facilmente, portando inoltre – come già si è detto – un valore aggiunto alla Cooperativa.

■ INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO

Da ormai 30 anni la Cooperativa FAI riflette sulle problematiche delle persone svantaggiate e partecipa attivamente alle occasioni di confronto – forum, seminari, convegni ecc.– con il duplice obiettivo di aumentare il proprio capitale di conoscenze e di competenze da una parte; di crescere nella capacità di intessere e gestire nuove relazioni con altre organizzazioni del settore, sia pubbliche sia private, impegnandosi nella promozione di soluzioni più efficaci ed innovative, dall'altra.

La collaborazione con altre realtà aiuta a leggere meglio la domanda di servizi e a progettare soluzioni più adeguate, ma anche ad attuare tali soluzioni con maggiore professionalità, cogliendo le competenze diffuse sul territorio. FAI ricerca quindi il coinvolgimento di altri attori per rispondere ai bisogni delle persone, partendo dai punti di forza del territorio.

■ QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE

FAI pone la massima attenzione alla selezione, formazione ed educazione delle proprie persone, investendo sia in specifiche attività di formazione continua sia in attività di cura della motivazione, della soddisfazione e della sicurezza dei collaboratori. L'attività formativa, oltre a mantenere aggiornati i collabora-

tori rispetto alle novità proprie delle loro professioni, è finalizzata a renderli consapevoli dell'importanza del proprio ruolo, come effettivi protagonisti e motori di miglioramento.

FAI cerca inoltre di salvaguardare le migliori condizioni di lavoro dei collaboratori attraverso il mantenimento di un clima di lavoro positivo e stimolante.

INTERVISTA AD ANGELA

Angela entra nella Cooperativa nel 1992 dopo avere frequentato il corso di Casa Serena. Diventa da subito socia, lavora come domiciliare per diversi anni, poi segue come operatrice il centro diurno di Ravina. Per sei anni fa parte inoltre del Consiglio di Amministrazione, con mansioni di Sindaco e di consigliere. Per tre anni partecipa al centro estivo per bambini organizzato per i figli delle socie, collaborando anche con la Cooperativa Progetto 92. Avvia, assieme ad altre due operatrici, il progetto "Do ciacere en compagnia" rivolto agli anziani del quartiere Clarina, che si dimostrò da subito un successo e venne proposto per un paio di anni.

La sua visione della Cooperativa è stata fin da subito molto sociale, vedendola più come famiglia che come effettivo luogo di lavoro. Ha vissuto l'espansione della Cooperativa, soprattutto dal punto di vista numerico, senza però mai snaturare il suo punto di vista. Apprezza infatti la continua attenzione della Cooperativa verso i bisogni degli utenti, in primis e dei lavoratori, assecondando i bisogni e le necessità di questi ultimi.

Ricorda tra i momenti più brutti la morte della allora presidente Andreina, a cui seguì un breve periodo di smarrimento, con il timore iniziale di rivolgersi a persone provenienti da fuori provincia, poi fugato quando le collaboratrici dimostrarono il proprio valore e ritrovarono l'entusiasmo per portare avanti le attività.

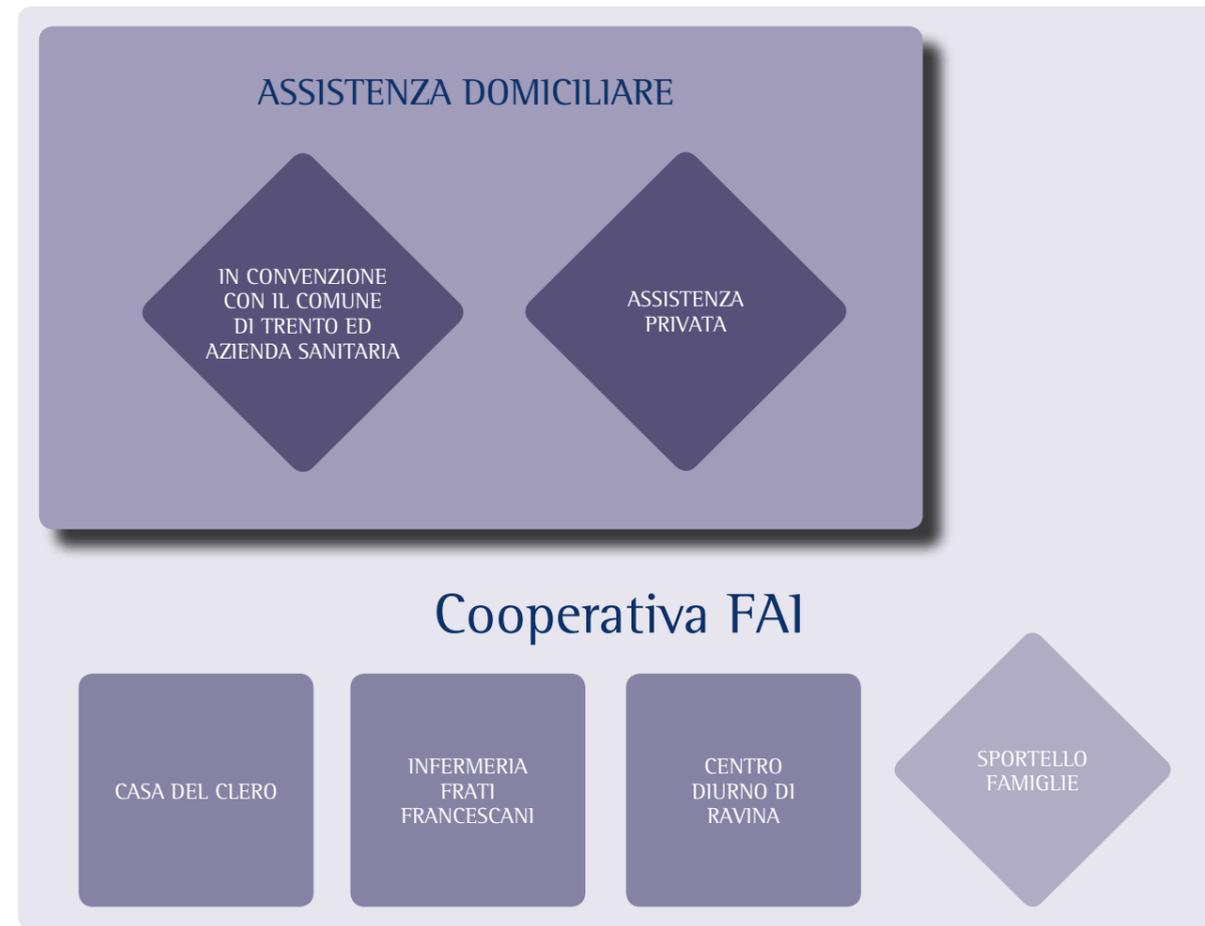
Dalla sua entrata in poi la Cooperativa ha avuto una crescita significativa, anche economica, che negli ultimi anni ha registrato un lieve calo dovuto anche al periodo di crisi del Paese.

Guardando al futuro, FAI avrà la necessità di aggiornarsi ai bisogni della società e a quelli territoriali, come ad esempio seguire le problematiche delle nuove povertà portate alla luce da questo periodo.





Cosa facciamo



Capitale Umano

FAI ha il cuore della propria attività nella cura delle persone. A questo compito istituzionale si dedicano 103 operatori di assistenza, dei quali 76 lavorano in famiglia e 27 nelle tre strutture che la Cooperativa gestisce.

L'operatore è quella figura professionale che svolge concretamente il servizio di assistenza (presso il domicilio o le strutture) seguendo il programma di lavoro: l'intervento ha come obiettivo il mantenimento dell'autonomia della persona e il superamento delle sue difficoltà. Collabora con la persona e con i familiari nella realizzazione dell'intervento e si coordina sia con gli altri colleghi operatori di assistenza che con il personale degli uffici (referente tecnico, coordinatori e responsabili dei servizi), ossia con tutti i professionisti a vario titolo coinvolti nell'erogazione del servizio (assistente sociale del Comune, operatori del servizio psichiatrico, ecc.). L'operatore deve possedere abilità manuali e tecnico-assistenziali, capacità di relazionarsi con i diversi tipi di contesti, personalità e problemi, capacità di lavorare in équipe.

Allo stesso tempo è importante sottolineare il lavoro organizzativo che quotidianamente compiono i collaboratori impiegati nell'amministrazione e negli uffici. Operando in sinergia e "dietro le quinte", i 12 collaboratori che lavorano nella sede di Via Gramsci si occupano di organizzare e mettere gli operatori nelle

condizioni migliori per svolgere la loro attività, sul territorio come nelle varie strutture.

Il **Comitato di Direzione**, composto da quattro responsabili interni, garantisce l'organizzazione generale dei servizi, verificando la coerenza della struttura con le linee di indirizzo definite dal Consiglio di Amministrazione nel rispetto delle convenzioni e dei contratti

in essere e della salvaguardia dei rapporti con i singoli committenti. Governa i processi di cambiamento, lo sviluppo dell'organizzazione e dei servizi. Presiede le attività finalizzate al miglioramento continuo delle prestazioni erogate. Gestisce il personale, in particolare provvede alla sua selezione, formazione, motivazione, valutazione e disciplina, ne definisce altresì compiti e responsabilità.



1 Assistenza domiciliare

Il servizio di Assistenza Domiciliare ha l'obiettivo di mantenere il più alto grado di autonomia degli utenti nel proprio abituale ambiente di vita. Si tratta di un servizio molto ampio, che comprende vari aspetti della cura della persona e del suo ambiente, che viene prestato coerentemente con il Programma di Lavoro Individualizzato (PLI).

Il Programma di Lavoro Individualizzato (PLI), stilato di comune accordo tra familiari, assistente sociale del Comune di Trento e referente tecnica della Cooperativa FAI, si compone di due parti: Obiettivo del Servizio e Piano Assistenziale.

Obiettivo del Servizio: descrive in termini generali gli esiti attesi dall'intervento.

Piano Assistenziale: è la vera guida dell'operatore durante l'intervento, descrivendo nei particolari i bisogni di ogni utente e le attività da svolgere durante le ore di servizio.

L'operatore ha il compito di comunicare costantemente ai referenti tecnici della Cooperativa FAI gli eventuali cambiamenti nelle necessità dell'utente. Grazie a questo lavoro d'équipe il Programma di Lavoro Individualizzato si mantiene costantemente aggiornato.

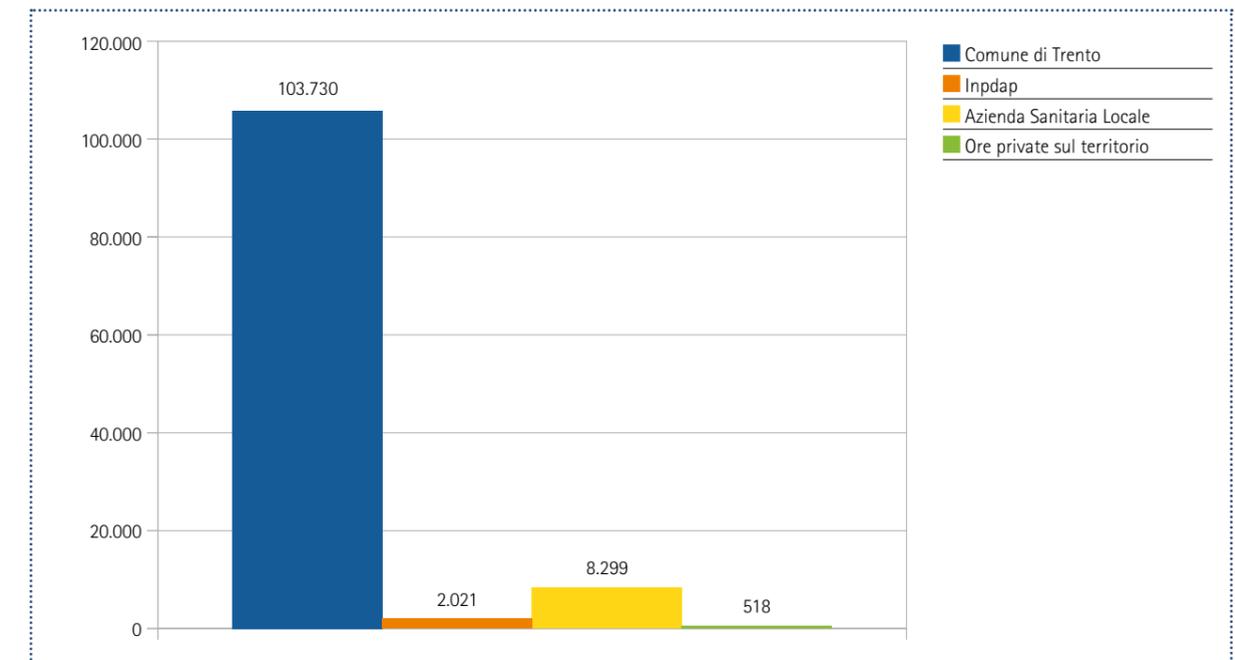
OPERATORI ED ORE LAVORATE

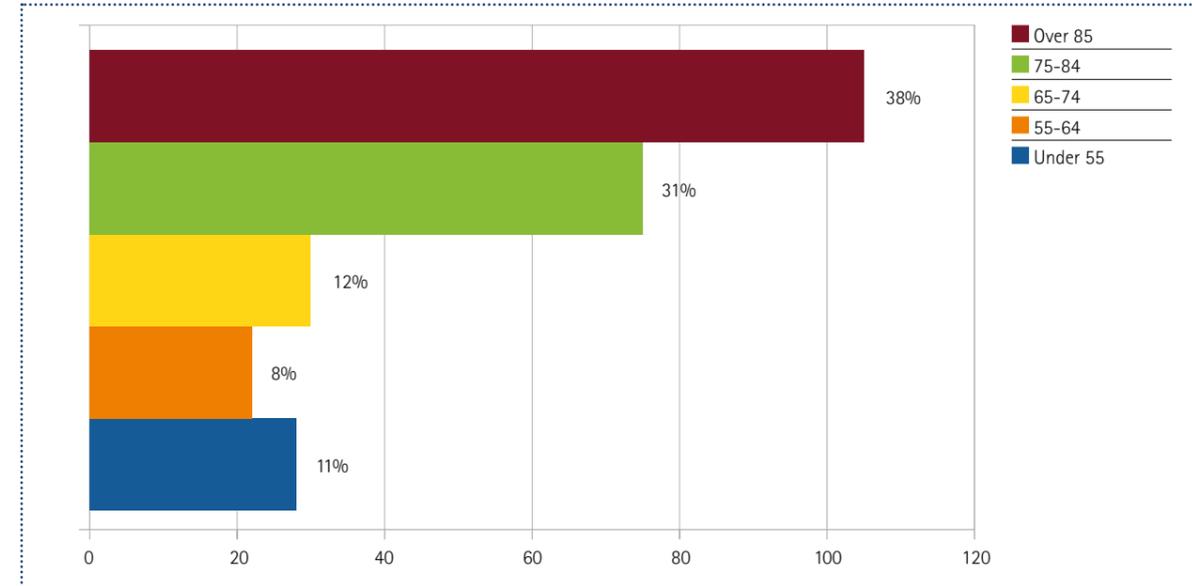
Come si è già visto, FAI occupa nel servizio sul territorio 85 Assistenti Domiciliari, e nel corso del 2012 – come mostra la tabella seguente – le ore svolte dalla Cooperativa hanno mantenuto un sostanziale equilibrio con il 2011. Come si nota, però, i soggetti pubblici richiedenti sono diventati tre, e si sono moltiplicate (pur rimanendo percentualmente non rilevanti) le ore di servizio privato.

Rispetto al 2011 è interessante notare che il Comune di Trento contrae del 10% circa

le proprie ore in convenzione, mentre come nuovi committenti entrano l'Azienda Sanitaria e l'INPDAP.

Ore lavorate – comparazione 2011/2012		
Committente	2011	2012
Comune Tn	114.960	103.730
Inpdap		2.021
Azienda Sanitaria		8.299
Ore servizio privato	24	518
	114.984	114.568

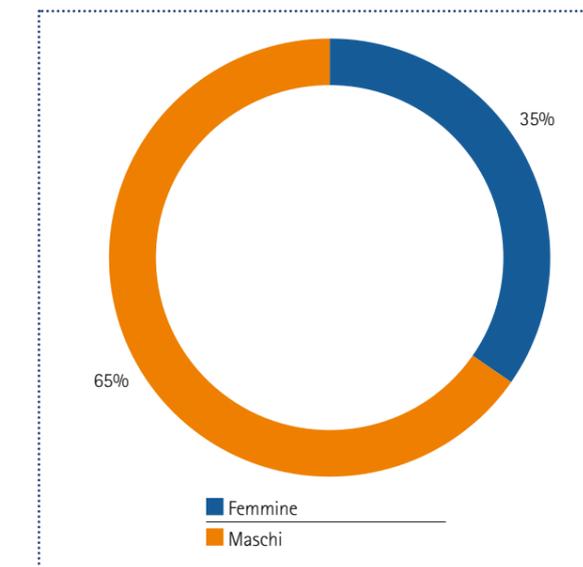




■ GLI UTENTI

Al 31 dicembre 2012 gli Utenti del Servizio di Assistenza Domiciliare sono 260, con un'età media di circa 77 anni ed una distribuzione per fasce d'età che evidenzia come la maggioranza degli utenti, quasi il 70%, siano persone al di sopra dei 75 anni di età.

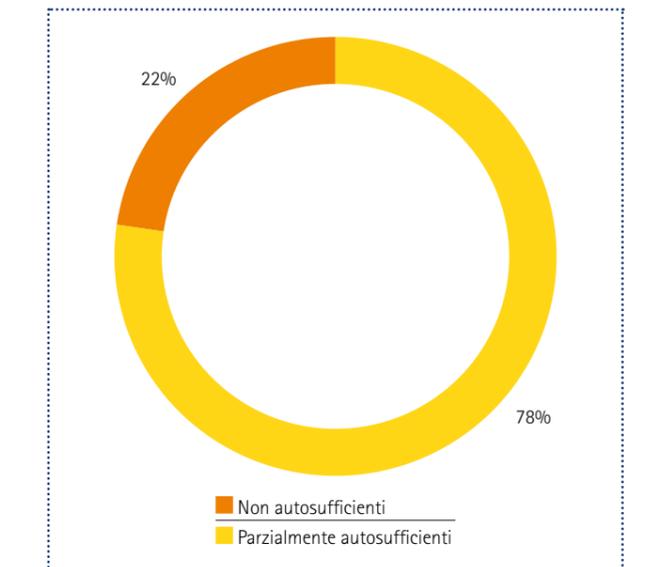
Il grafico successivo ci mostra come la maggioranza degli Utenti del servizio di Assistenza Domiciliare (65%) sia di genere femminile.

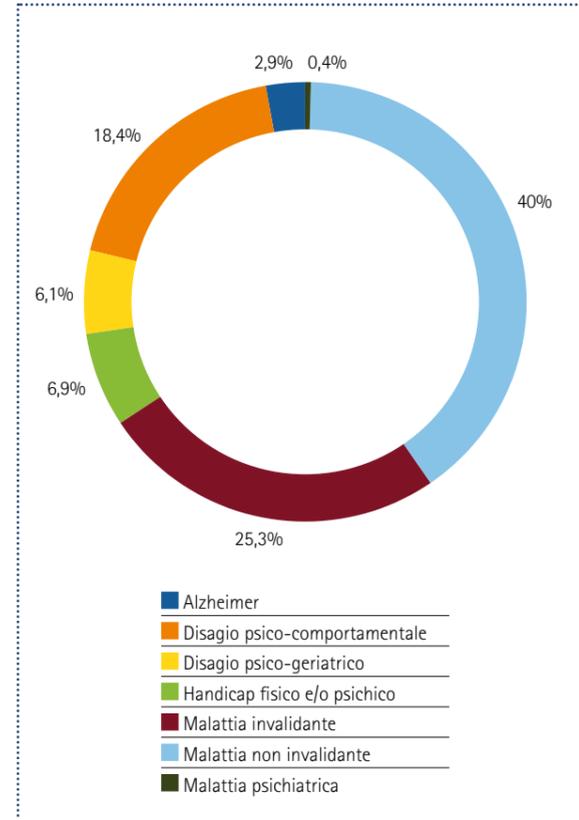


Quasi il 78% circa degli utenti seguiti dalla Cooperativa FAI ha un grado di parziale autosufficienza. Si tratta dunque di persone che necessitano di un supporto nello svolgere le proprie attività quotidiane, ma sono parzialmente in grado di badare alla propria persona.

Coerenti con i dati sull'autosufficienza sono quelli che riguardano le patologie delle persone assistite.

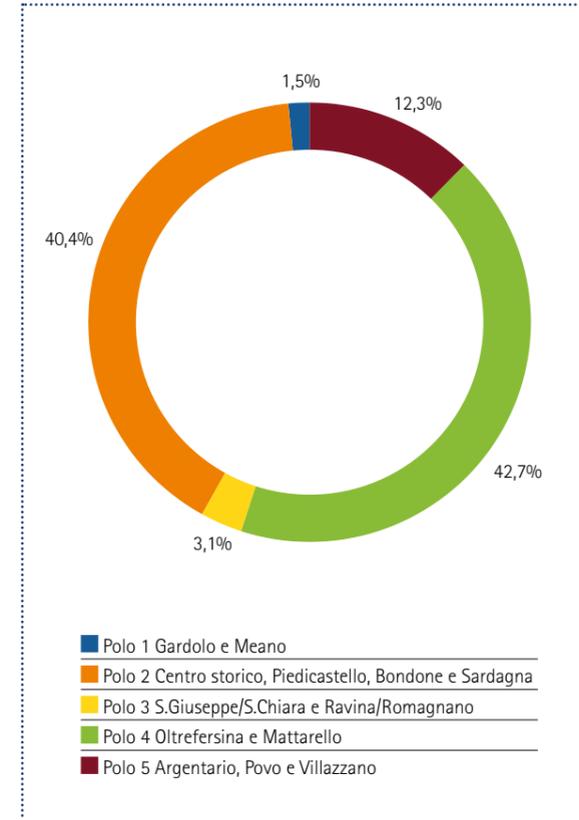
La presenza sul territorio della Cooperativa FAI è testimoniata dal grafico che mostra come siano distribuiti gli utenti del servizio di Assistenza Domiciliare nelle varie zone della città di Trento e dintorni. Riferimento in questo senso sono i 5 Poli Sociali del Comune di





Trento, ovvero i servizi che si occupano delle questioni sociali dislocati sul territorio comunale:

- Polo 1 Gardolo e Meano
- Polo 2 Centro storico, Piedicastello, Bondone e Sardinia
- Polo 3 S.Giuseppe/S.Chiara e Ravina/Romagnano



- Polo 4 Oltrefersina e Mattarello
- Polo 5 Argentario, Povo e Villazzano

Si può vedere che, nel caso di FAI, gli utenti si concentrano maggiormente nei poli 4 – Oltrefersina e Mattarello – e 2 – Centro Storico, Bondone e Sardinia – componendo più dell'80% dell'utenza.

INTERVISTA AD EMANUELA

Emanuela, socia fondatrice, ricorda la nascita della Cooperativa nel 1983 grazie all'idea di un gruppo di donne conosciutesi durante la partecipazione ad un corso per assistenti geriatriche gestito da Casa Serena di Roma.

Il clima iniziale era di grande entusiasmo, il gruppo era unito e le prime riunioni, ricorda Emanuela, si tenevano nelle abitazioni private delle socie fondatrici. In seguito si riuscì ad incontrarsi in una piccola stanza presso il Sacro Cuore in via Chini, che fu la prima sede ufficiale.

Il Comune di Trento iniziò poi a concedere le prime convenzioni per l'assistenza, che erano state precedute da soggiorni estivi in collaborazione con altre associazioni. Dall'inizio con un unico utente nel 1984, nel giro di 3 mesi il lavoro aumentò da 30 ad oltre 200 ore settimanali, con un notevole incremento di fiducia da parte del Comune. Nel corso degli anni, tra le molteplici attività ci fu anche quella di gestione di manicure, pedicure e servizio di parrucchiere presso la già esistente struttura del Circolo Anziani di Gardolo, a prova di un clima di entusiasmo e vitalità all'interno della Cooperativa.

Nel 1985 ricorda come vennero associate un gran numero di persone e nel corso degli anni è stato evidente il passaggio da piccola a grande realtà. Basti pensare che nel 1993, appena 10 anni dopo la fondazione, le ore di lavoro furono 100.000; i dipendenti divennero più di 80 e gli utenti circa 200.

Nonostante la grande crescita, lo spirito delle fondatrici si era mantenuto ed aveva fatto sì che all'interno della Cooperativa si mantenesse una sorta di mutuo soccorso tra gli aderenti, un'autentica famiglia allargata. Negli anni la Cooperativa si è poi avvicinata maggiormente e lavora sempre più a stretto contatto con il consorzio Con.Solida; accoglie al suo interno un gran numero di donne straniere, che colgono l'opportunità lavorativa e arricchiscono l'ambiente rendendolo particolarmente multiculturale.



2 Centro Diurno Ravina Filo Filò

Cosa è?	Il Centro Diurno è una struttura semi-residenziale che accoglie, per l'intero arco della giornata, persone anziane residenti nel comune di Trento con limitata autonomia (in grado di provvedere autonomamente alle proprie necessità primarie, ma che si trovano in condizione di solitudine), o con un parziale grado di compromissione delle capacità funzionali e persone parzialmente autosufficienti o con gravi disabilità, compatibilmente con la tipologia dei servizi offerti.
Obiettivi	Gli obiettivi del servizio sono: - favorire il più possibile la permanenza degli ospiti nel loro ambiente di vita sostenendo al contempo le famiglie di appartenenza, evitando o ritardando il ricorso al collocamento in strutture residenziali; - favorire la socializzazione, l'attivazione e il mantenimento delle capacità residue degli ospiti; - sviluppare relazioni interpersonali, creando un ambiente aperto sul territorio.
Servizi offerti	<p>Trasporto – Il servizio prevede il viaggio da casa al centro e ritorno con pulmini attrezzati anche al trasporto disabili e dotati di sedile singolo con la presenza di un accompagnatore che ha il compito di assicurare sicurezza e comfort durante il viaggio, nonché l'aiuto nel salire e scendere dal mezzo stesso.</p> <p>Prestazioni infermieristiche – Infermiere (APSS) che tre volte a settimana svolge nel centro attività di prevenzione e controllo sanitario.</p> <p>Servizio mensa – il servizio prevede la colazione, il pranzo e la merenda. Per quanto riguarda il pranzo, l'ospite decide il menù giorno per giorno, avendo la possibilità di poter scegliere sempre tra 3 primi, 3 secondi e tra verdure fresche o cotte. Il Centro Diurno e tutti i suoi fornitori applicano il piano di autocontrollo HACCP. Possono usufruire del pranzo persone anziane o adulte destinatarie di interventi di assistenza domiciliare, previa presentazione della domanda al Servizio attività Sociali del Comune.</p> <p>Attività motoria – L'attività motoria mira ad una riattivazione psico-fisica globale, è importante perché innesca un meccanismo di miglioramento della vita. Viene proposta giornalmente ed è gestita da un insegnante qualificato.</p> <p>Doccia assistita – l'ospite può usufruire della doccia assistita con il supporto da parte degli operatori della Cooperativa FAI. Possono usufruire del servizio anche anziani esterni al centro e persone adulte destinatarie di interventi di assistenza domiciliare che ne facciano richiesta presso il Servizio Attività Sociali del Comune.</p> <p>Attività ludico / ricreative: Il servizio è realizzato quotidianamente da un'educatrice con il supporto degli operatori e dei volontari ed è finalizzato al mantenimento ed allo sviluppo delle abilità degli ospiti su diversi piani: relazionale, espressivo e manuale. Vengono proposti tre tipi di attività: ludico-ricreative ed espressive (teatro, canti, mini-olimpiadi, gite in particolari occasioni, ecc...), manuali (costruzione di manufatti, pittura, ecc...), finalizzate al mantenimento delle risorse cognitive (giochi di gruppo, cruciverba, ecc...) Inoltre è prevista l'attività religiosa (recita del Rosario a cura delle volontarie) che di venerdì pomeriggio dalle 15.00 alle 16.15 è aperta al pubblico.</p> <p>Uscite sul territorio – Soprattutto nel periodo primaverile/estivo vengono programmate brevi uscite verso il Belvedere, il bar-pasticceria o la chiesa del paese; in questo caso di norma non viene attivato il servizio di trasporto e l'attività si risolve nelle ore pomeridiane. Le gite estive invece interessano di solito l'arco dell'intera giornata e prevedono l'utilizzo dei mezzi di trasporto. Solitamente la scelta verte su mete non troppo distanti e si cerca di andare incontro ad eventuali interessi o richieste da parte dell'utenza.</p>
Utenti	La capienza della struttura è di 15 ospiti contemporaneamente presenti. Durante il pranzo, con il servizio di mensa aperto tra le ore 11.45 e le 13.15, il centro diurno può accogliere un massimo di 20 persone.
Personale	L'équipe del Centro Diurno per Anziani di Ravina è formata da un coordinatore, cinque operatori adibite ai servizi assistenziali e un'educatrice professionale (animatrice). Sono presenti alcuni volontari che offrono il loro supporto per la realizzazione di alcune attività ludico-ricreative.
Ubicazione	Situato in Via Belvedere 4, a Ravina, il centro Filo Filò è all'interno di un immobile di recente costruzione che si sviluppa su tre piani.

Giornata tipo	
8.30	Accoglienza – si beve il caffè e si fa colazione assieme
10.00	Sala attività: si sceglie il menu per il giorno successivo, si legge il giornale, si svolgono attività motorie, si può usufruire del servizio di doccia assistita e si eseguono i controlli sanitari necessari
12.00	Pranzo
13.00	Per chi vuole riposare c'è la disponibilità di una sala per un sonnellino Nella sala attività si svolgono attività con il supporto degli operatori di assistenza
15.30	Vengono svolte assieme attività manuali e ludiche
16.30	Merenda
17.00-17.30	Saluto





3 Casa del Clero

Cosa è?	È un servizio di assistenza alla persona, nello specifico sacerdoti anziani, che si svolge presso la Casa del Clero. Il servizio è garantito 24 ore su 24.
Obiettivi	Obiettivo principale del servizio è la cura degli aspetti socio-assistenziali degli ospiti, con particolare attenzione a quelli relazionali. Cura degli aspetti assistenziali non ha in questo caso il significato di limitarsi al soddisfacimento di uno o più bisogni, ma ogni operatore deve assumersi responsabilmente tutto il vissuto, le esperienze, la cultura, la mentalità e il bisogno di religiosità di ciascun sacerdote ospite. Quindi, particolare attenzione è rivolta al mantenimento di un ambiente “familiare” e curato, ricco di attenzioni e di calore umano che si realizza quotidianamente nella relazione – professionale e umana – tra operatori e ospiti. Il servizio erogato dalla Cooperativa si inserisce all’interno della struttura integrandosi con altri servizi, forniti da terzi (come il servizio di sanificazione) o direttamente dalla Casa del Clero (come i servizi sanitari e di ristorazione).
Servizi offerti	Al primo piano, oltre alle stanze degli ospiti, si trova un ambulatorio attrezzato per le visite mediche, spogliatoi, un bagno assistito e la lavanderia – stileria. Il secondo piano, pensato per gli autosufficienti, dispone di un’ampia sala di lettura dotata di giornali, riviste, biblioteca e televisione. Il sottotetto ospita la cappella con 40 posti a sedere, la sala da pranzo, la sala incontri, la palestra e l’ufficio amministrativo. La struttura è servita da due ascensori.
Utenti	32 Sacerdoti anziani
Personale	L’équipe che si occupa della Casa del Clero è formata da un coordinatore interno e da un gruppo di 12 operatori (che comprende OSS e ausiliari). 10 operatori si occupano dell’assistenza alla persona, 2 si alternano nella gestione della lavanderia. Il coordinatore è quotidianamente presente, fornisce supervisione e supporto agli operatori e garantisce il necessario scambio di informazioni con il committente per la gestione del servizio.
Ubicazione	Inaugurata nel 2009, la nuova Casa del Clero di Corso III Novembre 46 occupa gli ultimi tre piani del Seminario Maggiore



4 Infermeria Frati Francescani

Cosa è?	L'infermeria accoglie i Frati anziani bisognosi di cura e la Cooperativa FAI copre l'assistenza 24 ore su 24, in parte in convenzione con il Comune di Trento e in parte privatamente.
Obiettivi	Il servizio ha l'obiettivo di mantenere il più alto grado di autonomia degli ospiti in un ambiente a loro familiare, garantire la cura della persona e dello spazio di vita.
Servizi offerti	<p>L'infermeria dei Frati Francescani è una bellissima struttura su tre piani. I due piani superiori sono occupati dalle camere degli ospiti, mentre al piano terra trovano spazio tutti i servizi utili alla comunità: cucine, uffici e sale comuni.</p> <p>I servizi realizzati dalla Cooperativa comprendono: attività di assistenza alla persona, attività di igiene e riordino ambientale e gestione del servizio di lavanderia interno.</p> <p>Le attività direttamente legate all'assistenza alla persona sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'igiene personale; - la movimentazione (alzata mattutina, rimessa a letto con utilizzo di eventuali ausili, deambulazione); - l'assistenza nella somministrazione del pasto; - il sostegno relazionale. Come avviene all'interno della Casa del Clero sopra descritta, l'équipe si impegna particolarmente nella cura della relazione con gli ospiti finalizzata alla creazione di un ambiente "familiare", carico di attenzioni e di calore umano. <p>Le attività di igiene e riordino ambientale dei locali della struttura prevedono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - igienizzazione quotidiana degli ambienti (camere da letto, bagni, corridoi, tutta la struttura); - pulizia periodica degli ausili per la movimentazione ed il trasporto (sollevatori, carrozzine..) e degli accessori personali. <p>La gestione del servizio di lavanderia è relativo al lavaggio degli indumenti personali, della biancheria degli ospiti e della struttura.</p>
Utenti	17 Frati anziani
Personale	L'équipe che si occupa dell'Infermeria dei Frati Francescani è formata da un gruppo di 9 operatori (che comprende OSS e ausiliari e che si distribuisce sui tre turni di lavoro garantendo la copertura di tutte le fasce della giornata) e da un responsabile interno che fornisce supervisione e supporto agli operatori e garantisce lo scambio di informazioni con il committente.
Ubicazione	Trento, in Via Belvedere San Francesco n.1. Si tratta di un prestigioso edificio affacciato sulla città, ristrutturato nel 2005.



5 Sportello famiglie

Il desiderio di una famiglia di mantenere il proprio caro, non più autonomo, all'interno del proprio ambiente di vita si coniuga con il bisogno di trovare un'assistente familiare, una badante, che sia di aiuto nel lavoro di cura. In queste circostanze la famiglia, talvolta, si trova sola nell'individuare una persona di fiducia e responsabile nella pratica dell'accudimento.

Per affrontare con competenza e professionalità il problema della ricerca di un'assistente familiare, la Cooperativa FAI, in collaborazione con l'agenzia per il lavoro Cooperjob, ha dato vita ad uno Sportello per supportare le famiglie nell'accudimento dei propri cari.

Tale Sportello permette di agevolare le famiglie nell'inserimento dell'assistente familiare (badante), offrendo all'anziano la possibilità di rimanere nel proprio contesto di vita sgravandolo dalle incombenze di gestione del rapporto con l'assistente familiare (badante).

■ A COSA SERVE

Far incontrare la domanda con l'offerta di cura e assistenza privata, in un ambiente fortemente motivato con personale professionalmente preparato ed in costante collegamento con i Servizi Sociali territoriali.



6 Progetto “Pronto PIA” Persone Insieme per gli Anziani

Il servizio del Comune di Trento “Pronto PIA” (Persone Insieme per gli Anziani) aiuta gli anziani a svolgere piccole commissioni, come ritiro di ricette mediche, acquisto di farmaci o di generi alimentari, ma anche di accompagnamento ai laboratori medici ed aiuto nello sbrigare pratiche burocratiche varie.

La Cooperativa FAI fa parte delle 40 realtà cittadine che aderiscono al progetto Pronto PIA mettendo a disposizione le proprie risorse per l'effettuazione del trasporto degli anziani in occasione di visite mediche o terapie, utilizzando uno dei mezzi di proprietà della Cooperativa.

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

Professionalità e qualità del servizio

■ FORMAZIONE

Nel corso dei 30 anni di attività FAI ha investito costantemente nell'attività di formazione, rivolta sia ai collaboratori della Cooperativa che verso l'esterno, in particolare alle famiglie degli utenti della Cooperativa.

Formazione interna

La Cooperativa FAI eroga attività di formazione e di aggiornamento a tutto il personale, in base alle esigenze interne e nel rispetto dei requisiti di legge e normative. Se da un lato l'obiettivo della formazione è quello di garantire professionalità e qualità delle prestazioni, dall'altro lato attraverso le attività formative si alimentano la motivazione e la spinta al miglioramento continuo.

Se la maggior parte delle attività formative viene realizzata attraverso risorse interne, alcune attività, ad esempio quelle rivolte agli operatori di assistenza domiciliare relative a tematiche quali l'emarginazione e il disagio psichico, vengono realizzate in collaborazione con il Comune di Trento, con il quale si è instaurata negli anni una solida e costruttiva collaborazione.

La formazione fornita da FAI si suddivide in:

Formazione trasversale	Rivolta a tutti i collaboratori, relativa al rispetto dei requisiti di legge (sicurezza sul lavoro, tutela della privacy)	
Formazione specifica	Per gli operatori	<p>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</p> <p>Specifica su tematiche legate ad alcune peculiarità dell'utenza in carico come il disagio psichico, l'emarginazione, le patologie degenerative, l'alzheimer</p> <p>Supervisione e supporto nella gestione degli utenti, in particolare per quanto riguarda le dinamiche dei gruppi di lavoro che si creano attorno ai singoli casi. Si tratta di équipe periodiche condotte dai referenti tecnici che coinvolgono tutti gli operatori suddivisi in piccoli gruppi</p>
	Relativa ad aspetti amministrativi e gestionali	In materia di gestione del sistema qualità, riforma del lavoro, aspetti contabili.

Infatti, negli ultimi anni sono stati proposti e realizzati dal Comune di Trento, in collaborazione con le cooperative dell'Associazione Temporanea di Impresa (FAI, SAD e St-Gestioni/SPES), diversi percorsi volti a consolidare le competenze professionali, di relazione e di intervento a favore di persone in condizione di marginalità. Questo ambito, infatti, richiede competenze professionali specifiche nella relazione con la persona, nella realizzazione del progetto di intervento e nel confronto con l'équipe di lavoro. Nel 2012, invece, è stata approfondita la tematica della relazione

con la persona con disagio psichico. Infatti, attraverso il corso *Il Servizio Domiciliare a favore di persone con disagio psichico*, realizzato in collaborazione con il Centro di Salute Mentale, sono state analizzate le patologie principali, il ruolo dell'assistente domiciliare e la sua capacità di calibrare l'intervento in maniera congruente ai bisogni della persona.

Altro importante punto di riferimento per la formazione è il Consorzio Con.Solida, che da sempre propone percorsi formativi su diverse tematiche, talvolta coinvolgendo altre coope-

rate del settore per la creazione di progetti mirati. A tal proposito ricordiamo, ad esempio, il corso per *Tutor nei servizi di assistenza domiciliare dell'assistenza domiciliare*, per la definizione di un modello operativo di valutazione degli apprendimenti dei neo-assunti condiviso e sperimentato da figure interne all'azienda, e il corso di *Formazione di base per Assistenti Domiciliari*. Entrambe le iniziative si sono svolte nel corso del 2011.

Tra le esperienze recenti più significative vi è il percorso, tenutosi nel 2010, *L'assistenza domiciliare in periodo di crisi: riflessioni e prospettive per il futuro* realizzato con il contributo del Fondo Sociale Europeo all'interno di un progetto redatto assieme a Formazione Lavoro e due cooperative sociali, "La Strada" e "Delfino". All'interno del percorso, articolato ed impegnativo, sono state erogate attività formative a diversi livelli (dagli operatori, ai referenti tecnici, all'amministrazione e Direzione) che hanno interessato tutti i principali ambiti di lavoro.

Un altro importante percorso formativo trasversale proposto nel 2012 è stato l'approfondimento *La casa che rassi...CURA*, della durata complessiva di 22 ore e realizzato attraverso laboratori di confronto tematico. Si sono trattate diverse prospettive per valorizzare il ruolo peculiare del Servizio Sociale, del Servizio Sanitario, del servizio di Assistenza Domiciliare e della rete di volontariato locale

nel sostegno alla permanenza della persona presso la sua casa. Al corso ha partecipato il personale che cura l'organizzazione e gestione del servizio di assistenza domiciliare (referenti tecnici, coordinatori).

Formazione e supporto alle famiglie degli Utenti

La Cooperativa offre supporto gratuito alle famiglie che fanno richiesta d'informazioni su alcuni servizi presenti sul territorio. In particolare la Cooperativa aiuta le famiglie nella scelta pratica degli ausili e negli adempimenti burocratici amministrativi necessari per ottenerli.



INTERVISTA A MASSITAN

Massitan è l'ultima persona ad essere divenuta socia in ordine cronologico. Cittadina maliana, proveniente da altre esperienze di cooperazione, inizia a lavorare in FAI nel 2009 e ne diventa socia appunto nel 2012. Svolge il suo lavoro sul territorio come assistente domiciliare ed in Africa aveva ottenuto un diploma come ostetrica.

Dal carattere gentile e paziente, si è fin dall'inizio trovata bene all'interno della Cooperativa, stabilendo subito un ottimo rapporto con colleghe ed utenza. Le uniche difficoltà le ha riscontrate solamente con degli isolati episodi di razzismo da parte di alcune famiglie di utenti, superate anche grazie al suo carattere e alla predisposizione all'ascolto e all'assistenza agli anziani. Ora ha un contratto a tempo indeterminato e svolge con serenità ed amore la propria missione di assistenza.

■ CERTIFICAZIONI



Servizio di Assistenza Domiciliare
Certificato 21846/10/S

FAI è un'organizzazione che è cresciuta molto negli anni e necessita dunque di strumenti adeguati per gestire la complessità, le nuove esigenze e garantire sempre alti livelli di qualità del servizio.

Per far ciò FAI ha avviato il processo di certificazione del sistema di gestione della qualità del Servizio di Assistenza Domiciliare; certificazione ottenuta nel 2002. Si tratta di una procedura volontaria con cui una parte terza (l'Ente certificatore) dà assicurazione scritta che un prodotto o un servizio ha standard qualitativi adeguati. Nel caso della Cooperativa FAI si certifica che il Servizio di Assistenza Domiciliare risponde alle richieste e alle aspettative specificate. Alcuni tra gli altri servizi resi da FAI (Centro Diurno e Infermeria dei Frati Francescani) sono in via di certificazione.

Attraverso la certificazione del sistema di gestione, FAI offre ai propri clienti garanzia di qualità attraverso un metodo di lavoro basato su alcuni aspetti chiave:

- ➔ l'attenzione al Cliente e alla sua piena soddisfazione;
- ➔ la visione dell'Azienda come un insieme di processi tra loro in stretta relazione;

- ➔ fornire prodotti / servizi che rispondano in modo costante e rispettino i requisiti fissati, cioè le richieste previste dal Cliente, dall'Organizzazione e dalle Leggi vigenti;
- ➔ perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni.

FAI aderisce al PROGETTO MULTISITO avviato dal Consorzio Con.Solida. Tale progetto coinvolge diverse Cooperative che svolgono

attività comparabili e quindi possono lavorare insieme su alcuni aspetti relativi alla qualità dei servizi. Per esempio il raggiungimento degli obiettivi prefissati viene misurato attraverso indicatori comuni e condivisi tra le Cooperative. In questo senso Con.Solida svolge un'attività di garante verso l'Ente che assegna la certificazione, costruendo nello stesso tempo le condizioni di paragone tra le stesse Cooperative per un miglioramento continuo.



■ STANDARD FAMILY AUDIT



Lo standard FAMILY AUDIT è uno strumento gestionale che ha l'obiettivo di promuovere un cambiamento culturale e organizzativo all'interno delle realtà lavorative, pubbliche come private, e consentire di adottare e certificare politiche del personale orientate al benessere dei propri dipendenti e delle loro famiglie.

La certificazione FAMILY AUDIT aiuta le organizzazioni a realizzare un efficace, consapevole, duraturo ed economicamente sostenibile bilanciamento tra gli interessi dell'organizzazione e quelli dei lavoratori.

Il processo di certificazione prevede un'indagine ampia all'interno dell'organizzazione, durante la quale è fondamentale la partecipazione attiva dei dipendenti. In questo modo vengono individuati obiettivi ed iniziative che consentono di migliorare le condizioni lavorative e favorire la conciliazione tra le esigenze familiari e quelle lavorative.

Il risultato finale di questo processo di adesione allo standard FAMILY AUDIT è la certificazione, ovvero la dichiarazione da parte

di un valutatore che l'organizzazione rispetta i criteri dello standard.

L'attenzione costante che FAI indirizza alla creazione di un ambiente di lavoro favorevole per i propri collaboratori ha fatto sì che a

partire dal mese di luglio 2012 la Cooperativa abbia intrapreso il processo di adesione allo standard FAMILY AUDIT, che ha portato nel 2013 la Cooperativa ad ottenere la certificazione base.

INTERVISTA A SIMONETTA

Simonetta è socia della Cooperativa da 24 anni e collaboratrice da 25, figlia di una socia fondatrice, ha frequentato il corso di Casa Serena presso il Sacro Cuore nell'anno 1985/1986 ed ha fatto parte del Consiglio di Amministrazione dal 2004 al 2007 e dal 2010 al 2011.

Entra in FAI inizialmente facendo delle sostituzioni. Successivamente si entusiasma ed inizia ad interessarsi a pieno delle attività della Cooperativa. All'epoca della sua "entrata" FAI è in attività da 5 anni; ricorda il periodo molto positivamente, tra le altre cose soprattutto rammenta il maggior tempo per parlare, confrontarsi e da dedicare agli utenti, cosa che nel corso degli anni è andata in parte persa per via dell'ingrandimento della Cooperativa.

Nel 2006 la Cooperativa le offre la possibilità di frequentare il corso per Operatrice Socio Sanitaria, riqualificando quindi il suo titolo di Operatrice Socio Assistenziale. E' un percorso impegnativo, che le occupa due pomeriggi alla settimana per 4/5 mesi, ma alla fine riesce a superare l'esame e ottenere la qualifica.

Ritiene che alla base della Cooperativa vi sia maggiormente la persona davanti al profitto, anche se quest'ultimo rimane una base fondamentale per procedere con l'attività. Ricorda anche dei momenti di difficoltà, soprattutto nei primi anni, come un breve periodo in cui vi furono dei ritardi nel pagamento delle bollette e degli stipendi; situazione poi brillantemente superata grazie allo spirito di gruppo ed ai sacrifici da parte dei soci della Cooperativa.

Tra gli innumerevoli momenti positivi ricorda l'apertura del centro a Ravina datata 2005 e la festa dei 25 anni tenutasi presso la parrocchia di S. Antonio nel rione della Bolghera, con coinvolgimento di gran parte delle socie.

Viene spesso evocata la figura di Padre Crippa, ricordato nelle giornate trascorse in cooperazione a Fai della Paganella come gran motivatore e persona di grande carisma.

Gli ultimi anni sono stati caratterizzati dall'avvento delle lavoratrici straniere, un'ulteriore ricchezza per la Cooperativa. Altro aspetto positivo è sempre stata l'attenzione con cui la Cooperativa è venuta incontro alle problematiche delle collaboratrici, spesso anche madri, agevolandone la gestione del tempo con forme di part-time.



Dove andiamo



Come si è accennato nella “presentazione”, viviamo in un tempo di veloci cambiamenti e di discontinuità che incidono sul nostro lavoro e sulle prospettive. Risorse pubbliche contenute e bisogni crescenti della popolazione (nel nostro caso quella anziana) costituiscono i capisaldi del nostro agire futuro, con riferimento alle cardinali riforme di Sanità e Welfare che sono state introdotte con legge in Trentino negli anni scorsi.

La FAI dipende al momento per l'87% da risorse pubbliche erogate dal Comune di Trento, dalla Provincia Autonoma di Trento/Azienda Sanitaria, e dall'INPDAP. Quest'anno (2013) importanti risorse economiche pubbliche sono state convogliate alla famiglia attraverso gli “assegni di cura” e questo, di fatto, cambia radicalmente il nostro orizzonte aziendale, chiamato a convertirsi verso il privato, intercettando la domanda di “Clienti” (oggi i fruitori del servizio domiciliare pubblico vengono come si è visto- definiti “Utenti”). Si crea un “mercato” nuovo che richiama anche nuovi soggetti in concorrenza tra loro, sulla falsariga di quanto è successo in altre Regioni. La Cooperativa si sta strutturando per intercettare questa domanda privata, che richiede anche l'attivazione di nuovi servizi diversi dalla tradizionale assistenza domiciliare, che pur costituisce ancora

il cuore della nostra attività. Le famiglie hanno bisogno di un'offerta più articolata e flessibile e anche di un sistema di prezzi che sostenga e accompagni in modo corretto la differenza dei servizi richiesti. Questo richiede la definizione e l'offerta di servizi innovativi e un radicale cambio di mentalità degli operatori, da sostenere attraverso la formazione, l'organizzazione interna, le nuove tecnologie.

Diventano centrali un piano di marketing, l'azione promozionale, la soddisfazione del cliente (inteso come famiglia). La funzione dell'Assistente Sociale, punto di riferimento assoluto fin qui, del nostro lavoro, cambierà di fronte ai bisogni delle famiglie manifestati direttamente, e contemporaneamente aumenta la nostra responsabilità di assicurare alla Comunità un servizio ineccepibile e garantito.

Per questa ragione siamo impegnati in un piano di adeguamento a questa realtà in parte nuova, che si affianca al servizio pubblico tradizionale e che si articola nei seguenti punti:

1. Lavorare sulla coesione e la solidarietà tra le persone, rafforzando ed estendendo la cultura Cooperativa all'interno della Società;
2. incrementare la capacità e la velocità di reazione della Cooperativa rispetto ai cambiamenti in atto, ponendo al centro



- la produttività, la flessibilità e il merito;
3. migliorare le competenze e l'organizzazione in relazione alle sfide del mercato;
 4. affinare la gestione del personale (selezione, valutazione, motivazione, disciplina) sottolineando i valori di ascolto, sostegno, responsabilità, rispetto;
 5. investire in formazione, sviluppo e innovazione, anche adeguando lo staff e le competenze interne;
 6. costruire e sperimentare nuovi servizi;
 7. valutare le opportunità di collaborazione e le sinergie con altre Cooperative del settore.

Preme sottolineare particolarmente quest'ultimo punto: servire un mercato privato che – per quello che possiamo capire – è destinato progressivamente a dilatarsi, richiede la capacità di innovazione e ricerca (tecnologica ed organizzativa) e la capacità di costruire, promuovere e controllare servizi diversi (anche nuovi) in relazione alle richieste mutevoli e ai nuovi bisogni delle famiglie. Servizi professionali, consulenze, staff adeguato, capacità di progettare, probabilmente richiederanno di fare più “sistema” tra le Cooperative del settore. Questo consentirà economie di scala, scambi di abilità e professionalità, maggiore flessibilità negli appalti e nell'erogazione di servizi molteplici e personalizzati.

Certamente FAI in questi trent'anni ha vissuto tanti cambiamenti e ha imparato anche dagli errori, trovando sempre in sé stessa e nei buoni rapporti di vicinato la forza per affrontare la realtà presente e il futuro. Questa è oggi la nostra sfida, che è anche la motivazione a fare cerchio e a guardare il domani con fiducia.

Massimo Ocellio
Presidente Cooperativa FAI



Politiche e servizi sociali

Ermeneia
 Studi & Strategie di Sistema

**ANZIANI & CONTINUITÀ
 ASSISTENZIALE**

Individuare una strategia condivisa
 di medio periodo per le condizioni
 della non autonomia

a cura di Nadio Delai

FrancoAngeli

La Fai insieme ad altre Cooperative (Antropos, Arcobaleno, SAD e Sole) ha finanziato e realizzato una ricerca, affidata al Sociologo Nadio Delai, che ha prodotto come risultato questo libro e un convegno sulle prospettive della cura agli anziani che si è tenuto a Trento nel novembre 2012.



Bilancio 2012

Bilancio 2012

Descrizione	2011	2012
B) IMMOBILIZZAZIONI		
I° Immobilizzazioni immateriali	5.603	4.621
- F.di di ammortamento		
- F.di di svalutazione		
II° Immobilizzazioni materiali	306.555	326.155
- F.di di ammortamento	195.673	231.869
- F.di di svalutazione		
- Totale	110.882	94.286
III° Immobilizzazioni finanziarie	41.435	41.435
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI B)	157.920	140.342
C) ATTIVO CIRCOLANTE		
I° Rimanenze		
II° Crediti e ratei risconti		
esigibili entro 12 mesi	666.701	627.794
esigibili oltre 12 mesi	1.310	1.310
totale II°	668.011	629.104
III° Attività finanz. che non costituis. immob.		
IV° Disponibilità liquide	561.079	765.452
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE C)	1.229.090	1.394.556
TOTALE ATTIVO (A+B+C+D)	1.387.010	1.534.898

Descrizione	2011	2012
A) PATRIMONIO NETTO		
I° Capitale	57.566	54.128
II° Riserva da sovrapprezzo delle azioni		
III° Riserve di rivalutazione		
IV° Riserva legale		
V° Riserva statutaria		
VI° Riserva per azioni in portafoglio		

VII° Altre riserve		
Riserva legale e indivisibile	582.931	499.581
Riserva arrotondamento Euro		
VIII° Utili (perdite) portati a nuovo		
IX° Utile (perdita dell'esercizio)	-83.350	109.791
TOTALE PATRIMONIO NETTO A)	557.147	663.500
B) FONDI PER RISCHI ED ONERI		
C) TRATT. DI FINE RAPP. DI LAV. SUB.	294.139	287.305
D) DEBITI E RATEI E RISCOINTI		
esigibili entro 12 mesi	526.289	570.470
esigibili oltre 12 mesi	9.435	13.623
TOTALE DEBITI D)	535.724	584.093
TOTALE PASSIVO (A+B+C+D+E)	1.387.10	1.534.898
CONTI D'ORDINE		
1) GARANZIE		
garanzie ricevute da terzi	593.600	470.600
garanzie prestate a società controllate e collegate		
2) ALTRI CONTI D'ORDINE		
garanzie ricevute		
beni di terzi in deposito		
leasing		
altri		

Descrizione	2011	2012
A) VALORE DELLA PRODUZIONE		
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	3.152.658	3.288.938
2) variazioni delle rimanenze:		
dei prodotti in corso di lavoro		
dei semilavorati		
dei prodotti finiti		
totale 2)		
3) variaz. dei lavori in corso su ordinazione		
4) incrementi di immobilizzaz. per lavori interni		

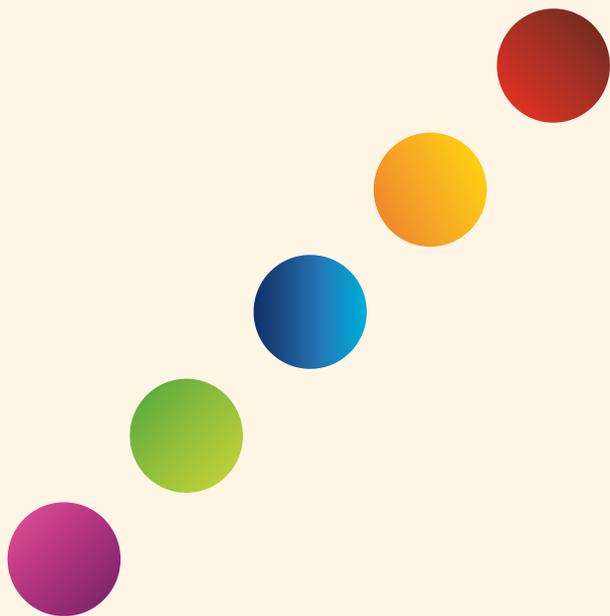
5) altri ricavi e proventi:		
ricavi da gestioni accessorie		
proventi diversi		
contributi in conto esercizio	16.153	17.865
totale 5)		
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE A)	3.168.811	3.306.803
B) COSTI DELLA PRODUZIONE		
6) per mat. prime, sussid. di cons. e di merci:		
acquisti di materiali di produzione		
acquisti di materie sussidiarie		
acquisti di materiale di consumo	8.938	15.380
altri acquisti		
totale 6)	8.938	15.380
7) per servizi	273.400	317.408
8) per godimento di beni di terzi:		
affitti passivi	6.309	7.122
canoni leasing		
costi per usufrutto		
totale 8)	6.309	7.122
9) per il personale:		
a) salari e stipendi	2.126.597	2.041.501
b) oneri sociali	612.588	603.639
c) trattamento di fine rapporto	170.030	156.373
d) trattamento di quiescenza e simili		
e) altri costi		
totale 9)	2.909.215	2.801.513
10) ammortamenti e svalutazioni:		
a) amm.to delle immobilizzaz. immateriali	4.138	5.391
b) amm.to delle immobilizzaz. materiali	37.009	36.197
c) altre svalutazioni delle immobilizzazioni		
d) svalutaz. dei cred. compresi nell'att. circol.		5.000
totale 10)	41.147	46.588



11) variazioni delle rimanenze: di materie prime di materie sussidiarie di materiali di consumo di merci		
totale 11)		
12) accantonamenti per rischi		
13) altri accantonamenti		
14) oneri diversi di gestione	8.443	10.348
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE B)	3.247.452	3.198.359
DIFF. TRA VAL. E COSTI DELLA PROD. (A-B)	-78.641	108.444
C) PROVENTI E ONERI FINANZIARI		
15) proventi da partecipazione:		
in imprese controllate		
in imprese collegate		
in altre imprese		
totale 15)		
16) altri proventi finanziari:		
a) da crediti iscritti nelle immobilizzazioni:		
verso imprese controllate e collegate		
verso imprese controllanti		
verso altre imprese		
b) da titoli nelle immob. che non costit. part.		
c) da titoli nell'att. circ. che non costit. part.		
d) proventi diversi dai precedenti:		
da imprese collegate e controllate		
da imprese controllanti		
proventi diversi	2.466	4.370
totale 16	2.466	4.370
17) interessi e altri oneri finanziari:		
vs imprese controllate		
vs imp. collegate		
vs società controllanti		

interessi passivi e oneri finanziari diversi	262	
totale 17	262	
TOT. PROVENTI E ONERI FINANZ. (15+16 -17) C)	2.204	4.370
D) RETTIFICHE DI VAL. DI ATT. FINANZ.		
18) rivalutazioni:		
a) di partecipazioni		
b) di immobilizz. finanz. che non costit. part.		
c) di titoli nell'att. circ. che non costit. part.		
totale 18		
19) svalutazioni:		
a) di partecipazioni	654	
b) di immobilizz. finanz. che non costit. partec.		
c) di titoli nell'att. circ. che non costit. part.		
totale 19	654	
TOT. RETT. DI VAL. DI ATT. FINANZ. (18-19) D)	654	
E) PROVENTI E ONERI STRAORDINARI		
20) proventi straordinari:		
plusvalenze da alienazioni		
sopravvenienze attive e insussistenze pass.	244	350
altri proventi straordinari		
contributi in conto capitale		
totale 20	244	350
21) oneri straordinari:		
minusvalenze da alienazioni		
imposte relative agli esercizi precedenti		
sopravvenienze pass. e insussistenze attive	6.503	3.372
altri oneri straordinari		
arrotondamento Euro		1
totale 21	6.503	3.023
TOT. DELLE PART. STRAORDINARIE (20-21) E)	6.259	3.023
RIS. PRIMA DELLE IMPOSTE (A-B+/-C+/-D+/-E)	-83.350	109.791
22) imposte sul reddito di esercizio		
26) utile (perdita) dell'esercizio	-83.350	109.791

Finito di stampare nel mese di agosto 2013
dalla Litografica Editrice Saturnia - Trento



Cooperativa FAI

Via Gramsci, 48/A - 50/A

38123 Trento (TN) - Italia

Tel. 0461 911509 - Fax 0461 934280

info@faicoop.com - www.faicoop.com