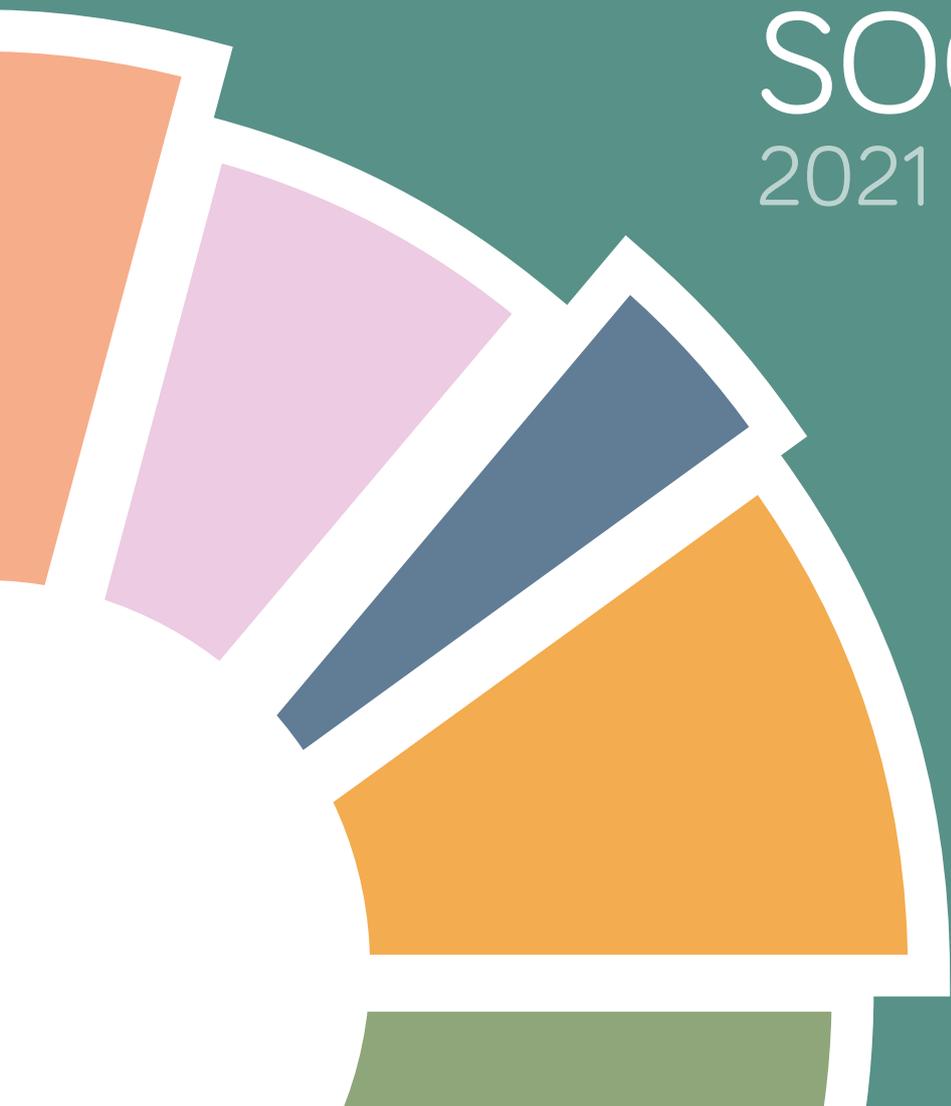


fai

cooperativa sociale
famiglia anziani infanzia

SINTESI del
BILANCIO
SOCIALE
2021



fai

cooperativa sociale

famiglia anziani infanzia

SINTESI del
BILANCIO
SOCIALE
2021



NOTA DEL C.d.A

L'anno 2021 è stato complesso e impegnativo -Il secondo anno “pieno” della pandemia Covid- in cui il nostro mondo lavorativo, e specialmente l'assistenza domiciliare, sono cambiati radicalmente, con un forte aggravio di compiti e procedure e con una sensibile riduzione dei servizi. I carichi emotivi e le assenze per malattia (come in tutti i settori socio-sanitari più esposti) sono aumentati.

La lenta ripresa della “normalità” ci trova provati, ma soddisfatti del buon lavoro compiuto. Ci ha aiutato la solidarietà interna dei Soci e dei Lavoratori tutti, che hanno dimostrato il valore della fiducia nella Cooperativa.

Il risultato economico ha risentito delle circostanze ma, nel contesto dato, non è deludente. Peraltro tutto l'insieme della Cooperazione sociale ha visto ridurre severamente i propri margini aziendali, ed è in difficoltà. Nel 2020 abbiamo avuto sostegni economici pubblici, che non ci sono stati quest'anno considerato ufficialmente “di ripresa” (che è stata lenta e insufficiente).

Molto difficile il reperimento di personale qualificato sul mercato del lavoro, specialmente gli OSS, attratti dalle strutture pubbliche e private che possono offrire impieghi più comodi e meglio retribuiti. In proposito sono state intraprese una serie di azioni in collaborazione con la Federazione della Cooperazione e la Provincia che speriamo ci potranno dare una mano. Per il resto ci siamo organizzati migliorando la formazione autonoma, gli affiancamenti delle persone meno esperte e la sperimentazione della figura certificata dell'Operatore di Assistenza Domiciliare.

Attendiamo novità anche sui percorsi di accreditamento, sulla revisione del catalogo dei servizi e in generale attendiamo indispensabili novità su tutto quanto legato al regolamento attuativo della legge 13/2007, approvato solamente nel 2018 e già non coerente con i bisogni. Il nostro mondo è cambiato profondamente negli ultimi 15 anni, e diverso dovrà essere l'approccio all'assistenza degli anziani, che resta la nostra principale attività. Anche su questo le impegnative intese tra Mondo cooperativo e Amministrazione Provinciale lasciano margine alla speranza per il nostro futuro.

Il Consiglio di Amministrazione ringrazia qui tutte le Persone di FAI. È loro principalmente il merito di aver stretto i denti nonostante le difficoltà. Ringrazia anche i nostri Utenti e Clienti, oltre 400 nel corso dell'anno, che abbiamo cercato di servire secondo i consueti standard in un anno eccezionale e che con la loro pazienza ci hanno consentito quel minimi di flessibilità che ci ha aiutato. Per ultimo, ma non ultimo, un grazie al Comune di Trento che ci ha sempre aiutato nei momenti difficili.



PRESENTAZIONE

Con il 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 del Terzo settore accreditati. Tale strumento segue un processo articolato che porta annualmente alla Stesura del Bilancio Sociale -che a partire dal 2020 viene approvato dall'Assemblea dei soci e depositato contestualmente al bilancio economico come previsto dalla normativa- del quale vi presentiamo, nelle pagine seguenti, una sintesi arricchita con dati che riteniamo utili per fare emergere le nostre specificità di Cooperativa sociale e che identificano le diverse dimensioni della nostra azione. Il documento integrale del Bilancio Sociale è disponibile presso la nostra sede.



Alla luce di tali premesse, le pagine che seguono intendono raccontare la Cooperativa in questo delicato e complesso frangente storico e sociale, a partire dai suoi punti fermi e dai suoi cambiamenti. Infatti, sotto molti 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 del personale femminile.

Anche da un punto di vista finanziario, la Cooperativa dimostra - nonostante le difficoltà degli ultimi due anni, in concomitanza con la pandemia- di essere nel complesso in una situazione di stabilità economica. FAI è stata in grado di mantenersi solida e compatta ridimensionandosi e adeguandosi al contesto con lungimiranza. Sicuramente non sono stati anni facili, ma anche attraverso la solidarietà che ha da sempre caratterizzato FAI, si è riusciti a fronteggiare le sfide portate dal COVID sia nella gestione organizzativa e operativa dei servizi di assistenza domiciliare sia nel ripensare ad una possibile ripresa dei progetti territoriali e di comunità che erano stati sospesi per forza maggiore.

FAI prosegue quindi anche quest'anno, con grande impegno e fatica, 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** sviluppando e consolidando **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 da parte della comunità.**

Per raggiungere tali finalità, FAI, svolge anche assistenza domiciliare privata 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".

Parallelamente, FAI è inserita all'interno di una società sempre più incentrata sull'individuo, dove i legami sociali diventano sempre più difficili da creare, soprattutto in presenza di situazioni di fragilità. Per contrastare questa tendenza, nel corso del 2021, 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 proget-



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.

tualità 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, segnato dall'individualismo, 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.

Da diversi anni investiamo pensieri, energie e risorse nel promuovere e realizzare piccoli e grandi progettualità sul territorio locale, con l'obiettivo di creare e mantenere reti e relazioni tra cittadini, realtà associative/cooperative, enti pubblici e privati attraverso sperimentazione di iniziative rivolte ad adulti e anziani.



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



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.



“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 quasi 40 anni!

CONVEGNO Ricamare Comunità

FAI crede nelle relazioni e in un welfare che individua i bisogni prima che diventino emergenze. Organizza un importante evento che stimola il dialogo sulle strategie e opportunità per far fronte alla solitudine e all'emarginazione dei nostri tempi. Sarà l'avvio di una serie di azioni legate al territorio e alla comunità



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO DELLE CERTIFICAZIONI

Alla Qualità, all'Ambiente e al Family Audit si aggiungono la Sicurezza sul lavoro e il Modello 231



2016

PARTONO NUOVI SERVIZI PRIVATI

2017

Preparazione per la gara di appalto oltre all'adattamento nell'affrontare e garantire i servizi durante la pandemia

2021

2014



PROGETTI PER IL TERRITORIO

“La qualità delle relazioni genera benessere”

FAI ha a cuore le relazioni tra le persone. Partono le prime esperienze di laboratori espressivi per favorire le relazioni nei quartieri.

2015

CONVENZIONE

Avvio della convenzione con l'Azienda Sanitaria per l'assistenza domiciliare integrata, cure palliative e demenze.

CERTIFICAZIONE AMBIENTALE



TRENTINOCURA

FAI entra a far parte di una rete di cooperative che offre servizi di assistenza privata sul territorio della Provincia



2020

PANDEMIA DI COVID-19



PROSEGUE L'IMPEGNO SUL TERRITORIO

FAI aderisce a diversi progetti nell'ambito delle nuove vulnerabilità: VIP Very Informal People, Vecchiaia che vorrei, Confini Comuni. Tutti nell'ambito del welfare generativo.

2022

IDA SOCIAL HELPER

Chat-bot per informare e orientare i cittadini sui servizi formali e informali presenti sul territorio



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.

Nell'anno 2021 il Consiglio di Amministrazione si è riunito 8 volte coinvolgendo sempre tutti i consiglieri.

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 55.56% dei nostri lavoratori ordinari con posizione stabile in Cooperativa è socio e ciò indica un certo interesse della Cooperativa sociale verso 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 2021 erano:

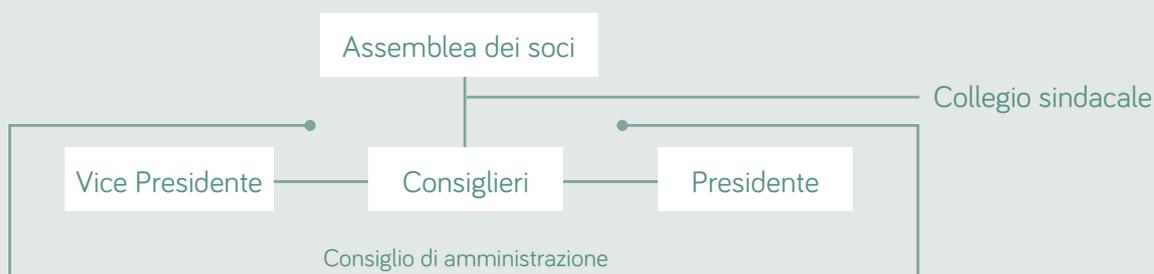
- **Massimo Ocelllo** – Presidente
- **Renata Nardelli** – Vice Presidente
- **Enrico Musella**
- **Lisa Carli**
- **Agnese Oberosler**

3. Il Collegio Sindacale

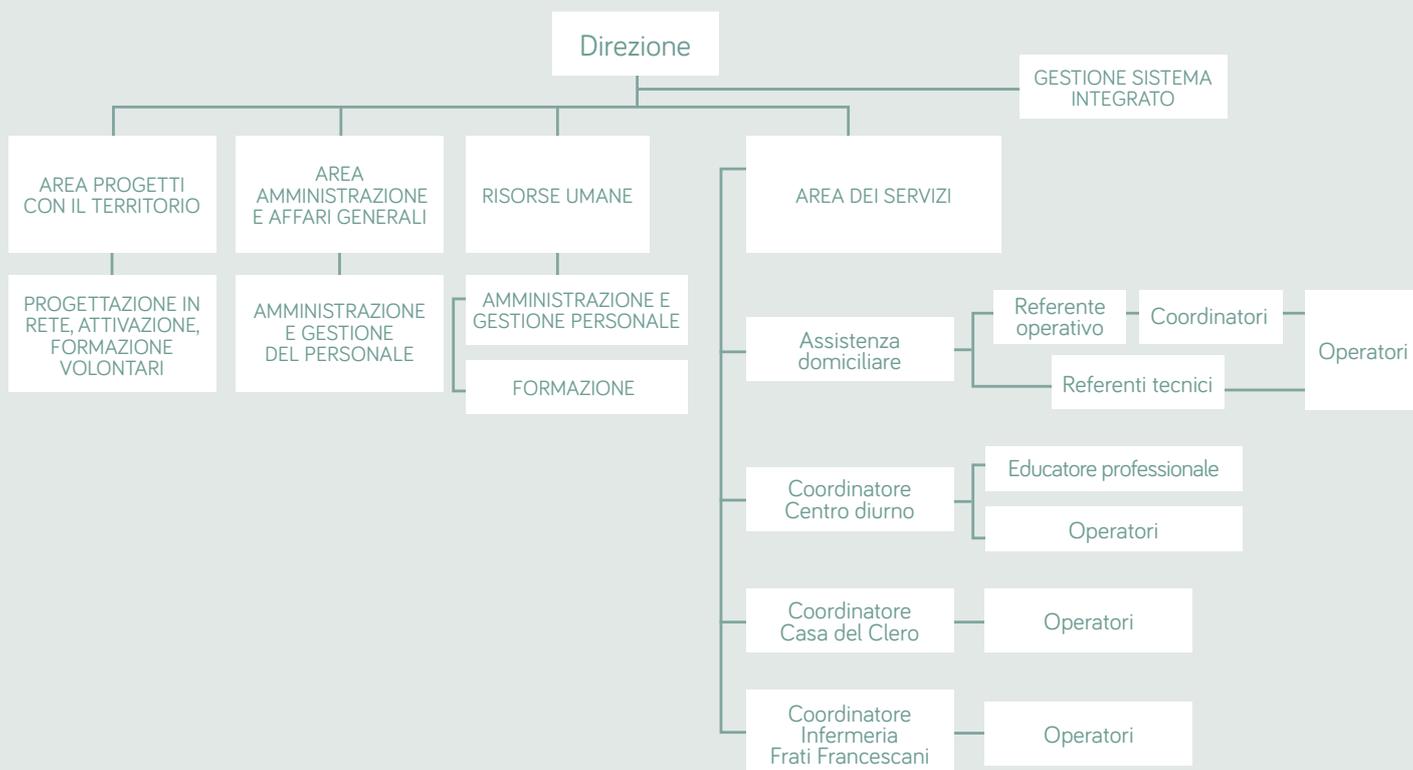
Il collegio Sindacale è composto da tre membri, **Dario Ghidoni** (presidente), **Franco Della Pietra** e **Marica Dalmonego**, e si occupa del controllo contabile della Cooperativa.

L'ORGANIGRAMMA

AREA ISTITUZIONALE



AREA OPERATIVA

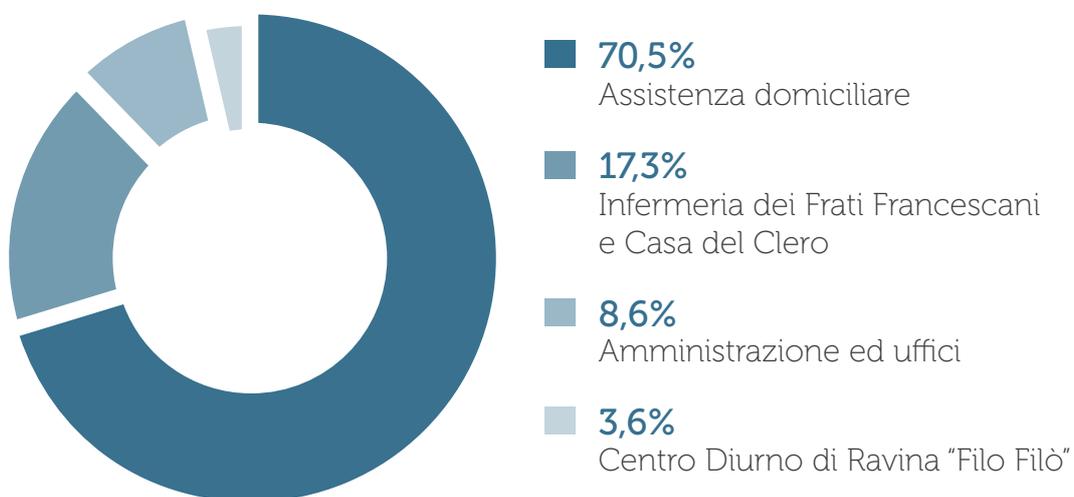


LE RISORSE DI FAI

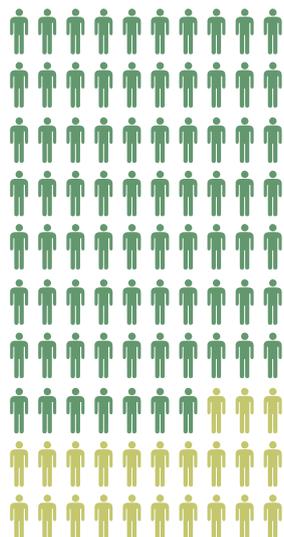
LE PERSONE CHE OPERANO IN FAI

Settori ad alta 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, nella sua complessità.

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



I CONTRATTI



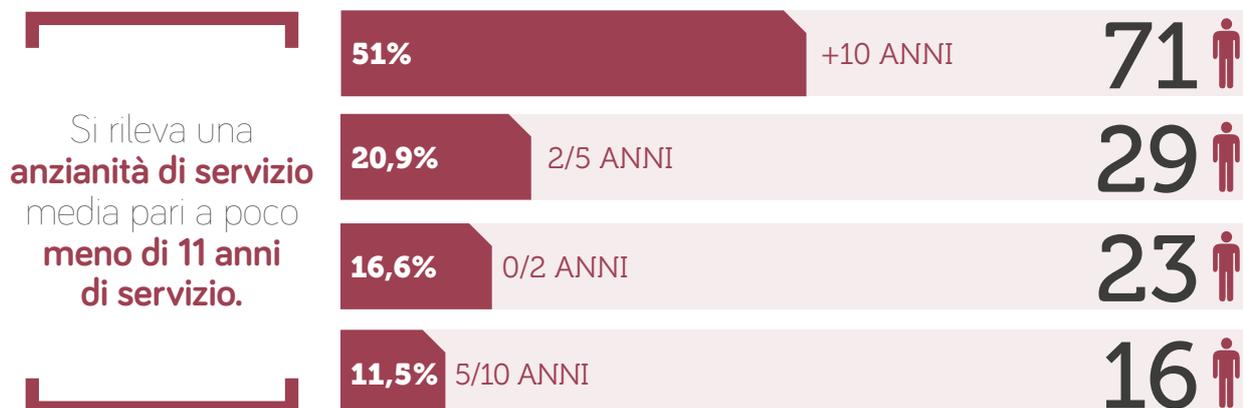
FAI, anche quest'anno, ha dimostrato di credere nei legami duraturi con i propri collaboratori, consapevole del fatto che soltanto con il tempo si acquisiscono saperi e comportamenti importanti per far funzionare bene un'organizzazione complessa come quella di FAI

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



L'ANZIANITÀ DI SERVIZIO

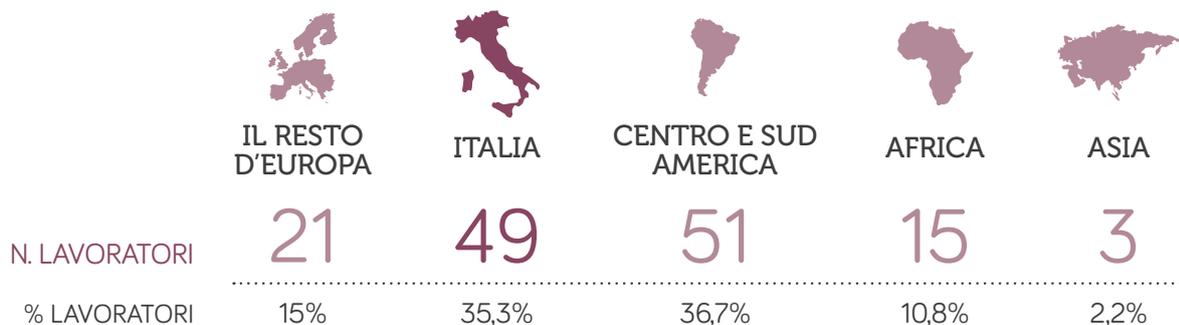
La volontà di stabilizzazione unita alle condizioni positive di clima che la stessa Cooperativa crea con i propri collaboratori (come dimostrano le diverse certificazioni di qualità acquisite negli ultimi anni) hanno come esito un forte attaccamento fra collaboratori e Cooperativa, che ha come risultato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



LA PROVENIENZA

FAI favorisce l'integrazione delle persone straniere attraverso le opportunità di lavoro che fornisce a persone provenienti da ben 27 Paesi diversi!

Come si può vedere dal grafico successivo, il 35,3% del personale è di origine italiana; un restante 15% circa di origine Europea (Albania, Belgio, Bulgaria, Croazia, Francia, Moldavia Romania, Svizzera, Ucraina), mentre il resto, circa il 49,7%, si divide tra vari paesi del globo: Argentina, Bolivia, Brasile, Cile, Colombia, Cuba, Ecuador, El Salvador, Perù, Repubblica Dominicana, Burkina Faso, Camerun, Marocco, Nigeria, Senegal, Sud Africa, Tunisia.



LA COMPETENZA

Una delle forze della Cooperativa è sicuramente l'attenzione alla professionalità del suo personale. Nel 2021 la percentuale di personale qualificato* addetto ai servizi è dell'84%, confermando il livello mantenuto negli ultimi anni nonostante le difficoltà di reperimento di personale con titolo OSS-OSA.

La Cooperativa supporta gli operatori che intendono acquisire il titolo OSS rimodulando il contratto di lavoro per consentire la frequenza obbligatoria alle lezioni previste, concedendo la possibilità di assentarsi durante il periodo di tirocinio.

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

84%
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: il 96% del personale di FAI è donna.

133

DONNE

tra soci e dipendenti

6

UOMINI

tra soci e dipendenti



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 (in particolare in merito al RISCHIO BIOLOGICO per la riduzione del rischio da contagio del COVID 19, utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale), 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, 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 2021 il **90%**
del personale
ha partecipato ad almeno
una iniziativa
formativa.



3140 ore
di formazione
erogate nel complesso
nel 2021, per
una media
di 21 ore
di formazione pro-capite.

Questo dato comprende anche gli affiancamenti on the job realizzati durante la fase di inserimento sui diversi servizi.

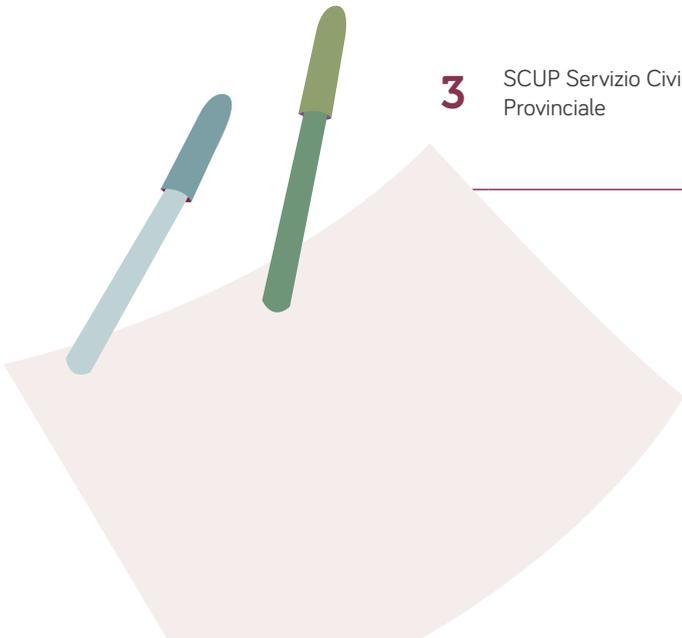
Durante il 2021 FAI si è impegnata nel garantire agli operatori gli aggiornamenti necessari, considerando le persistenti complessità nella gestione dei servizi a causa della pandemia e ha sperimentato in modo più massiccio - rispetto al 2020- la formazione da remoto. Come avvenuto nel 2020, anche nel 2021 non è stato possibile proporre in presenza diverse tematiche, nello specifico tutte quelle non direttamente legate alla sicurezza sul lavoro e ad attività laboratoriali. FAI ha prestato assistenza e affiancamento a tutti coloro che avevano delle difficoltà nella fruizione della formazione a distanza.

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
6	Università degli Studi di Trento (MOVAS)	Sviluppo progetti attivi, ricerca	2 mesi
2	Centro Formazione Professionale Opera Armida Barelli	Assistenza alla persona presso il Centro Diurno di Ravina	165 ore
3	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 2022)	140 ore 12 mesi

Conclusione progetto "Mi fido di te" avviato a luglio 2020 e avvio progetto "In Rete" dicembre 2021



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 2021, 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 2021 esso è stato pari a 3.780.912 Euro, in calo leggero rispetto ai due anni precedenti rispetto all'emergenza COVID, 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 a livello nazionale, con un impatto economico che riteniamo quindi importante.

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

2019
4.179.879
milioni di euro

2020
3.854.793
milioni di euro



2021
3.780.912
milioni di euro

RICAVI
DA PRIVATI
 **17,27%**
[nel 2020 - 19,87%]

RICAVI
DA ENTI PUBBLICI
 **82,73%**
[nel 2020 - 80,13%]

Nell'obiettivo che ogni Cooperativa sociale possa aprirsi progressivamente anche ad altre forme di finanziamento, è necessario riflettere sulla capacità e possibilità di integrare le entrate con finanziamenti da soggetti diversi. Per proseguire in questa direzione, nel corso del 2021 la Cooperativa ha partecipato a 3 bandi (indetti dalla Fondazione Caritro e dalla Fondazione Crosina Sartori) e proseguito le attività dei progetti ancora in corso relativi ai bandi precedenti.

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 2021 il costo
sostenuto per il personale
è stato di € 3.260.489

IL VALORE DELLA PRODUZIONE

La **sostenibilità economica** dell'Impresa Cooperativa che, nel nostro caso, si occupa prevalentemente di servizi di assistenza domiciliare nella contingenza della Pandemia è un tema che ha assunto, in particolare negli ultimi due anni, grande rilevanza in termini di impatto e esiti sul nostro operato.

Nel 2021 si sono manifestati una serie di fattori che, uniti insieme, hanno prodotto un risultato di bilancio negativo, fatto unico negli ultimi 10 anni e rarissimo in quelli precedenti. La situazione economica della Cooperativa ha infatti generato per l'anno 2021 una perdita, pari a 76.741 Euro. Si tratta ragionevolmente di un episodio dovuto in gran parte alla pandemia e alle sue conseguenze: reperimento di personale qualificato, diminuzione delle ore di lavoro

richieste dagli enti pubblici, assenze e sospensioni del servizio sensibilmente aumentate ma anche ad altri fattori quali l'assenza di contributi pubblici, di riconoscimenti economici da inflazione, l'applicazione del nuovo Contratto Collettivo delle Cooperative Sociali (con una maggiorazione del 6% dei costi del personale), agli scarsi margini aziendali di Settore (certificati della Federazione delle Cooperative pari allo 0,5%).

La Cooperativa, nonostante ciò, mostra una situazione patrimoniale complessivamente positiva ed efficiente in termini di gestione delle risorse.

Il patrimonio netto di FAI nel 2021 ammonta a 1.524.377 Euro, posizionando quindi la nostra Cooperativa sopra la media del patrimonio netto registrato tra le Cooperative sociali italiane.

UN SOCIALE DI QUALITÀ

2010

SISTEMA DI GESTIONE
PER LA 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.

2013



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.trentinofamiglia.it/Certificazioni-e-reti/Family-Audit.

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.

2015



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.

2017

**RECEPIMENTO
SISTEMA DLGS
231/2001**

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 2021. 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.

11 Frati seguiti
INFIRMERIA FRATI

28 Ospiti accolti
CENTRO DIURNO RAVINA

47 Sacerdoti seguiti
CASA DEL CLERO

500 Persone assistite sul territorio di Trento
ASSISTENZA E CURA DOMICILIARE

+185 Partecipanti ai laboratori e iniziative dei progetti per la Comunità
PROGETTI CON IL TERRITORIO

LA COMMITTENZA

ANNO 2021

66,6% - 101.247,50 ore
ASSISTENZA DOMICILIARE
Comune di Trento

7,4% - 11.310,75 ore
ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA CURE PALLIATIVE APSS

6% - 9.048 ore
CENTRO DIURNO RAVINA

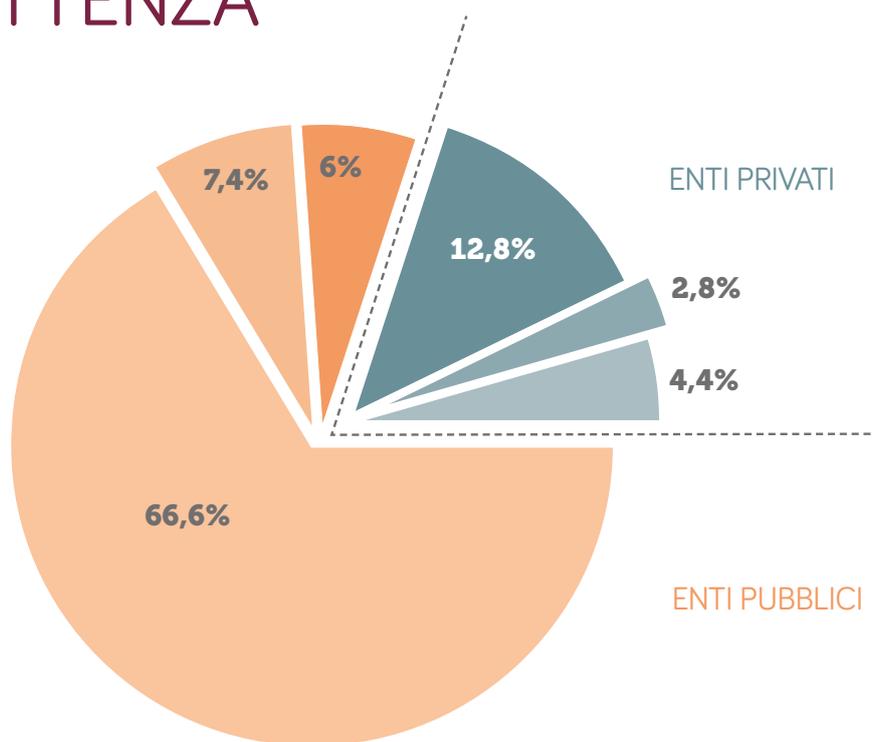
12,8% - 19.383,75 ore
CASA DEL CLERO

2,8% - 4.226,50 ore
INFIRMERIA FRATI FRANCESCANI

4,4% - 6.744 ore
ASSISTENZA DOMICILIARE Privata

100% ORE TOTALI

151.960,50



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.

500 le persone
a cui quest'anno la
Cooperativa **ha fornito**
cura e supporto.



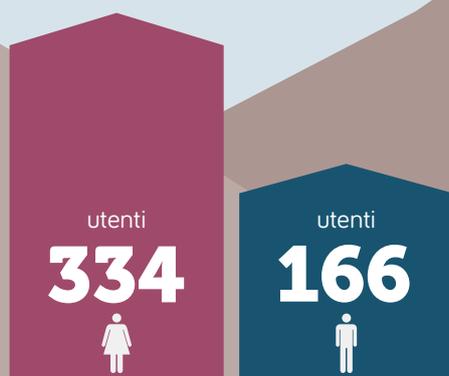
FOCUS ASSISTENZA DOMICILIARE

ETÀ MEDIA

78

il 40% ha
oltre 90 anni

GENERE



AUTOSUFFICIENZA



SITUAZIONE
FAMILIARE



TIPOLOGIA DI SERVIZIO DOMICILIARI

CURE PALLIATIVE/DOMICILIARE
INTEGRATA APSS

9,4% Nel 2021
10,2% Nel 2020

SERVIZIO DOMICILIARE
COMUNE DI TRENTO

84,9% Nel 2021
83,7% Nel 2020

SERVIZIO 
DOMICILIARE PRIVATI

5,7% Nel 2021
6,1% Nel 2020

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

82,4%

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

RELAZIONI DI QUALITÀ

Buona parte delle persone che abitano da sole mantengono comunque dei buoni rapporti con i loro familiari: l'82,4% ha infatti relazioni di buona qualità. Una piccola ma non indifferente parte delle persone sole da noi assistite, circa il 17%, 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*.

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

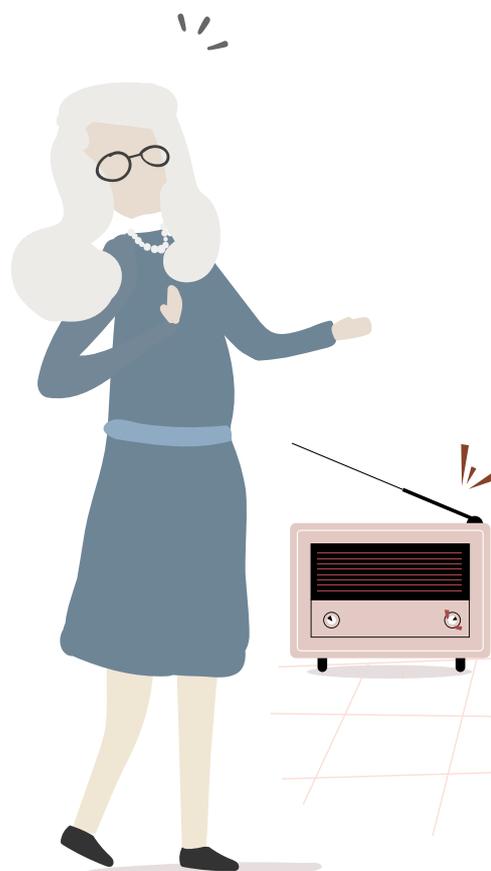
L'Infermeria dei Frati Francescani è una struttura residenziale situata a Trento in via Belvedere San Francesco 1. La struttura è in parte in convenzione con il Comune di Trento e in parte gestita privatamente. Tra le attività previste vi è anche la cura dell'ambiente di vita.

	EQUIPE OPERATORI	N° OSPITI ASSISTITI NELL'ANNO	
INFERMERIA FRATI FRANCESCANI	9	11	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 NELL'ANNO	
CASA DEL CLERO	14	47	24 ORE SU 24



IL CENTRO DIURNO DI RAVINA



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

Nel 2021 sono stati assistiti nel complesso

28 ospiti

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	28
	ANIMAZIONE	
	GINNASTICA DOLCE	
	USCITE SUL TERRITORIO	
SERVIZI OPZIONALI	DOCCIA ASSISTITA 225 bagni effettuati	6
	TRASPORTO 4.604 trasporti effettuati	27
EQUIPE COSTITUITA DA: 2 coordinatori 4 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.**

Da sempre FAI presta particolare attenzione 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. Purtroppo nel corso del 2021, a causa della pandemia, è stato fortemente limitato l'accesso al centro diurno da parte di persone esterne. Nonostante ciò, abbiamo garantito una certa varietà di proposte comunque apprezzate dagli ospiti.

PRINCIPALI ATTIVITÀ PROPOSTE:

- ✎ **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.
- ✎ **Pomeriggi in musica:** la pandemia ci ha costretti a rinunciare a molte cose, una di quelle di cui sentiamo più la mancanza è la musica. Nel corso del 2021, tuttavia, abbiamo avuto la fortuna di ospitare i volontari Paolo e Jordan, che con le loro canzoni ci hanno fatto ballare. Non potendo, per vari motivi, avere tra noi musicisti in occasione delle feste di compleanno, ci siamo attrezzati con qualche dispositivo tecnologico in più per trasformare i pomeriggi di festa in momenti in cui sfogare la voglia di cantare e ballare.
- ✎ **Attività di routine** cruciverba, giochi di parole, quiz, lettura, esercizi di matematica e di italiano, conferenze, tombola, pomeriggi in musica, passeggiate, canto, attività manuali, santo rosario.

LO SCAMBIO GENERAZIONALE CHE DONA BENESSERE

PROGETTI CON IL NIDO DI INFANZIA E CON LE SCUOLE DI RAVINA

La partecipazione al progetto con **il Nido d'Infanzia di Ravina**: il progetto, da sempre, ha come obiettivo quello di **creare occasioni di incontro all'insegna del piacere di stare insieme**, e vede come portatori del proprio sapere tanto i nostri ospiti, quanto i piccoli. Nel corso del 2021, abbiamo strutturato le attività su una modalità di collaborazione a distanza, che però è risultata difficile per limiti di età (in entrambi i casi). Nel periodo maggio – luglio, tuttavia, approfittando della bella stagione e fino a quando il caldo non è stato eccessivo, è stato possibile, per un gruppo di ospiti, fare delle belle passeggiate e trascorrere del tempo di qualità e in sicurezza con un gruppo di bambini, accompagnati dalle loro educatrici.

La collaborazione a distanza con i bambini della **scuola materna di Ravina** prevedeva un percorso con i bambini, che negli anni scorsi, si articolava in alcuni incontri, principalmente, in occasione del Natale, del Carnevale e della chiusura dell'anno scolastico. A causa dell'emergenza sanitaria, purtroppo, non è stato possibile pianificare nessuno di que-

sti momenti assieme, ma soltanto portare avanti – anche in questo caso- una collaborazione a distanza, **scambiandosi reciprocamente doni e lavoretti**, in attesa di potersi finalmente incontrare di nuovo.

La partecipazione al progetto con la **Scuola Primaria di Ravina** ha visto anche nel 2021 il proseguimento della collaborazione con la classe terza. Il momento culminante della collaborazione è stato lo scorso maggio, poco prima della fine dell'anno scolastico, quando ci siamo potuti **finalmente vedere tutti assieme per un'agguerrita battaglia a colpi di tabelline, divisioni, rime e componimenti**. Per tutti, al termine, una bella merenda e la premiazione con medaglie d'oro, argento e bronzo e con tanto di podio. Nei mesi precedenti la sfida, la collaborazione era proseguita con interviste a distanza, scambio di lavoretti e, naturalmente, tanto allenamento in vista della gara.





IL PROGETTO “DIARI DELLA TERZA ETÀ”

Partecipazione al progetto “**Diari della Terza Età**”, in collaborazione con l’Associazione Rifiuti Speciali: il progetto nasce dalla collaborazione tra l’Associazione Rifiuti Speciali, la Fondazione Caritro e Fondazione Museo Storico, attraverso un bando (indetto da queste ultime) per **la raccolta e l’archiviazione di memorie legate al periodo della pandemia**. Maura, Federica e Manuela, le tre donne che si sono occupate del progetto sul campo, hanno proposto la raccolta delle memorie degli anziani attraverso la scrittura di un **diario autobiografico**, riguardante, appunto, il periodo della pandemia. Gli elaborati sono stati prodotti tra maggio e ottobre 2021.

RELAZIONE E CONTATTO CON GLI ANIMALI

È stato riattivato con gioia il **progetto di Interventi Assistiti con un Animale in collaborazione con l’Associazione Asinamente**: la relazione con un animale da compagnia ha una significativa influenza di tipo emozionale ed il legame che unisce persona e animale è fonte di benessere reciproco. Il rapporto con un animale consente di dare e ricevere affetto, di favorire la comunicazione e l’interazione, di stimolare e di risvegliare interessi.

Fino al mese di giugno sono stati in parte coinvolti in questo progetto, anche i giovani del progetto SCUP “Mi fido di te” conclusosi nel giugno del 2021. Infatti il progetto, avviato nel 2020 e inizialmente incentrato sulle attività di pet-terapy, ha subito delle modifiche in itinere a causa delle restrizioni previste dalla pandemia che limitavano l’accesso al centro diurno da parte di persone esterne, i giovani sono stati quindi coinvolti principalmente nel supporto alle attività di animazione e assistenza degli ospiti.



RASSEGNA ARTISTICA “CUORE E MEMORIA + COLORA LA VITA 2021”

Organizzata dal Polo Sociale S. Giuseppe - S. Chiara. L'edizione 2021 ha visto unite, per la prima volta, la rassegna letteraria e quella artistica, accorpate in un'unica iniziativa dal titolo “Sono giovane... sarò anziano”, a cui hanno partecipato non solo gli anziani over 65 del Comune di Trento (tra i quali alcuni volontari e ospiti del Centro Diurno di Ravina), ma anche diverse realtà scolastiche.



IN RETE LAVORARE INSIEME PER FARE GOAL 2021 - SERVIZIO CIVILE PROVINCIALE SCUP

Da dicembre 2021 è stato avviato un nuovo **progetto SCUP, “In Rete. Lavorare insieme per fare goal”**, che ha coinvolto una ragazza nel supporto delle attività realizzate presso il Centro Diurno, in particolare nei progetti territoriali, nei quali FAI crede e si impegna.

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 e la vedrà coinvolta **nella realizzazione delle attività soprattutto quelle volte alla costruzione di reti territoriali con la comunità**. L'obiettivo è collaborare con le realtà locali di volontariato, con la Circoscrizione di San Giuseppe, Santa Chiara, Ravina e Romagnano, con il Servizio Sociale, del servizio sanitario per **ricreare al più presto un contesto socializzante per gli ospiti**, dopo due anni di restrizioni e per far fronte alle nuove sfide sociali imposte dal nostro tempo. La giovane in Servizio Civile collabora, in supporto agli operatori e all'educatrice, con l'obiettivo di aprire maggiormente il Centro Diurno all'esterno e farlo divenire, a tutti gli effetti, un nodo di riferimento per tutta la comunità che ospita la struttura.

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 —

SOLUZIONI DI CURA A PORTATA DI FAMIGLIA

**Sei Socio Assicurato ITAS?
Scopri i vantaggi a te riservati!**

daily help

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

con card 





daily life

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



SOLUZIONI DI CURA A PORTATA DI FAMIGLIA

daily life

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

 0461 1734190



SOLUZIONI DI CURA A PORTATA DI FAMIGLIA

daily help

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

 0461 1734190



TRENTINOCURA
soluzioni per le persone

— TRENTINOCURA.IT —



TRENTINOCURA

soluzioni per le persone

— TRENTINOCURA.IT —

TRENTINO CURA Rete di imprese

SEDE LEGALE

via Gramsci 48/A-50/A - 38123 Trento

Tel. 0461 911509

info@trentinocura.it

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

IN COLLABORAZIONE CON

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

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

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

 **pronto serenità**
SOSTEGNO, ASSISTENZA E CURA

I PROGETTI CON IL TERRITORIO



ARITMETICA DELLA GENERATIVITÀ

Nel corso del 2021, 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





WELFARE A KM ZERO

Negli ultimi 4 anni FAI ha aderito con impegno ed entusiasmo al percorso di progettazione Welfare a Km Zero - promosso da Fondazione Caritro, Provincia Autonoma di Trento e Fondazione Demarchi- 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, FAI ha realizzato due importanti progetti: "V.I.P., Very Informal People" (concluso nel 2020) e "La vecchiaia che vorrei" (concluso nel 2021). Entrambe le iniziative hanno dato vita a nuove attività e progetti che illustriamo di seguito:

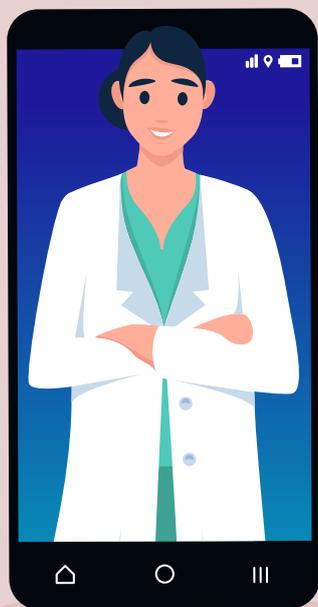


IDA SOCIAL HELPER

Dall'esperienza del progetto VIP, realizzato nell'ambito del Bando tra il 2017 e il 2020, e in stretta collaborazione con lo Studio Tangram è nato il servizio **IDA Social Helper**:

- È uno strumento virtuale (chat bot), attualmente in fase di progettazione, che permette alle persone di **sapere che esistono risposte concrete attivate dal proprio territorio in risposta ai bisogni e alle vulnerabilità che stanno vivendo**, siano esse risposte pubbliche o risposte attivate dal terzo settore e dal mondo del volontariato.
- Garantisce alle persone **l'accesso alle informazioni in ogni momento**, anche nel momento stesso in cui sentono di averne bisogno.
- Facilita **il primo orientamento al mondo del sociale**, per chi questo mondo non lo conosce bene, per rendere più chiaro e semplice il percorso che permette di capire quali possono essere le potenziali risposte locali ai bisogni di vulnerabilità sociale.
- Connette i cittadini con i servizi sociali, formali e informali, di un territorio. È in grado di **orientare cittadini in cerca di informazioni o di aiuto** attraverso una conversazione predefinita di domanda-risposta che garantisce di ottenere risposte immediate e informazioni circa l'accessibilità, gli orari, i contatti e la posizione dei servizi richiesti.

Il servizio è quasi pronto e in questa fase stiamo valutando i canali di promozione e la metodologia di sperimentazione da implementare il suo avvio.



LA VECCHIAIA CHE VORREI

Nel giugno del 2021 si è concluso il progetto La Vecchiaia che Vorrei, del quale FAI era partner. Il progetto si poneva come obiettivo generale quello di valorizzare l'invecchiamento attivo delle persone over 65, proponendo loro attività che avevano come focus lo sviluppo di relazioni in spazi incubatori di comunità. Le attività hanno coinvolto alcuni quartieri di Trento, in particolare quelli di San Giuseppe/Santa Chiara e quello dell'Oltrefersina. Negli anni sono state proposte diverse attività: ginnastica dolce anche a domicilio, ginnastica mentale, attività di animazione (pranzi di comunità, orto comunitario, laboratori di sartoria, merende, attività spazio di comunità), attività di promozione della salute, attività di chiacchiere al telefono.



Nel corso dell'intera progettualità sono stati intercettati circa 2000 persone che hanno partecipato, a diverso livello, alle attività proposte.

- 6 gruppi di ginnastica dolce
- 3 gruppi di ginnastica a domicilio
- 4 gruppi di ginnastica di stimolazione cognitiva
- 15 pranzi e merende di comunità
- 4 incontri di promozione della salute
- 1 gruppo "Vivere bene con te"
- 1 gruppo "Due chiacchiere in compagnia"
- 1 gruppo di chiacchiere al telefono
- 4 attivazioni di convivenza
- 1 gruppo per la gestione dell'Orto di Comunità
- 4 gruppi di cammino

Nell'ultimo anno, anche a seguito della complessa fase della pandemia che ha notevolmente influito sugli stili di vita di noi tutti e degli anziani in particolare, abbiamo raggiunto la consapevolezza di essere diventati un punto di riferimento per le persone attivate e agganciate nel corso del progetto, sia in termini di erogatori di servizi ma anche come catalizzatori di nuove iniziative legate al benessere, alla salute e al consolidamento delle relazioni.

Le relazioni sviluppate nel corso del progetto sono diventate un riferimento sicuro in particolare nel corso dell'emergenza sanitaria, in termini di sostegno pratico e di compagnia, ad esempio telefonica.

ANNO 2020-2021:

500 PERSONE

hanno partecipato alle attività, delle quali 200 "attive" direttamente coinvolte nel progetto (promozione, volantinaggio, supporto organizzativo).



Di fatto possiamo affermare che le persone “attive” (disponibili a collaborare, promuovere e coinvolgere a loro volta altre persone) agganciate nel corso dell’intero progetto, nel complesso circa 600, si sono attivate a beneficio dell’intera comunità con l’obiettivo di supportare le persone “vulnerabili”, tendenzialmente autosufficienti, ma a rischio isolamento sociale, che vivono da sole, con una rete sociale molto debole, single o vedove e grazie alla loro partecipazione alle attività del progetto hanno potuto contare su una rete sociale di prossimità altrimenti difficilmente attivabile.

LA PALESTRA È LA NOSTRA CASA con RTTR

Nel corso del 2020, grazie all’esperienza del progetto “La Vecchiaia che Vorrei”, la rete dei partner ha avviato il progetto “Argento Vivo”: una nuova iniziativa-finanziata dalla Fondazione Caritro- volta alla promozione di ginnastica dolce, ginnastica mentale e stili di vita sani per adulti e anziani attraverso la trasmissione televisiva “La palestra è la nostra casa”, prodotto da RTTR. Il programma, proposto in un primo tempo in via sperimentale durante il primo lockdown, è stato realizzato in modo strutturato a partire dall’autunno 2020 per proseguire nella prima parte del 2021. Anche nel 2021 le lezioni di ginnastica dolce sono andate in onda accompagnate da “pillole informative” a cura dei partner del progetto e anche quest’anno FAI ha realizzato alcuni interventi per fornire informazioni sui nostri servizi e sui principi che ci guidano.

ASSIEME A GRAMSCI E LANGER

Animazione condominio Crosina Sartori

Durante l’estate, non appena la situazione emergenziale lo ha permesso abbiamo avviato, in collaborazione con il comitato UISP, il Comune di Trento e una rete di soggetti del territorio un’iniziativa rivolta ad adulti e bambini presso il condominio Crosina Sartori in Via Gramsci a Trento. Attraverso il progetto, denominato “Assieme a Gramsci (via) e Langer (Parco) - Ripartiamo dai bambini in Oltrefersina” e finanziato dalla Fondazione Crosina, FAI ha affiancato UISP offrendo occasioni di incontro e svago per adulti e minori con la proposta di attività di ginnastica dolce, chiacchiere e giochi. La partecipazione agli incontri è stata fortemente condizionata dalla situazione legata al post-pandemia: gli anziani facevano ancora fatica ad uscire di casa e le preoccupazioni e la paura legate al contagio non hanno permesso un alto coinvolgimento di persone.

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 Circonscrizione Oltrefersina, in collaborazione con il Comitato Associazioni Oltrefersina e il Polo Sociale Oltrefersina-Mattarello, insieme a molte associazioni del territorio, tra cui la nostra Cooperativa.

Le serate, divise in due momenti, sono intervallate da un picnic 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 a 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.





COMUNITÀ ACCOGLIENTI

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

La Cooperativa FAI aderisce al Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza* e anche quest'anno abbiamo supportato la Settimana dell'accoglienza "Da Comunità che sostengono a Comunità Sostenibili", senza proporre un'iniziativa specifica, ma promuovendo al meglio le tematiche e le iniziative proposte dai soggetti del territorio.

*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.

In questa settima edizione della Settimana dell'Accoglienza si è voluto porre al centro la questione ambientale affrontando la tematica con una prospettiva che mette l'attenzione sugli aspetti legati all'inquinamento, al consumo delle risorse, alle distruzioni ambientali, al riscaldamento globale, ma che si connette fortemente con le questioni legate alla giustizia sociale, alle povertà, alle esclusioni per arrivare alla questione nodale del modello economico ed alla sfida dell'economia solidale circolare. Questa riflessione, partendo da una dimensione globale arriva fino a noi, ai nostri comportamenti, al nostro rapporto e relazione con l'ambiente la natura, avendo ben presente quanto di sociale e quanto di economico ci sia negli approcci alle risorse del Pianeta.

Oggi più che mai la Settimana è questo: una occasione per ri-tessere fili, relazioni, legami, connessioni, così importanti in questo momento di ripartenza ma anche di smarrimento; come re-iniziare, portandoci la lezione della pandemia, per un nuovo cammino, per un nuovo modo di stare insieme, per mettere al centro le persone "come soggetti portatori di diritti inalienabili e non come consumatori, come cittadini responsabili e non come individui alla ricerca del proprio particolare."



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.

Nel 2021 abbiamo ripreso infatti i trasporti per cicli di visite mediche, sospesi nel 2020.



30
INTERVENTI
REALIZZATI + **4**
PERSONE
ASSISTITE = **53**
ORE DI
SERVIZIO



RIFLESSIONI SULLA VALUTAZIONE DI IMPATTO

In particolare, FAI ha realizzato alcune azioni specifiche che hanno generato impatto sociale:

- ✎ A livello di prodotti identificabili in modo diretto: ovvero attraverso l'erogazione dei servizi dalla Cooperativa per la comunità (identificabili, in estrema sintesi, con i servizi di assistenza domiciliare, le strutture di assistenza residenziali, il Centro Diurno di Ravina e i progetti sul territorio).
- ✎ Attraverso la realizzazione di esternalità positive: fondamentale, in questo senso, risulta essere la prevenzione, che viene effettuata soprattutto a livello di progetti (non solo quelli legati ai Bandi ai quali partecipiamo, ma anche i progetti/laboratori attivi, ad esempio, nel Centro Diurno di Ravina).
- ✎ Grazie alla proposta di attività quali la ginnastica mentale, la ginnastica dolce, l'interazione intergenerazionale e attraverso la socializzazione, è possibile, da un lato mantenere un ruolo attivo nella persona anziana, mantenere viva la sua personalità e, dall'altro, creare una rete sociale di supporto.
- ✎ Attraverso le iniziative proposte agli anziani, vi sono ricadute positive anche sui "caregivers", che si trovano affiancati anch'essi da una rete di supporto.
- ✎ Grazie alla messa in circolo di energie e condivisione di risorse (attraverso la rete di partner, pubblici e privati, che abbiamo costruito negli anni).
- ✎ Attraverso l'inclusione e l'integrazione sociale delle fasce più svantaggiate della popolazione (sia pensando alle persone fragili e sole che accudiamo, sia all'alta percentuale di personale straniero presente in Cooperativa).
- ✎ In termini di benefici e risparmi di costo: grazie alla prevenzione, è possibile sgravare la pubblica amministrazione: se un potenziale utente viene supportato da una rete relazionale, avrà meno bisogno di usufruire dei servizi "standard" rispetto a un anziano inattivo e isolato.
- ✎ In termini di ricadute di natura occupazionale: la partecipazione ai Bandi per la realizzazione di progetti sul territorio ha offerto alla Cooperativa la possibilità di aprirsi su un fronte alternativo

all'erogazione di servizi per conto della pubblica amministrazione, determinando delle ricadute anche in termini occupazionali. Per gestire e seguire i progetti è stato infatti necessario assumere nuovo personale o aumentare temporaneamente le ore previste da alcuni contratti esistenti. Anche l'attivazione di tirocini e opportunità per i giovani (come il progetto SCUP) attivati nel corso del 2021 hanno potenziali ricadute in ambito occupazionale: nonostante non siano stati assunti direttamente dalla Cooperativa, gli stagisti e i ragazzi in Servizio Civile hanno avuto la possibilità di avere accesso al mondo del lavoro in termini di acquisizione di competenze e conoscenza.

Ponendo infine l'attenzione su quelli che sono identificabili come gli elementi esterni e di contesto che hanno influenzato l'esercizio e che potrebbero influenzare il futuro della Cooperativa, FAI sembra oggi caratterizzata da alcuni punti di forza e percepisce di essere esposta ad alcuni rischi e pressioni di contesto, attuali e futuri, quali in particolare:

PUNTI FORZA

- Capacità di trasmettere ai Soci motivazione e coinvolgimento;
- Apertura della base sociale e rappresentatività di interessi diversi nella governance;
- Capacità di avere una comunicazione efficace, aggiornata e bidirezionale con i referenti esterni;
- Capacità di ricerca, sviluppo, pensiero e innovazione;
- Buona stabilità economica,
- Capacità di fare rete sul territorio.

OPPORTUNITÀ

- Intercettare nuovi problemi sociali;
- Promuovere network e reti territoriali con soggetti e istituzioni diversi;
- Coinvolgere maggiormente la comunità nella mission e nel finanziamento delle attività;
- Realizzare investimenti e innovazioni che promuovano migliori risultati e sviluppino capacità aggiuntive;
- Essere attivi nel sostegno della causa influenzando la politica e le modalità di risposta ai bisogni della comunità.

PUNTI DI DEBOLEZZA

- Bassa capacità, in prospettiva, di finanziare progetti rilevanti a causa dei margini decrescenti di tutto il settore delle Cooperative sociali, ridotto allo 0,5 %;
- Medio-bassa capacità di investimento nel marketing, nella commercializzazione, nell'immagine e -in genere- nell'acquisizione di consulenze qualificate.

MINACCE

- Crescente povertà delle famiglie;
- Concorrenza crescente da parte di enti del Terzo settore (e non solo) anche provenienti da altri territori;
- Riduzione della quota di spesa pubblica destinata all'esternalizzazione dei servizi;
- Bassa capacità delle politiche locali di sostenere lo sviluppo e l'innovazione nelle cooperative sociali;
- Vincoli della pubblica amministrazione rispetto:
 - ai flussi dei propri utenti e alle prese in carico;
 - alle caratteristiche qualitative dei servizi e alla possibilità di innovazione;
- Eventuale esito negativo della gara di appalto indetta dal Comune di Trento.

BILANCIO 2021

STATO PATRIMONIALE

DESCRIZIONE	2020	2021
Immobilizzazioni immateriali	880	440
Immobil. Materiali	45.411	57.862
Immobil. Finanziarie	59.247	59.247
Magazzino		
Crediti verso Clienti	1.249.059	1.084.518
Crediti Diversi	23.951	25.359
Liquidità	1.482.487	1.321.701
TOTALE ATTIVO	2.861.035	2.549.127
Patrimonio Netto	1.603.961	1.524.377
Fin Soci - Obbligazioni		
Fondi e debiti vari a MLT	219.105	209.533
Debiti fin. m/l termine		
Debiti fin. breve termine		
Debiti verso fornitori	1.036.736	815.181
Debiti div. a breve termine	1.233	36
TOTALE PASSIVO	2.861.035	2.549.127

CONTO ECONOMICO

DESCRIZIONE	3.773.532	3.759.963
Ricavi caratteristici	81.262	20.949
Ricavi diversi	65.807	49.970
Acquisti	372.416	506.085
Costi per servizi + god. beni terzi	25.663	21.236
Costi amministrativi e diversi	155	-9
Gestione finanziaria netta		
Gestione straordinaria	3.390.753	3.203.630
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO	3.294.731	3.260.489
Costi del personale	96.022	-56.859
MARGINE OPERATIVO LORDO	440	440
Ammortamenti immateriali	22.014	19.442
Ammortamenti materiali		
Accantonamenti	73.568	-76.741
RISULTATO OPERATIVO		
Imposte	73.568	-76.741
RISULTATO NETTO	94.682	125.065

DISTRIBUZIONE V.A.

DESCRIZIONE	2020	2020	2021	2021
Al personale	3.294.731	97,2%	3.260.489	99,4%
Agli investimenti	22.454	0,6%	19.882	0,6%
Alla Cooperativa	73.568	2,2%	-76.741	0,0%
TOTALE V.A.	3.390.753	100%	3.203.630	100%

LETTERA DEL PRESIDENTE	p. 4
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	
Le persone che operano in FAI	p. 12
I contratti e l'anzianità di servizio	p. 13
La provenienza e la competenza	p. 14
Parliamo al femminile	p. 15
LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO DEL PERSONALE	p. 16
Tirocini attivati	p. 17
LE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE	
I ricavi da vendita di beni e servizi	p. 18
Il valore del lavoro e 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
L'assistenza alla persona in strutture residenziali	p. 26
Il Centro Diurno di Ravina	p. 27
TRENTINO CURA	p. 32
I PROGETTI CON IL TERRITORIO	p. 34
Welfare a km zero	p. 35
IDA Social Helper	p. 35
La vecchiaia che vorrei	p. 36
La palestra è la nostra casa	p. 37
Assieme a Gramsci e Langer	p. 37
Aspettando le stelle al Parco Langer	p. 38
Comunità accoglienti	p. 39
Pronto Pia	p. 40
RIFLESSIONI SULLA VALUTAZIONE DI IMPATTO	p. 41
STATO PATRIMONIALE E CONTO ECONOMICO	p. 43

“**fai** sorridere la vita”

fa*i*

cooperativa sociale
famiglia anziani infanzia

FAI Famiglia Anziani Infanzia

Via Gramsci 48/a-50/a

38123 TRENTO

Tel. 0461 911509 - Fax 0461 934280

Email: info@faicoop.com

www.faicoop.com

