

BILANCIO SOCIALE 2021

IL NUOVO PONTE
Società Cooperativa Sociale – ONLUS

Sommario	
1. PREMESSA	3
2. NOTA METODOLOGICA	4
3. IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE	5
Sedi.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Missione, valori e strategie.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Mappa e coinvolgimento dei portatori di interesse	Errore. Il segnalibro non è definito.
Assetto istituzionale	Errore. Il segnalibro non è definito.
Assemblea dei Soci.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Composizione della base sociale.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Consiglio di Amministrazione.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Collegio Sindacale.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Struttura organizzativa	Errore. Il segnalibro non è definito.
Organigramma.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
4. FORZA LAVORO	15
Personale retribuito	Errore. Il segnalibro non è definito.
Formazione del personale.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Soddisfazione generale del personale	Errore. Il segnalibro non è definito.
Volontari in servizio	Errore. Il segnalibro non è definito.
Risorse aggiuntive.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
5. SERVIZI ALLA PERSONA	19
Servizio Semiresidenziale	Errore. Il segnalibro non è definito.
Organizzazione dei Centri Diurni e attività realizzate.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Incontri con le famiglie.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Servizio Residenziale	Errore. Il segnalibro non è definito.
Organizzazione delle Comunità Alloggio e attività realizzate.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Incontri con le famiglie.....	Errore. Il segnalibro non è definito.

Organizzazione dei GRUPPI APPARTAMENTO per persone con disabilità e attività realizzate.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
5.1 ACCOGLIENZE TEMPORANEE PROGRAMMATE.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
5.2 COLLABORAZIONI CON IL TERRITORIO.....	27
5.3 SOGGIORNI CLIMATICI.....	28
5.4 PROGETTO TEMPO LIBERO	29
6 AREA SALUTE E BENESSERE.....	30
Servizio Semiresidenziale	Errore. Il segnalibro non è definito.
Servizio Residenziale.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
7. RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE	32
8. DIMENSIONE ECONOMICA	35
9. CONCLUSIONI E INDIRIZZI FUTURI	37

1. PREMESSA

IL NUOVO PONTE SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE – ONLUS ha quest'anno predisposto la quarta edizione del proprio Bilancio Sociale.

L'esercizio 2021 è comunque il secondo in cui sussiste l'obbligatorietà della redazione del Bilancio Sociale e dei connessi adempimenti, secondo quanto stabilito dal D.M. 4 luglio 2019 "Adozione delle linee guida per la redazione del bilancio sociale degli Enti del Terzo Settore e delle imprese sociali".

La stesura di questo documento, introdotto dal Codice del Terzo Settore¹ (Art. 14), vuole rappresentare un processo di comunicazione che sappia, oltre che rendere conto dell'impatto sociale delle attività e dei servizi erogati dalla Cooperativa, anche condividere, con i propri stakeholder, la mission attuale e gli obiettivi futuri.

La prospettiva strategica del Nuovo Ponte dipende in maniera decisiva dall'evoluzione del contesto normativo del settore socio-sanitario, in particolar modo regionale.

Al fine di promuovere e garantire la qualità assistenziale, la Regione del Veneto, con la legge regionale n. 22 del 16/08/2002, ha stabilito i criteri per l'autorizzazione alla realizzazione e l'esercizio di strutture per attività sanitarie, socio sanitarie e sociali subordinando l'emissione del parere positivo al riscontro della coerenza dei progetti presentati con la programmazione socio-sanitaria regionale.

Con lo stesso atto normativo è stato introdotto, inoltre, l'istituto dell'accreditamento istituzionale, definito quale processo che varia lo stato del richiedente da soggetto autorizzato a esercitare attività socio-sanitaria a soggetto idoneo a prestare tale attività per conto del sistema socio-sanitario regionale, e pertanto potenziale erogatore; detto accreditamento è previsto sia rilasciato dall'Ente regionale Azienda Zero GSA, competente anche per la vigilanza nel settore, previa verifica della sussistenza delle condizioni di cui all'art. 16 e dei requisiti di cui all'art. 18 della legge regionale n. 22 del 16/08/2002.

Anche nel corso del 2021 il nostro settore è stato fortemente condizionato dall'emergenza sanitaria determinata dalla diffusione pandemica del COVID-19; il protrarsi di tale emergenza ha imposto l'approvazione di misure nazionali e regionali volte a definire procedure, idonee a permettere il mantenimento dell'erogazione dei servizi

¹ **DECRETO LEGISLATIVO 3 LUGLIO 2017, N. 117, "CODICE DEL TERZO SETTORE, A NORMA DELL'ARTICOLO 1, COMMA 2, LETTERA B), DELLA LEGGE 6 GIUGNO 2016, N. 106", PUBBLICATO IN GAZZETTA UFFICIALE (GU) SERIE GENERALE N. 179/2017, SUPPL. ORDINARIO N. 43.**

socio-sanitari ritenuti essenziali e parimenti di adottare ogni possibile sistema di contenimento dei casi di contagio, impegnando tutti nella ridefinizione delle priorità legate alla difesa primaria della salute pubblica.

Nell'anno appena trascorso, il nostro rapporto contrattuale con l'Azienda ULSS 8 Berica è proseguito attraverso le convenzioni già in essere per la gestione dei Servizi Residenziali e Semiresidenziali. In particolare:

- l'accordo contrattuale del Servizio Residenziale, inizialmente firmato per il periodo dal 01/01/2018 al 31/12/2018, è stato prorogato fino al 31/12/2022.
- l'accordo contrattuale per il Servizio Semiresidenziale, anch'esso a valere dal 01/01/2018, è stato parimenti prorogato fino al 31/12/2022.

Altre decisioni importanti del 2021 hanno riguardato:

- il mantenimento della certificazione attraverso un audit per la verifica della conformità del sistema di gestione da parte dell'Ente certificatore RINA;
- l'adozione sempre più attenta di un approccio quantitativo nella gestione dei servizi, quale strumento di rigorosa applicazione delle normative;
- l'ulteriore consolidamento dell'Area amministrativa, con l'implementazione di precise procedure di controllo contabile dei servizi di approvvigionamento esterno e di gestione del magazzino interno, rese particolarmente necessarie dall'emergenza sanitaria COVID-19 in atto, soprattutto riguardo al reperimento dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI);

Sul piano del consolidamento dei servizi alla persona, la Cooperativa:

- ha proseguito nella costruzione di un approccio capace di porre la persona con disabilità al centro del proprio progetto di vita, con una particolare attenzione agli aspetti che riguardano il benessere e la salute, anche in relazione al periodo di pandemia;
- ha strutturato molteplici percorsi formativi, rivolti a tutte le categorie sociali, nella consapevolezza che proprio la formazione può essere strumento fondamentale per condividere l'assunzione di responsabilità e una più concreta capacità di progettazione del futuro;
- ha adattato la propria offerta assistenziale ai nuovi bisogni dell'Utenza emersi in tempi di pandemia, erogando servizi innovativi anche a domicilio.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione – Prof. Fabio Nicoletti

2. NOTA METODOLOGICA

Il processo di elaborazione del Bilancio Sociale ha coinvolto il Comitato di Direzione, il personale amministrativo e i referenti delle singole unità operative attraverso un puntuale sistema di raccolta dati che rappresenta la principale fonte di informazione di questo testo.

Il documento, preparato dai Responsabili delle diverse aree competenti sull'argomento e supervisionato dal Responsabile Amministrativo, è stato presentato al Consiglio d'Amministrazione che l'ha approvato in data 05/05/2022.

La rendicontazione è suddivisa in due macro aree: la prima descrive l'organizzazione e l'identità della Cooperativa, mentre la seconda riepiloga i servizi erogati e le attività più significative realizzate nel corso dell'anno in esame.

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi, la Cooperativa è dotata di un sistema di gestione per la qualità (Certificazione UNI EN ISO 9001:2015) che identifica e gestisce i principali processi aziendali garantendo le migliori condizioni di operatività.

La Cooperativa è certificata per la progettazione ed erogazione dei servizi socio educativi semiresidenziali (Centri Diurni), Residenziali (Comunità Alloggio) e di interventi socio educativi personalizzati in contesto prelaborativo, di integrazione sociale sul territorio e di residenzialità semi protetta (Gruppi Appartamento) per persone con diversi profili di autosufficienza.

Per tutte le ulteriori informazioni è possibile visitare il sito www.nuovoponte.it o contattare la Cooperativa al numero 0444.510801 o all'indirizzo email nuovoponte@nuovoponte.it.



3. IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

Il Nuovo Ponte Società Cooperativa Sociale – ONLUS è una Cooperativa Sociale di tipo A, nata nel 1984, che opera sul territorio di Vicenza e provincia nel campo della disabilità.

Si è costituita riunendo al suo interno tre componenti di soci: i **soci prestatori**, personale qualificato e professionalmente preparato che opera all'interno dei servizi erogati dalla Cooperativa; i **soci fruitori**, familiari degli Utenti dei servizi erogati dalla Cooperativa, i **soci volontari**, figure attive e presenti in vari ambiti della Cooperativa.

Il Nuovo Ponte ha, fin dall'inizio, sentito il dovere di creare opportunità di stimolo relazionale, educativo e d'integrazione sociale per le persone con disabilità che, terminata la scuola dell'obbligo, rimanevano totalmente in carico alla propria famiglia, senza possibilità di attività alternative.

La professionalità degli operatori della Cooperativa e la collaborazione attiva dei familiari, arricchite dall'apporto pratico e di confronto dei volontari, hanno consentito alla Cooperativa di trasformare le proprie attività sempre più in servizi di carattere educativo-riabilitativi.

Il primo servizio attivato è stato quello *Semiresidenziale* (Centri Diurni); grazie alla continua ricerca teorico-metodologica, è divenuto nel tempo un servizio specializzato in grado di diversificare le proposte a seconda dei bisogni del singolo individuo e di offrire al suo interno molteplici opportunità atte a sviluppare motivazione e interesse nelle persone con disabilità.

La particolare composizione della Cooperativa ha permesso di indirizzare le attività alla ricerca di integrazione con il territorio: si è riusciti, in molte occasioni, a costruire scambi e collaborazioni con diverse realtà, associazioni e contesti lavorativi, con l'obiettivo di migliorare i percorsi formativi in cui le persone con disabilità venivano e vengono tutt'ora coinvolte.

Nel 2010, a distanza di oltre due decenni dalla sua nascita, accanto al Servizio dei Centri Diurni si è sviluppato anche il *Servizio Residenziale* (Comunità Alloggio e Gruppi Appartamento).

Oggi, accanto ai quattro Centri Diurni (Anconetta, Camisano, Laghetto, Povolaro), sono operative anche tre Comunità Alloggio (Il Faro, Il Sentiero, Il Sogno) e due Gruppi Appartamento per persone con disabilità.

La Cooperativa, inoltre, si è dotata di un sistema di gestione per la qualità (UNI EN ISO 9001:2015), che sostiene il proprio modello di impresa garantendo le migliori condizioni di operatività per il perseguimento dei propri obiettivi e strategie, in un approccio che garantisca non solo il soddisfacimento dei requisiti normativi e contrattuali, ma guardi oltre la conformità, rilanciando il sistema in ottica di sviluppo organizzativo e miglioramento continui.

Sedi

SEDE LEGALE

Strada Scuole Anconetta, 12/2, 36100 Vicenza

Tel. 0444 510801 - nuovoponte@nuovoponte.it - pec@pec.nuovoponte.it

CENTRO DIURNO DI ANCONETTA

Via della Tecnica, 10, 36030 Povolara di Dueville (VI)

Tel. 0444 360097 - anconetta@nuovoponte.it

CENTRO DIURNO DI CAMISANO

Viale Venezia, 32, 36043 Camisano Vicentino (VI)

Tel. 0444 411682 - camisano@nuovoponte.it

CENTRO DIURNO DI LAGHETTO

Strada Marosticana, 235, 36100 Vicenza

Tel. 0444 294138 - laghetto@nuovoponte.it

CENTRO DIURNO DI POVOLARO

Via della Tecnica, 12, 36030 Povolara di Dueville (VI)

Tel. 0444 360097 - povolaro@nuovoponte.it

PUNTO VENDITA SANTA LUCIA

Contrà Santa Lucia, 108, 36100 Vicenza

Tel. 0444 513040 - santalucia@nuovoponte.it

COMUNITÀ ALLOGGIO IL SENTIERO

Strada Scuole Anconetta, 12/3, 36100 Vicenza

Tel. 0444 504167 - ilsentiero@nuovoponte.it

COMUNITÀ ALLOGGIO IL FARO

Strada Scuole Anconetta, 12/4, 36100 Vicenza

Tel. 0444 317217 - ilfaro@nuovoponte.it

COMUNITÀ ALLOGGIO "IL SOGNO"

Viale Venezia, 34, 36043 Camisano Vicentino (VI)

Tel. 0444 411682 - ilsogno@nuovoponte.it

GRUPPO APPARTAMENTO LA CASA

Strada Scuole Anconetta, 12/A, 36100 Vicenza

Tel. 360 1017057 - gap@nuovoponte.it

GRUPPO APPARTAMENTO ORCHIDEA

Strada Scuole Anconetta, 12/A, 36100 Vicenza

Tel. 360 1017057 - gap@nuovoponte.it

Missione, valori e strategie

Il Nuovo Ponte Società Cooperativa Sociale – ONLUS opera per promuovere il potenziale individuale e sociale delle persone con disabilità, attraverso la valorizzazione e la partecipazione diretta delle persone e/o delle loro famiglie e il coinvolgimento dei diversi portatori di interesse del territorio.

Attraverso la promozione e l'attuazione di politiche di economia etica, intende valorizzare la dimensione solidaristica e mutualistica che fa della cooperazione sociale "il valore aggiunto del suo essere impresa al servizio della comunità".

La Cooperativa, inoltre, partecipa e promuove attivamente la formazione di luoghi di confronto permanente, istituzionali, associativi, del volontariato e territoriali, con l'obiettivo di conoscere i bisogni del territorio e l'evoluzione delle politiche sociali, per promuovere scambi di competenze e informazioni, per integrare meglio la propria offerta con quella altrui, per sollecitare la messa a disposizione di risorse e per creare una nuova consapevolezza sulle problematiche sociali, in particolare delle persone con disabilità o in situazione di fragilità.

La Cooperativa si impegna costantemente nell'innovazione sistematica della propria offerta, facendovi convergere le risorse opportune, in congruenza con le dinamiche della domanda di servizio.

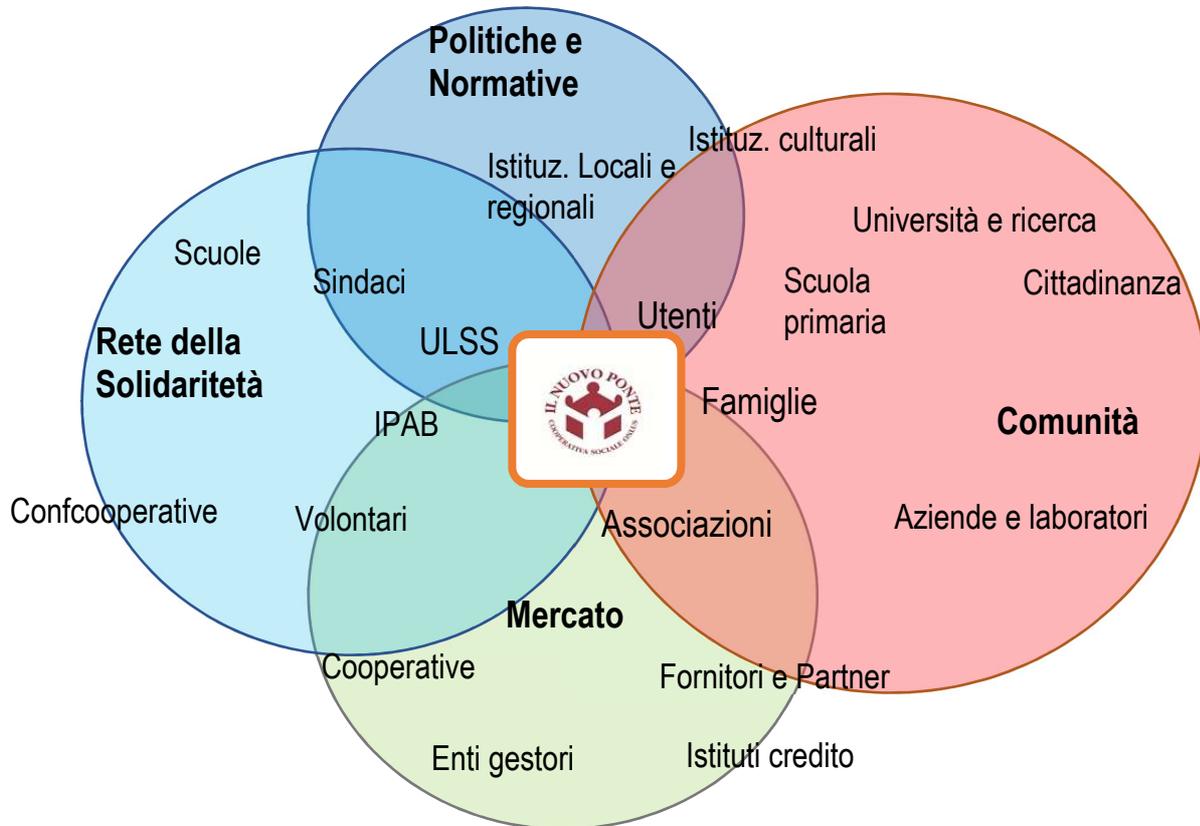
La Cooperativa pone la massima attenzione alla valorizzazione delle risorse umane, vero e proprio capitale, grazie al quale concretizza, sviluppa e migliora la propria attività operativa.

In particolare, cura e valorizza:

- la *dimensione relazionale*, necessaria affinché le relazioni all'interno della cooperativa possano essere significative in termini di partecipazione consapevole, reale e diretta e di gestione democratica dell'impresa da parte dei soci;
- la *territorialità*, intesa come radicamento sul territorio in cui si opera;
- il *ruolo del volontariato*, come componente vitale della cooperativa, sia per l'apporto di contributi concreti e culturali, sia come testimonianza di collegamento con il tessuto sociale;
- il *lavoro in rete*, ossia essere coordinati e orientati verso obiettivi comuni e condivisi per confrontare la propria esperienza e condividere le pratiche migliori;
- la *centralità della persona*, garantita attraverso la cura dei processi partecipativi interni, l'attenzione alla crescita professionale, al clima e all'ambiente di lavoro;
- una *democrazia partecipativa* in cui le diverse componenti sociali possono comunicare, mettere a confronto e in relazione progetti, domande, problemi.

Mapa e coinvolgimento dei portatori di interesse

I portatori di interesse della Cooperativa sono una pluralità di soggetti che, direttamente o indirettamente, vengono coinvolti nell'azione della cooperativa e nella sua capacità di perseguire la propria *mission* e i propri obiettivi di miglioramento.



I Portatori di interesse più rilevanti e le aspettative da questi espresse sono riepilogati nella tabella di seguito riportata:

PORTATORI DI INTERESSE	BISOGNI ESPRESSI
PERSONE CON DISABILITÀ (UTENTI)	<ul style="list-style-type: none"> • Risposta personalizzata a bisogni specifici/emergenti • Bene-stare all'interno dei servizi • Risposta puntuale a situazioni di aggravamento
FAMILIARI	<ul style="list-style-type: none"> • Capacità di offrire qualità professionale e tecnica • Coinvolgimento e cura del rapporto fiduciario • Qualità della relazione operatore-utente • Prospettiva di vita: continuità della risposta nel tempo (dopo di noi) • Gestione del tempo libero
ULSS	<ul style="list-style-type: none"> • Presa in carico dei requisiti contrattuali • Condivisione di un linguaggio basato su strumenti di tipo quantitativo • Ruolo di guida della rete dei soggetti del territorio • Risposta positiva alle richieste di inserimento
OPERATORI	<ul style="list-style-type: none"> • Crescita professionale • Forme di conciliazione vita-lavoro (RESIDENZIALE) • Formazione specifica per la gestione di bisogni che evolvono (DIURNI)
Soci	<ul style="list-style-type: none"> • Forme di garanzia e riconoscimento • Costruzione di un linguaggio condiviso tra categorie diverse di soci • Coinvolgimento e assunzione di un ruolo attivo

Assetto istituzionale

Gli Organi Sociali de Il Nuovo Ponte Società Cooperativa Sociale – ONLUS sono: l'Assemblea dei Soci, il Consiglio d'Amministrazione e il Collegio Sindacale.

Assemblea dei Soci

L'Assemblea dei soci si riunisce almeno una volta all'anno, in forma ordinaria, per l'approvazione del bilancio, e tutte le volte che il Consiglio di Amministrazione lo ritenga necessario (Artt. 25 e 26 Statuto).

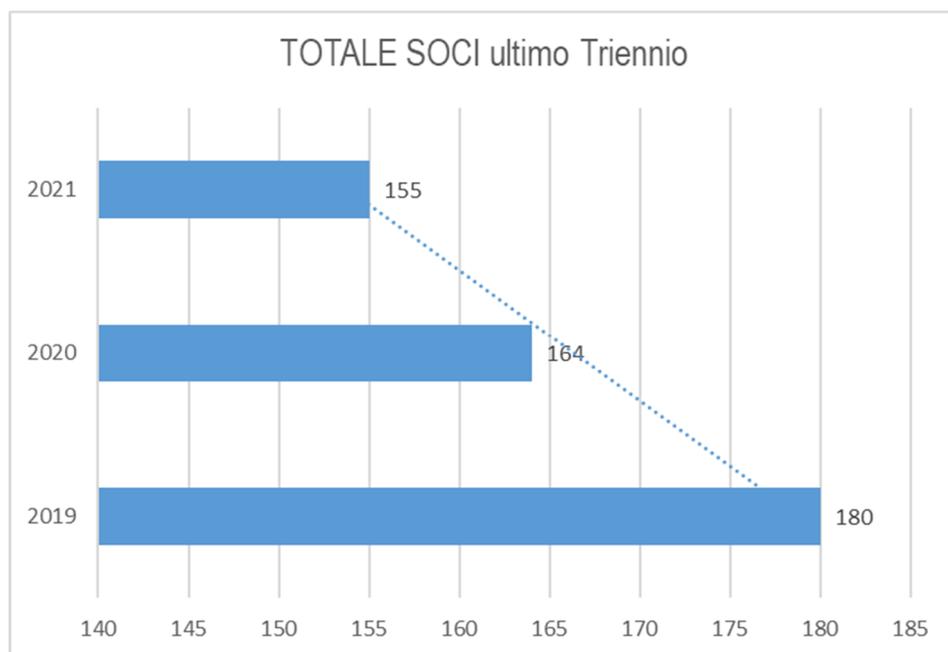
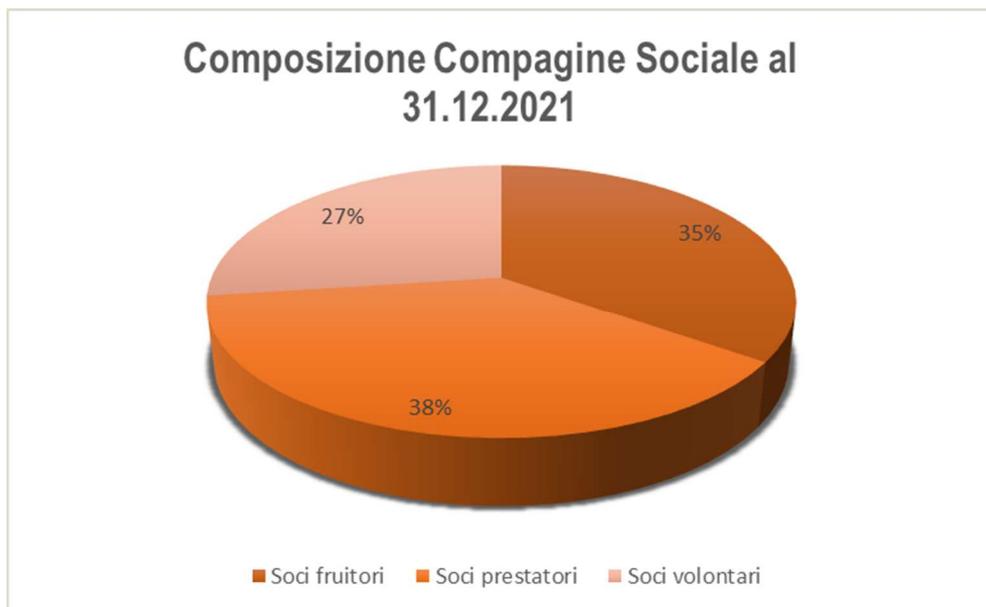
Nel corso del 2021 si è svolta, in data 17.05.2021, in modalità telematica a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19, un'assemblea ordinaria di approvazione del Bilancio 2020, alla quale erano presenti, in proprio o per delega, 61 soci rappresentanti il 37,40 % degli aventi diritto al voto (163).

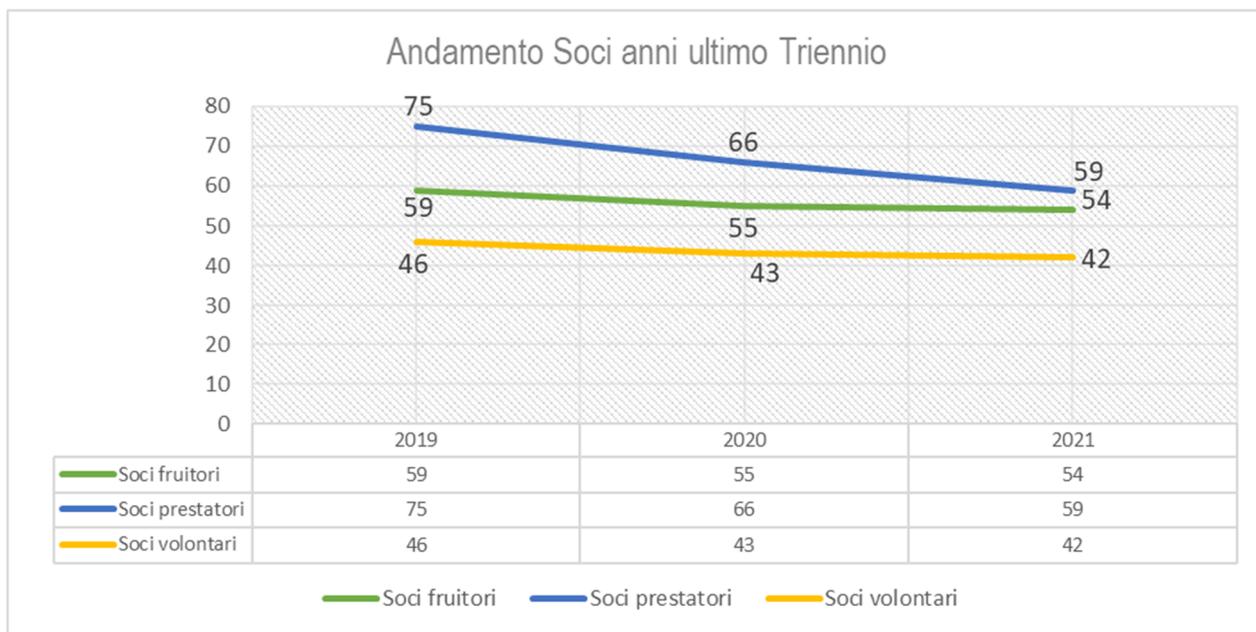
Composizione della base sociale

La base sociale alla data del 31.12.2021 era composta da 155 soci di cui 154 persone fisiche e 1 persona giuridica. Nel corso del 2021 sono state accolte 1 richiesta di nuovo socio, persona fisica; in particolare si tratta di 1 socio prestatore; la movimentazione delle altre due compagini, fruitori e volontari, nell'anno 2021 sono state ancora fortemente condizionate dalle limitazioni imposte dall'emergenza sanitaria in corso.

Si sono registrate le dimissioni di 10 soci, di cui 1 fruitore, 8 prestatori e 1 volontario.

Nei grafici seguenti vengono rappresentate la composizione percentuale della base sociale e, per l'ultimo triennio, la movimentazione generale e l'andamento specifico delle tre compagini:





Consiglio di Amministrazione

La composizione del Consiglio di Amministrazione è determinata dall'Assemblea dei Soci che, oltre a eleggerli, ne determina il numero dei componenti (Art. 31 Statuto).

Il Consiglio attualmente in carica, composto da sette persone di seguito elencate in ordine alfabetico, è stato rinnovato dall'Assemblea dei Soci del 29/04/2019 per un triennio, fino all'approvazione del Bilancio dell'esercizio 2021; nell'anno 2021 il Consiglio si è riunito 17 volte e, a seguito delle dimissioni presentate dal Consigliere e Vice Presidente Vuia Mariana, in sua sostituzione è stato nominato Vice Presidente il Consigliere Faccin Daniele e nominato Consigliere il socio prestatore Dalla Pozza Paolo.

1. ABT IIKa (Consigliere)
2. BURNS Anyese (Consigliere)
3. DALLA POZZA PAOLO (Consigliere).
4. FACCIN Daniele (Vice Presidente)
5. NICOLETTI Fabio (Presidente)
6. ORBOLATO Maria Pia (Consigliere)
7. SORANZO Valerio (Consigliere)

Collegio Sindacale

Il collegio sindacale si compone di tre persone, elette dall'Assemblea (Art. 37 Statuto).

Anche il Collegio Sindacale è stato rinnovato dall'Assemblea dei Soci del 29/04/2019 per un triennio, fino all'approvazione del Bilancio dell'esercizio 2021; sono stati rieletti gli stessi componenti precedenti, quindi per l'intero anno 2021 sono state in carica le persone di seguito elencate:

1. GRAZIOLI Domenico (Presidente)
2. FACCIOLI Francesco (Sindaco effettivo)

3. MATTEAZZI Alberto (Sindaco effettivo)

Struttura organizzativa

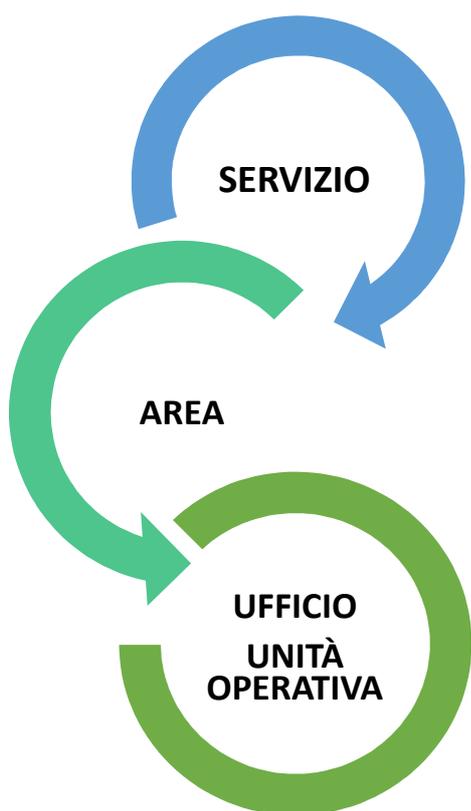
Organigramma

Dalla sua nascita la Cooperativa ha visto diverse evoluzioni della propria struttura organizzativa, in base alle necessità dei servizi erogati e alle attività organizzate.

Gli attuali Organigramma e Funzionigramma sono stati approvati dal Consiglio d'Amministrazione in carica alla data del 11 marzo 2021, con l'obiettivo di delineare gli ambiti di competenza e le responsabilità di ciascuna posizione e struttura.

La macrostruttura organizzativa, progettata e realizzata in coerenza con l'orientamento strategico definito dal vertice aziendale, è stata articolata in:

- SERVIZIO
- AREA
- UFFICIO / UNITÀ OPERATIVA

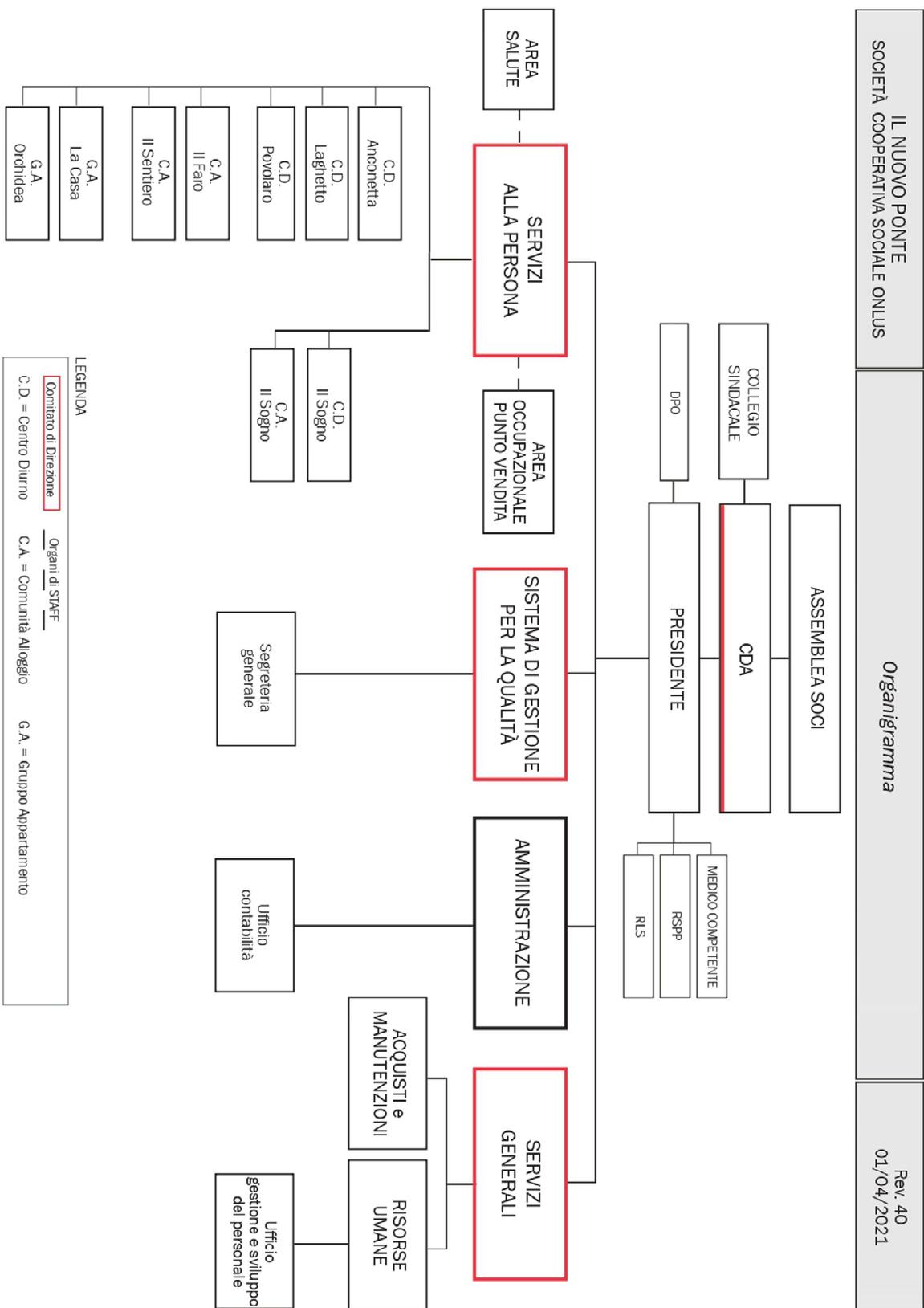


Struttura organizzativa complessa, caratterizzata dal presidio unitario di specifiche aree di responsabilità, sottese ai processi organizzativi svolti.

Struttura organizzativa che mette in atto la miglior gestione in termini qualitativi di efficienza ed efficacia, in relazione alla specifica responsabilità e ambito di attività

Struttura organizzativa avente funzioni aziendali specifiche, coerenti con gli obiettivi del Servizio di competenza.

SCHEMA DELL'ORGANIGRAMMA AZIENDALE



4. FORZA LAVORO

PERSONALE RETRIBUITO

Al 31.12.2021 la Cooperativa contava 91 dipendenti (04 in più rispetto all'anno precedente), suddivisi per ruolo e genere come riepilogato nella tabella sotto riportata.

Livello CCNL	F2	F1	E2	E1	D2	D1	C2	A2	Totale 2019	Totale 2020	Totale 2021
Femmine	/	/	01	06	15	01	48	/	72	72	71
Maschi	/	01	/	01	04	/	13	01	12	15	20
Totale	/	01	01	07	19	01	61	01	84	87	91

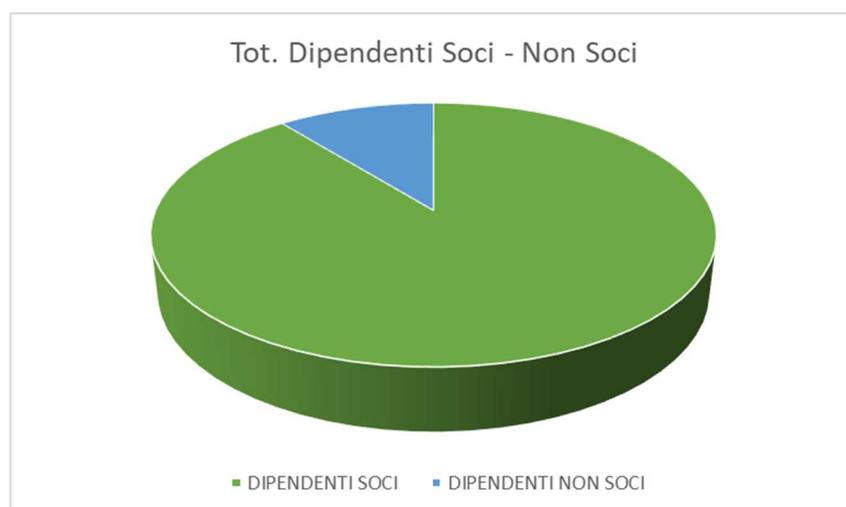
Nel corso del 2021 sono state assunte con contratto a tempo determinato, per ragioni di carattere acausale e/o di sostituzione, 20 persone.

Si sono invece registrate le dimissioni di 26 persone, di cui 15 interruzioni di contratto, 8 mancato superamento periodo prova e 3 naturale scadenza di contratto.

Sempre nell'anno 2021 ha collaborato in contratto intermittente nei diversi servizi 1 persona.

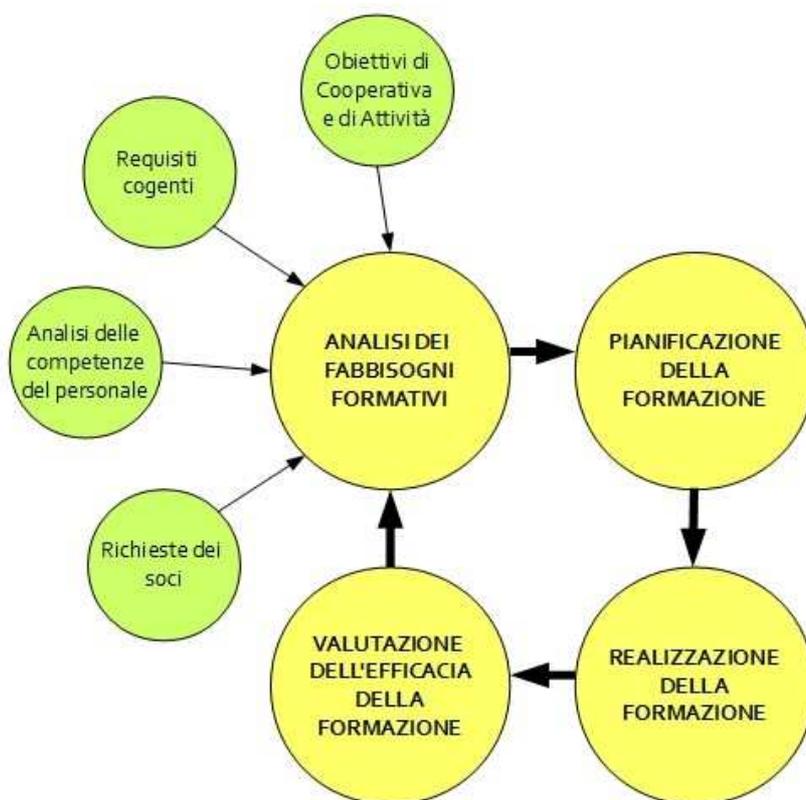
Le 91 unità di personale in forza alla Cooperativa al 31.12.2021, sono così suddivise:

- 63 dipendenti con contratto a tempo indeterminato, di cui 59 soci prestatori;
- 28 dipendenti assunti a tempo determinato.



Formazione del personale

Il processo relativo alla formazione interna parte dall'analisi dei fabbisogni formativi interni, di quelli normativi obbligatori, nonché di quelli derivanti dagli obiettivi strategici individuati dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, con conseguente attuazione da parte del Comitato di Direzione.



Nell'anno 2021 Il Nuovo Ponte ha rivisto il Piano formativo, tenuto conto del cambiamento di contesto generale avvenuto a partire da febbraio 2020, riferito alla situazione emergenziale collegata al contenimento del Covid-19, ripianificando gli interventi sulla base delle nuove normative e del nuovo contesto.

L'analisi del contesto interno ed esterno è avvenuta dopo confronto interno del Comitato di Direzione, sulla base dei molteplici incontri di confronto con le figure di rappresentanza degli Enti gestori dell'azienda ULSS 8 Berica, la direzione dell'Azienda ULSS 8 Berica (Unità semplice disabilità e non autosufficienza) oltre che all'interno degli organi di rappresentanza di Federsolidarietà.

Si evidenziano le principali aree di intervento per le quali l'organizzazione e la sua struttura tecnica hanno analizzato rischi e opportunità, in particolar modo collegate alla gestione sanitaria degli Utenti inseriti nei Servizi e del personale in servizio.

L'obiettivo strategico resta il coinvolgimento degli "attori" cui la formazione è rivolta, per progettare con cognizione di causa, sviluppare la capacità di interrogarsi, diffondere un pensiero comune e coerente per una

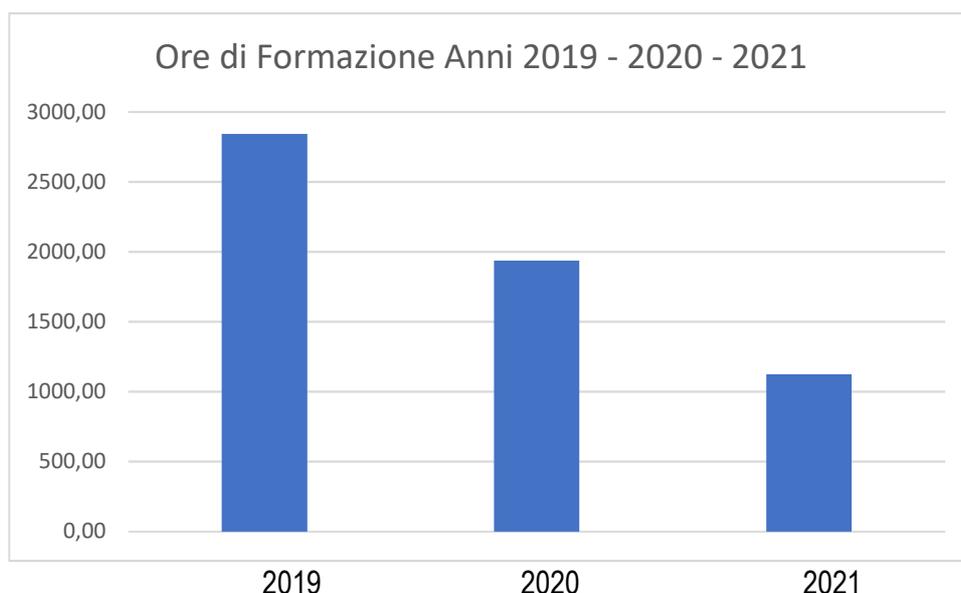
crescita e miglioramento continui; assume particolare importanza il continuo aggiornamento collegato all'area sanitaria, sul quale si sono concentrate le maggiori risorse.

Il Piano formativo ha ridefinito gli **obiettivi generali** nella seguente modalità:

- ✓ formazione obbligatoria rivolta a tutti i dipendenti della cooperativa;
- ✓ aggiornamento delle competenze specifiche a seconda del ruolo e funzione all'interno dei servizi alla persona attraverso incontri e coordinamenti dei servizi per favorire lo scambio e il confronto;
- ✓ attivazione di percorsi diversificati all'interno dei servizi, per praticare uno stile diffuso e condiviso delle linee educative;
- ✓ formazione continua in ambito sanitario, in particolare per la gestione del contenimento del contagio da virus Covid-19: addestramento utilizzo DPI, aggiornamento protocolli sanitari, nuclei di isolamento, gestione delle emergenze, diffusione dei protocolli sanitari.

Nell'anno 2021 sono state erogate 755 ore per 91 dipendenti.

Anno	Numero di ore di formazione svolte da personale
2019	1936
2020	1123
2021	755



Soddisfazione generale del personale

Soddisfatto	71 %
Non Soddisfatto	16 %
Non so/ Nullo	13 %

La soddisfazione del personale in relazione al Servizio è pari all' 71%.

Si segnalano le maggiori criticità collegate alla gestione del servizio in relazione all'emergenza Covid-19, rimodulazione dei tempi di gestione delle attività, limiti collegati agli spostamenti interni/esterni, riorganizzazione generale collegata al servizio.

Volontari in servizio

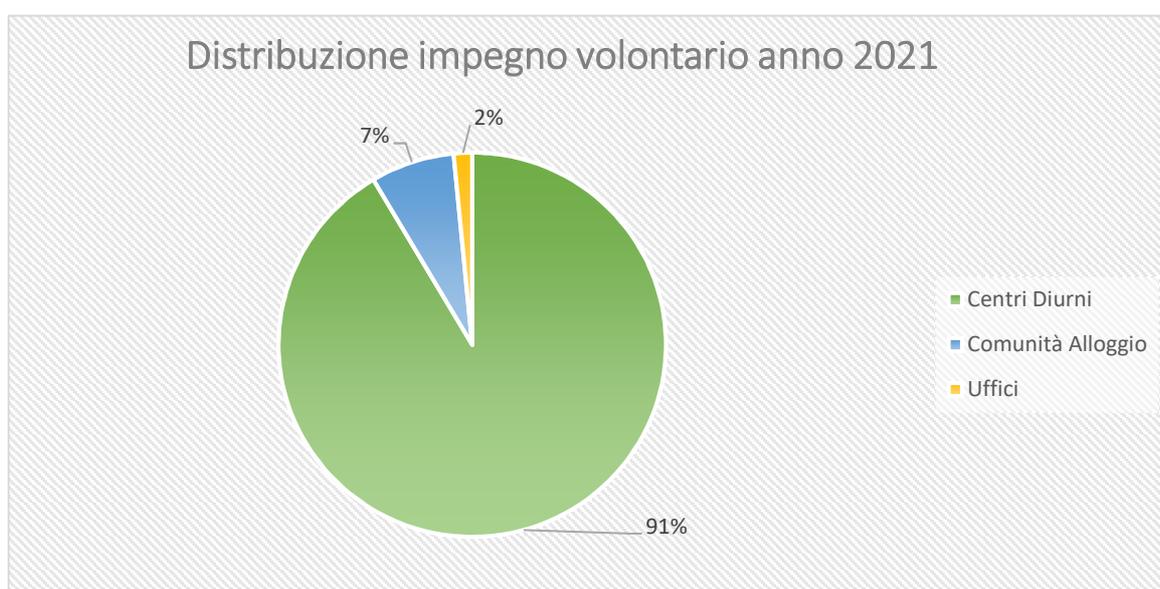
Nel corso dell'anno 2021 i volontari attivi sono stati 18 e le ore di volontariato somministrate sono state complessivamente 732, svolte nei soli mesi di ottobre-novembre-dicembre.

A causa della situazione di pandemia si sono infatti interrotte le attività alla presenza dei volontari per la tutela di questi e dell'utenza presente in Cooperativa.

I volontari, nel periodo di presenza, hanno svolto attività di servizio trasporto in affiancamento al personale dipendente.

Di seguito si riporta un grafico che descrive la distribuzione delle attività all'interno delle diverse Unità Operative della Cooperativa.

Il maggior numero di ore di volontariato è stato svolto all'interno del Servizio dei Centri Diurni ed in particolar modo è legato al servizio trasporto.



Risorse aggiuntive

Le risorse aggiuntive che hanno collaborato e partecipato attivamente alle attività della Cooperativa sono state, rispettivamente:

- 10 Tirocinanti Operatore socio sanitario in collaborazione con Cooperativa Margherita.
- 17 Tirocinanti Operatore socio sanitario in collaborazione con Ipab Vicenza.
- 1 Tirocinante Operatore socio sanitario in collaborazione con Fondazione Opera Monte Grappa.
- 2 persone impiegate tramite Fortes (stage internazionali);
- 5 Tirocinanti Operatore socio sanitario in collaborazione con Enaip.

5. SERVIZI ALLA PERSONA

SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE

Il Servizio Semiresidenziale (Centri Diurni) rappresenta una risposta strutturata e al contempo flessibile per la promozione e lo sviluppo di competenze in ambito educativo, riabilitativo, occupazionale, assistenziale di persone con disabilità, in età post-scolare compresa tra i 16 e i 65 anni.

Ogni Centro Diurno è Autorizzato ed Accreditato dalla Regione Veneto in base alla Legge Regionale n.22/02. Il Servizio Semiresidenziale della Cooperativa è autorizzato per 105 posti e accreditato per 100 posti.



CENTRO DIURNO ANCONETTA



CENTRO DIURNO LAGHETTO



CENTRO DIURNO POVOLARO



CENTRO DIURNO CAMISANO VIC.

Organizzazione dei Centri Diurni e attività realizzate

Il Servizio Semiresidenziale è affidato alla guida del Responsabile dei Servizi alla Persona che, con la collaborazione dei Responsabili di Area, dei Responsabili di ciascuna Unità Operativa, del Responsabile Area Salute e del Responsabile Ufficio Occupazionale / Punto vendita, si occupa della gestione e del coordinamento delle attività di tutte le Unità Operative.

Il Servizio si compone di quattro Unità Operative.: Centro diurno di Laghetto, Centro diurno di Camisano, Centro diurno di Povolaro e Centro diurno di Anconetta.

Per permettere una ristrutturazione radicale dell'immobile, l'UO di Anconetta, è stata temporaneamente trasferita presso parte dello stabile ristrutturato sede dell'UO di Povolaro.

Le sedi, dislocate sul territorio sono organizzate in più gruppi educativi di piccole dimensioni, composti sulla base di età, bisogni e interessi dell'Utenza.

Questa caratteristica ha permesso di finalizzare maggiormente le progettualità rivolte alle persone con disabilità, ampliando e diversificando le collaborazioni con il territorio circostante.

In tutti i gruppi educativi si opera affinché venga posta l'attenzione sul progetto di vita e sulle fasi evolutive della persona con disabilità, con un continuo e costante lavoro di analisi e confronto in equipe, attraverso la ricerca e il coinvolgimento di tutte le figure significative che, a vario titolo, sono ingaggiate nella presa in carico della persona stessa, con una particolare attenzione al ruolo delle famiglie.

Si pone particolare attenzione all'autodeterminazione della persona per favorire il raggiungimento della sua massima autonomia e del suo sviluppo personale, promuovendo, anche in contesti esterni, un ruolo attivo.

Ogni intervento educativo, modulato sulle caratteristiche di ciascuna persona con disabilità, si struttura attraverso una serie di attività quotidiane finalizzate al raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel progetto personalizzato di ciascuno.

La metodologia utilizzata intende sostenere, affiancare, facilitare la persona con disabilità nei diversi ambiti dell'espressività umana: razionalità, affettività, fisicità, socialità, creatività operativa.

Il Servizio ha inoltre sviluppato una rete di collaborazioni tra le proprie Unità Operative in modo da ampliare la proposta educativa rivolta alle persone con disabilità che frequentano i Centri Diurni.



Per ognuno di tali ambiti educativo/riabilitativi, la Cooperativa ha sviluppato negli anni una rete di collaborazioni con diverse Agenzie e/o contesti territoriali in cui le persone con disabilità possano, a seconda delle proprie capacità, utilizzare le competenze acquisite nelle varie aree.

La parte educativa relativa ai comportamenti non funzionali di alcune persone con disabilità è stata supervisionata da una psicologa esterna.

All'interno di ogni sede è presente una equipe professionalmente qualificata di Educatori Professionali e Operatori Socio Sanitari, secondo gli standard previsti dalla Legge Regionale n.22/2002.

Sono presenti inoltre figure con diverse specializzazioni e un istruttore motorio, a garanzia di percorsi specifici interni alla Cooperativa.

Anche quest'anno per rispondere maggiormente ai bisogni delle famiglie, duramente provate dall'emergenza Covid-19, ogni Unità operativa ha promosso attività a domicilio, attività a distanza in modalità telematica e supporto costante telefonico da parte del personale dei Centri. Il Servizio semiresidenziale è stato più volte rimodulato, in co-progettazione con l'Ulss, per fronteggiare tutte le emergenze e per fornire un Servizio idoneo e sicuro agli utenti accolti.

Nel corso del 2021 i singoli Centri Diurni hanno accolto rispettivamente:

- CENTRO DIURNO DI ANCONETTA: 20 persone con disabilità (di cui 3 con presenza part time, 1 in progetto sperimentale over-65).
- CENTRO DIURNO DI LAGHETTO: 20 persone con disabilità (di cui 1 inserite in forma privata e 2 con presenza part time).
- CENTRO DIURNO DI CAMISANO: 30 persone con disabilità (di cui 1 in forma part time, 2 in progetto sperimentale over 65).
- CENTRO DIURNO DI POVOLARO: 15 persone con disabilità.
-

Incontri con le famiglie

Il confronto e la condivisione della progettualità con le famiglie sono sempre stati messi in primo piano in tutte le riunioni organizzate dai singoli Centri Diurni.

A molti di questi incontri hanno partecipato i componenti del Consiglio di Amministrazione ritenendo fondamentale uno scambio diretto e specifico, per singolo Centro Diurno, utile anche per rilevare eventuali criticità esistenti.

A ciascuna famiglia, sono stati garantiti momenti di incontro e confronto individuali relativi al progetto personalizzato in atto, per problematiche o bisogni emergenti o per la necessità di individuare percorsi e strategie idonee per migliorare il percorso individualizzato della persona con disabilità seguita dal servizio

Nello specifico i momenti di incontro e confronto individuali nei quattro centri diurni sono stati **247**, a cui sono da aggiungere le telefonate giornaliere e settimanali di supporto.

Considerato l'apprezzamento da parte dei familiari di una maggiore partecipazione alla costruzione del Progetto Personalizzato è proseguito il percorso di coinvolgimento delle singole famiglie rispetto all'individuazione dei bisogni annuali, realizzato attraverso incontri domiciliari a cura degli educatori o con modalità telematica.

Ogni Centro Diurno ha garantito inoltre alle famiglie:

- **1 INCONTRO** assembleare di confronto sulla programmazione educativa e sugli aspetti organizzativi dell'anno;
- **2 INCONTRI** tra una rappresentanza dell'equipe di operatori e le famiglie per un confronto sulla gestione quotidiana e sulla qualità di vita all'interno delle strutture;
- **1 INCONTRO EXTRA CONVENZIONE** sulla normativa vigente e riorganizzazione servizio semiresidenziale



SERVIZIO RESIDENZIALE

Il servizio Residenziale della Cooperativa Il Nuovo Ponte si compone di tre Comunità Alloggio e due Gruppi appartamenti per persone con disabilità.

Rappresenta una risposta concreta per tutte quelle persone adulte con disabilità che sono prive del nucleo familiare o per le quali sia impossibile la permanenza all'interno della propria famiglia.



**COMUNITÀ ALLOGGIO
IL SENTIERO**



**COMUNITÀ ALLOGGIO
IL FARO**



**COMUNITÀ ALLOGGIO
IL SOGNO**



**GRUPPO APPARTAMENTO
LA CASA**



**GRUPPO APPARTAMENTO
ORCHIDEA**

Ogni Comunità Alloggio è Autorizzata ed Accreditata dalla Regione Veneto in base alla Legge Regionale n.22/02 per un totale di 28 posti complessivi.

I Gruppi Appartamento, invece, sono autorizzati e rispondono ai requisiti di abitabilità richiesti per le civili abitazioni e ai requisiti previsti dal D.lgs. 626/94 e successive modifiche.

L'accreditamento è in corso.

Organizzazione delle COMUNITÀ ALLOGGIO e attività realizzate

Le Comunità Alloggio costituiscono dei nuclei abitativi protetti in cui le persone con disabilità vivono.

Lo stile ed il clima relazionale “familiare ma professionale”, con cui si opera all’interno del Servizio, permette ad ogni persona di perseguire i propri obiettivi di vita, anche coabitando con altre persone, con differenti esigenze personali.

Ogni persona con disabilità viene infatti stimolata nella capacità di assumere un ruolo attivo, sia nel vivere gli spazi collettivi e/o personali all’interno della casa, sia nel proporre-definire la gestione dei propri tempi e spazi. Ciascuno è reso partecipe e coinvolto in piccole incombenze domestiche a seconda delle proprie capacità, della predisposizione e/o interesse personale; persegue i propri progetti educativi individualizzati, scandisce e sceglie tra più alternative come trascorrere il tempo libero, soprattutto prevedendo la partecipazione attiva a situazioni d’integrazione sociale adeguate alle caratteristiche di ciascuno.

Le sinergie presenti tra i vari servizi della Cooperativa consentono di predisporre situazioni occupazionali-relazionali molto specifiche ed arricchenti nell’interesse della singola persona con disabilità.

Dal punto di vista assistenziale vi è una presa in carico della situazione psico-fisica con la massima cura ed attenzione a mantenere tutte le autonomie personali che la persona con disabilità possiede, oltre che a svilupparne di nuove.

Il benessere fisico, e di conseguenza psichico, è ricercato attraverso modalità di assistenza individuate nell’interesse della singola persona, anche avvalendosi di ausili specifici; le particolari modalità di assistenza sono convalidate e supportate dalla presenza di figure infermieristiche interne e figure specialistiche preposte ed attivate dalla comunità nell’ambito della rete territoriale dei servizi alla persona (assistente sanitaria, fisioterapista, medico di base, infermiere, specialista psichiatrico, neurologo, etc.).

Particolare attenzione viene dedicata al prendersi cura delle proprie esigenze e interessi, promuovendo lo sviluppo di attività socializzanti sul territorio (frequenza della biblioteca, cinema, piscina) e o utili al proprio vivere (negozi alimentari, farmacia, parrucchiera, estetista).

Quest’anno l’emergenza Covid-19, ha reso necessario una riorganizzazione interna che garantisca sicurezza, e rispondesse alle linee dettate dall’Ulss e dalla Regione Veneto. Potenziate sono state le attività interne alle Unità e le attività inter-unità e col territorio sono state garantite in modalità telematica. Come attività facoltativa si è intrapreso un percorso sperimentale di fisioterapia individuale, ad opera di fisioterapisti esperti, rivolto all’utenza con quadri fisici complessi, con obiettivi riabilitativi e di mobilitazione passiva. Gli utenti coinvolti in questa prima fase del progetto nel corso dell’anno sono stati n.09



Nel corso del 2021 le singole Comunità Alloggio hanno accolto rispettivamente:

- COMUNITÀ ALLOGGIO IL FARO: 09 persone con disabilità accolte in maniera definitiva.
- COMUNITÀ ALLOGGIO IL SENTIERO: 09 persone con disabilità accolte in maniera definitiva e 01 in accoglienza temporanea programmata.
- COMUNITÀ ALLOGGIO IL SOGNO: 10 persone con disabilità accolte in maniera definitiva. 1 posto dedicato alle accoglienze temporanee programmate.

Purtroppo, causa Covid-19, 2 utenti residenti della Comunità Il Sogno di Camisano sono mancati rispettivamente il 29.11.21 e il 16.12.21.

All'interno di ogni sede è presente una equipe professionalmente qualificata di Educatori Professionali e Operatori Socio Sanitari, secondo gli standard previsti dalla Legge Regionale n.22/2002.

Un maggior numero di educatori presenti, rispetto agli anni precedenti, ha permesso di approfondire e promuovere strumenti di comunicazione aumentativa e di migliorare l'osservazione e gli interventi rispetto ai comportamenti non funzionali di alcune persone con disabilità residenti.

Il servizio delle Comunità Alloggio è riuscito a mantenere la propria autonomia di offerta educativa, strutturando e gestendo le attività diurne anche in collaborazione con gli altri servizi della Cooperativa e incrementando le collaborazioni con altri Enti Gestori e/o Agenzie sul territorio.

Il Servizio ha organizzato i soggiorni estivi, ma il numero esiguo di iscritti soprattutto a causa del timore delle famiglie per la pandemia in corso, non ha permesso di realizzarli.

Si rinvia alla sezione dedicata per un approfondimento rispetto ai soggiorni climatici organizzati.

Incontri con le famiglie

È proseguito il lavoro di coinvolgimento e partecipazione delle famiglie nella costruzione del Progetto Personalizzato degli Utenti della Cooperativa, incrementando il coinvolgimento delle singole famiglie rispetto all'individuazione dei bisogni annuali, incrementando i momenti di confronto individuale e assembleare con le stesse.

Nel corso del 2021 gli incontri tra le componenti delle equipe e le famiglie, singoli o di gruppo, si sono svolti quasi esclusivamente in modalità telematica. Complessa è stata l'organizzazione di questi incontri e difficile il coinvolgimento dei familiari non avvezzi all'utilizzo di strumenti informatici.

Per tutto l'anno 2021, il confronto e la condivisione della progettualità con le famiglie sono sempre stati comunque messi in primo piano in tutte le riunioni organizzate dalle Unità Operative svolti in modalità telematica. Ad alcuni di questi incontri hanno partecipato i componenti del Consiglio di Amministrazione, ritenendo fondamentale uno scambio diretto e specifico, per singola unità operativa, utile anche per rilevare eventuali criticità esistenti soprattutto in questo periodo di emergenza sanitaria.

Ogni Comunità Alloggio ha garantito alle famiglie:

- **1 INCONTRO** assembleare di confronto sulla gestione quotidiana e sulla qualità della vita all'interno delle comunità alloggio;
- **3 INCONTRI** tra famiglie, amministratori di sostegno, tutori e curatori delle persone ospitate e una rappresentanza dell'equipe di operatori di ogni Unità.
- **2 INCONTRI EXTRA CONVENZIONE** sulla normativa vigente e riorganizzazione servizio residenziale

A ciascuna famiglia, sono stati garantiti momenti di incontro e confronto individuali relativi al progetto personalizzato in atto, per problematiche o bisogni emergenti o per la necessità di individuare percorsi e strategie idonee per migliorare il percorso individualizzato della persona con disabilità seguita dal servizio

Per il servizio residenziale gli incontri individuali con le singole famiglie sono stati **158**.

Organizzazione dei GRUPPI APPARTAMENTO per persone con disabilità e attività realizzate

I gruppi appartamento sono rivolti a persone con disabilità adulte prive di nucleo familiare o per le quali la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente o permanentemente impossibilitata.

Il servizio ha come finalità l'accoglienza e la gestione della vita quotidiana, orientata alla tutela della persona e allo sviluppo delle sue abilità residue.

Il tempo di permanenza all'interno del gruppo appartamento viene definito sulla base del singolo progetto personalizzato e potrebbe essere anche a tempo illimitato.

I gruppi appartamento sono disponibili anche per esperienze di accoglienze temporanee programmate a favore di persone con disabilità che necessitano di un'esperienza di autonomia in contesti protetti.

L'inserimento è attuato in collaborazione con gli enti pubblici (Ulss, Comuni, etc.) o attraverso contratti privati.

Nell'arco della giornata si intersecano diverse attività riportate nello schema successivo, con elencate anche le finalità che ciascuna attività persegue.

ATTIVITÀ DI GESTIONE DEL QUOTIDIANO

Per potenziare le autonomie personali e favorire uno spazio di scambio informale che l'operatore utilizza per supportare la persona con disabilità nel suo percorso educativo.

SOSTEGNO NELLA GESTIONE AUTONOMA DI ATTIVITÀ SOCIALIZZANTI

Per facilitare l'inserimento in gruppi esterni e impiegare abilità e autonomie in attività del tempo libero.

COLLOQUI DI SOSTEGNO E DI VERIFICA

Per condividere e co-progettare e rilanciare il percorso educativo personalizzato.

ATTIVITÀ DIURNE INTERNE ED ESTERNE ALLA STRUTTURA

Attraverso la costruzione di reti con il tessuto cittadino promuovere, favorire, potenziare l'integrazione sociale.

VISITE MEDICHE, SPECIALISTICHE E GESTIONE FARMACOLOGIA

Per accompagnare la persona anche negli aspetti legati al benessere e alla salute.

CO-PROGETTAZIONE DI UNA IDENTITÀ LAVORATIVA

Per favorire l'inserimento nel mondo del lavoro e per mantenere tale impegno-risorsa.

A ciascuna famiglia, e a ciascun utente residente, sono stati garantiti momenti di incontro e confronto individuali relativi al progetto personalizzato in atto, per problematiche o bisogni emergenti o per la necessità di individuare percorsi e strategie idonee per migliorare il percorso individualizzato della persona.

Gli incontri/ confronti individuali nel corso del 2021 sono stati **72**.

Gli incontri assembleari con le famiglie sono stati:

- **1 INCONTRO** assembleare di confronto sulla gestione quotidiana e sulla qualità della vita all'interno delle comunità alloggio;
- **3 INCONTRI** tra famiglie, amministratori di sostegno, tutori e curatori delle persone ospitate e una rappresentanza dell'equipe di operatori di ogni Unità.
- **1 INCONTRO EXTRA CONVENZIONE** sulla normativa vigente e riorganizzazione servizio residenziale

Con periodicità si sono organizzate **RIUNIONI DI PROGRAMMAZIONE-CONFRONTO-VERIFICA**, con i signori residenti:

Il Servizio si pone obiettivi di:

- potenziamento della cura del sé e del proprio ambiente;
- apprendimento delle capacità di convivenza sociale;
- aumento della conoscenza dei servizi del territorio;
- aumento dell'autonomia nelle attività esterne (lavoro, tempo libero, rete sociale);
- aumento del senso di identità e dell'autostima;
- salvaguardia delle reti familiari e amicali della persona;
- potenziamento delle relazioni con il vicinato, il volontariato e tutte le reti territoriali.

Le figure professionali che seguono il Servizio dei Gruppi Appartamento sono: il Responsabile dei Servizi alla Persona, il Responsabile dell'Area Salute, un educatore, un operatore socio sanitario e vari consulenti specialistici esterni, ingaggiati in base alle necessità delle persone con disabilità residenti.

L'Educatore cura la stesura del progetto educativo personalizzato insieme alla persona con disabilità per condividere e co-progettare il percorso, effettua colloqui di sostegno e di verifica, fornisce le strategie per il perseguimento degli obiettivi e supporta gli operatori.

L'operatore socio sanitario fornisce strumenti per la gestione delle attività quotidiane, promuove occasioni in cui rendere spendibili all'esterno e in autonomia le competenze acquisite, cura gli spazi di scambio informale per supportare la persona con disabilità nel suo percorso.

I Gruppi Appartamenti hanno disponibilità di 8 posti, quattro nell'appartamento La Casa e 4 nell'appartamento Orchidea.

Nel corso del 2021 i due Gruppi Appartamento hanno accolto rispettivamente:

- GRUPPO APPARTAMENTO LA CASA: 2 persone in maniera definitiva, 2 persone a tempo pieno con un contratto privato dal lunedì al venerdì.
- GRUPPO APPARTAMENTO ORCHIDEA: 4 persone in maniera definitiva.

5.1 ACCOGLIENZE TEMPORANEE PROGRAMMATE

Il Servizio residenziale garantisce, nel rispetto dell'Accordo Contrattuale con l'Ulss 8 Berica, il Servizio di accoglienza temporanea presso le proprie sedi, sia delle Comunità Alloggio che dei Gruppi Appartamento.

Le accoglienze temporanee, oltre che fornire un momento di sollievo alle famiglie, permettono anche alla persona con disabilità di sviluppare autonomie in ambito personale, domestico e sociale.

Nel corso del 2021 l'emergenza Covid-19 ha comportato una riduzione di tutte le accoglienze temporanee, sia in orario diurno che notturno, tranne per due utenti che hanno frequentato in maniera continuativa da gennaio a dicembre 2021. Le accoglienze programmate nelle varie sedi sono riprese nel mese di ottobre 2021

Nel corso dell'anno 2021 le accoglienze temporanee notturne e diurne sono state **827** rispetto alle 406 dell'anno precedente distribuite tra le 3 Comunità alloggio (Il Sentiero, Il Sogno e Il Faro) e il gruppo appartamento La Casa.

Nell'anno 2021, il dato complessivo è quello di seguito descritto:

- c/o i Gruppi Appartamento: **664** accoglienze temporanee programmate notturne o diurne;
- c/o Comunità Alloggio Il Sogno: **0** accoglienze temporanee programmate notturne o diurne;
- c/o Comunità Alloggio Il Sentiero: **158** accoglienze temporanee programmate notturne o diurne;
- c/o Comunità Alloggio Il Faro: **05** accoglienze temporanee programmata diurne;

5.2 COLLABORAZIONI CON IL TERRITORIO

I Servizi si sono concentrati nel costruire percorsi ed opportunità dentro le comunità territoriali, con la finalità di modificare la visione diffusa della disabilità: la persona con disabilità non può essere solo qualcuno di cui occuparsi, ma deve essere una risorsa, da far esprimere e valorizzare, per tutta la comunità.

Necessario trasformare la percezione diffusa che vede le persone con disabilità quali semplici utenti di servizi, rendendole attori chiave nella definizione del proprio percorso di vita, nonché risorse preziose per lo sviluppo sociale del territorio.

Nella relazione con il territorio è possibile costruire insieme, condividere; nella logica della reciprocità, ciascuno può giocare un ruolo da protagonista ed essere valore per l'altro: questo è il pensiero che sta alla base delle numerose collaborazioni attivate.

Alimentare occasioni di relazioni e di reciprocità diventa possibile se si diventa capaci di far incontrare le persone intorno ad un interesse condiviso, costruendo insieme obiettivi in cui realmente i benefici siano per tutti: il successo delle collaborazioni attivate è da ricercare proprio nella creazione di spazi in cui ciascuno si senta valorizzato, riconosciuto, cittadino tra i cittadini.

Le attività "escono fuori" e permettono "al fuori di entrare", si propongono come percorsi a cui partecipano persone e cittadini.

Tutte queste esperienze rappresentano delle "palestre di vita", dei "luoghi di apprendimento" dove la persona con disabilità si allena a sviluppare abilità e maggiori autonomie, spendibili per il proprio futuro, nell'ambito del contesto familiare, sociale e relazionale.

Tutte le persone con disabilità accolte nei Servizi vengono stimolate a rendersi parte attiva in una prospettiva di vera e propria restituzione sociale.

Nel corso della prima parte del 2021 la Cooperativa, causa emergenza Covid 19, ha sospeso le collaborazioni in presenza con quasi tutte le realtà del territorio per riprenderle gradualmente verso la fine dell'anno. Consapevoli dell'importanza educativa e strategica della collaborazione col territorio di appartenenza, si sono cercate modalità diverse di interazione. È proseguita nel 2021 la collaborazione con l'Associazione Global Shapers Community per un'attività svolta in modalità telematica di lettura ad alta voce rivolta a tutte le unità del Servizio residenziale e semiresidenziale.

È proseguita, in modalità telematica e in presenza, la collaborazione con l'Associazione La Casa Blu, per i residenti dei gruppi appartamento: le attività, che hanno visto 4 utenti residenti dei gruppi appartamento coinvolti sono state: laboratorio cucina, redazione giornalino, orto, camminate, giochi cognitivi.

È proseguita la collaborazione con Associazione Ordine di Malta-Cisom che ha promosso numerose iniziative presso il santuario di Monteberico (distribuzione acqua ai pellegrini e regolazione flusso fedeli in basilica) e il Duomo di Vicenza: 7 utenti dei gruppi appartamento hanno garantito partecipazione costante.

È proseguita la frequenza del Club 16 per 3 utenti dei gruppi appartamento e 1 utente della Comunità Il Sentiero. Sono riprese le collaborazioni con il negozio Decathlon a Torri di Quartesolo per 2 utenti dei gruppi appartamento. Per gli utenti del Servizio Semiresidenziale sono riprese le collaborazioni con l'Associazione LAGOra' presso il quartiere di Laghetto per 5 utenti, col Garden De Antoni per 10 utenti, con le biblioteche di quartiere per 15 utenti e con la parrocchia di Camisano per 10 utenti.

Le attività facoltative nell'anno 2021 state: attività motoria settimanale presso palestra di Laghetto che ha visto coinvolti 5 di utenti delle Comunità Il Faro e Il Sentiero e 2 utenti dei gruppi appartamento, l'attività di fisioterapia rivolta ai signori residenti delle comunità alloggio a cui hanno aderito 09 utenti ed un percorso di logopedia per 1 utente della Comunità il Faro.

5.3 SOGGIORNI CLIMATICI

Nel corso del 2021 i soggiorni estivi previsti da Convenzione sono stati organizzati per il Servizio residenziale, ma non si sono effettuati per una scarsa adesione dei familiari (50%).

La scarsa adesione delle famiglie è stata dovuta, da una parte a problematiche familiari, ma soprattutto al timore di un possibile contagio per i loro congiunti.

Si è concordato di garantire comunque all'utenza accolta nelle Comunità momenti di svago e uscite giornaliere nella massima sicurezza nei mesi estivi.

La carenza di personale nelle strutture, e l'organizzazione in cluster chiusi, ha reso difficile la realizzazione di questo progetto con le sole forze in essere nelle Unità.

Nei mesi estivi, col supporto di operatori non in turno di ogni singola Unità Operativa e dei Responsabili di Area, si sono realizzate 25 uscite al mare, montagna, lago, pranzi, passeggiate ecc.

5.4 PROGETTO TEMPO LIBERO

L'organizzazione e la gestione del tempo libero, rappresentano, per molti utenti del Servizio residenziale e Semiresidenziale, un bisogno importante che difficilmente trova risposte per assenza di gruppi organizzati nel territorio o per non sufficiente apprendimento e interiorizzazione di abilità personali e sociali specifiche.

Questo aspetto rappresenta una criticità anche per le famiglie che per età o per organizzazioni familiari complesse non sono in grado di rispondere a questo bisogno importante dei loro familiari. Il Servizio residenziale, accogliendo utenza con bisogni molto diversi, non è in grado sempre di garantire risposte individualizzate.

Nel corso del 2021, dal mese di ottobre al mese di dicembre, la Cooperativa ha dato l'avvio ad una sperimentazione relativa al tempo libero.

Tale progetto ha tenuto conto dei bisogni, desideri, aspirazioni della persona e della sua famiglia.

Tra gli obiettivi strategici per la Cooperativa quello di incrementare i servizi offerti ai suoi fruitori, di sperimentare un nuovo servizio da offrire in futuro in modo continuativo, sperimentare un servizio generalizzabile in futuro al territorio.

Nel trimestre di sperimentazione sono state realizzate dai due Servizi **24 uscite** che hanno coinvolto dai 2 ai 10 utenti per esperienza prevalentemente del Servizio Semiresidenziale a causa della normativa legata alla gestione della pandemia Covid-19.

Le ore dedicate da personale dedicato sono state 92.

Il Consiglio di Amministrazione, per agevolare le famiglie nella partecipazione, ha stanziato una somma pari a 7.000 euro a sostegno di tale progetto. Parte di questa cifra sarà dedicata al proseguo della sperimentazione nel 2022.



6. AREA SALUTE E BENESSERE

Per tutto l'anno 2021 sono continuate, per entrambi i Servizi, le procedure e norme di gestione dell'emergenza Covid – 19 attraverso la stesura di circolari e protocolli in linea con le indicazioni fornite dal Ministero della Salute. Da febbraio 2021 è cominciata la sensibilizzazione e la campagna vaccinale per operatori e utenti dei nostri servizi: la Cooperativa si è resa disponibile all'organizzazione e all'informazione insieme all'Ulss 8 Berica tramite incontri e creazione e diffusione di materiale informativo. Corposo il lavoro di raccolta delle adesioni e la compilazione della documentazione richiesta dall'Ulss per la gestione dei vaccini. La cooperativa ha organizzato le giornate di somministrazione dei vaccini presso il centro fiera di Vicenza e presso la struttura dell'Ulss in corso Ss. Felice e Fortunato.

Si è provveduto a mantenere chiare le indicazioni sulle norme igieniche in caso di rischio di infezione e di patologie trasmissibili tramite le vie respiratorie.

Tutto il personale in servizio è stato formato rispetto alla normativa vigente, alle misure per il contenimento e il contrasto del contagio e all'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale.

All'interno dei gruppi appartamento la formazione ha riguardato, oltre agli operatori, anche tutti gli ospiti.

È diventata prassi operativa che tutto il personale in servizio monitori il proprio stato di salute (tramite misurazione della propria temperatura corporea all'inizio di ogni turno), utilizzi tutti i DPI messi a disposizione e indossi un cambio completo di abiti puliti una volta avuto accesso agli ambienti di lavoro.

È stata posta attenzione alla tipologia dei prodotti per la sanificazione degli ambienti e delle attrezzature di lavoro, confermando le procedure già in uso per la pulizia e l'igienizzazione.

All'interno di ciascuna sede sono state create delle zone filtro da utilizzare ad inizio e fine turno per il cambio degli indumenti e l'indosso e smaltimento dei DPI.

Lo stato di salute di tutto il personale e di tutta l'utenza è stato monitorato costantemente dal Responsabile Area Salute, i dipendenti tramite una procedura di contatto settimanale e secondo le necessità hanno avuto appoggio nella gestione dell'emergenza Covid.

Di seguito si riportano alcune informazioni relative a queste aree, suddividendole in base al servizio a cui fanno riferimento.

SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE

I documenti di registrazione delle attività sanitarie hanno semplificato e reso fruibile il flusso di informazioni riguardanti l'organizzazione e le comunicazioni tra colleghi e con le famiglie.

Il Responsabile Area Salute ha supportato costantemente le famiglie nella gestione di aspetti sanitari di routine e per affrontare le informazioni riguardanti l'emergenza Covid -19. Le famiglie sono state supportate per il percorso vaccinale e per la gestione dei tamponi.

L'affiancamento costante alle famiglie ha agevolato il percorso di cura degli Utenti e ha permesso di implementare le informazioni utili per una funzionale presa in carico della persona con disabilità.

Sono stati effettuati 21 accompagnamenti a visite specialistiche (Psichiatriche, Fisiatriche, Neuropsichiatriche, ecc.), 3 accompagnamenti per interventi chirurgici.

Durante l'anno sono stati monitorati e rivalutati tutti gli ausili degli utenti in collaborazione con l'ufficio protesi ausili e con ditte private.

Con i distretti territoriali è proseguito il percorso per definire modalità di assistenza e gestione sanitaria degli Utenti.

Per tutto l'anno 2021 sono stati effettuati i tamponi molecolari agli utenti e agli operatori da parte del Responsabile Area Salute che ha eseguito tamponi molecolari e tamponi rapidi per un totale di circa 1.500 tamponi.

SERVIZIO RESIDENZIALE

Nell'anno 2021 il Servizio è riuscito a garantire, per l'utenza accolta, malgrado la pandemia in atto, le visite specialistiche necessarie per garantire il benessere e la salute.

Nel corso dell'anno sono state realizzate circa 105 visite specialistiche con una media di 8 visite al mese e sono stati dedicati 25 incontri individuali alle famiglie per un confronto sugli aspetti sanitari del proprio assistito.

Questo accompagnamento e monitoraggio costante dello stato di salute degli Ospiti, ha contribuito a diminuire gli accessi al Pronto Soccorso e gli interventi specialistici da parte dei Distretti di riferimento.

Abbiamo gestito un ospite con frattura al bacino e tutta la gestione della riabilitazione, 2 accessi al pronto soccorso per presunte crisi epilettiche.

Tra il mese di novembre e dicembre 2021 abbiamo avuto un focolaio di Covid -19 presso la sede "il sogno", 2 utenti non vaccinati sono mancati in ospedale dopo breve ricovero, 1 utente non vaccinato ha riportato un decadimento cognitivo e di mobilità importante. Gli altri ospiti hanno avuto sintomatologia lieve. Il lavoro di sinergia d'intervento del Responsabile Area Benessere, tutti i colleghi, i medici di base di riferimento e le strutture sanitarie territoriali è stato di fondamentale importanza.

Nel corso del 2021 è proseguito il percorso con le famiglie per riuscire ad avere, per gli Ospiti accolti, un unico medico di base di riferimento per agevolare la presa in carico e l'utilizzo dei servizi sanitari.

La presenza infermieristica per tutto il 2021 è stata di 7 giorni su 7 nelle 24 ore con un costante monitoraggio dei parametri vitali di tutti gli Ospiti.

A fronte dell'emergenza Covid-19, la modulistica sanitaria è stata implementata permettendo un agevole e completo lavoro quotidiano delle équipes.

La revisione del diario clinico di ciascun Ospite, con evidenza di interventi sanitari, educativi ed assistenziali, ha migliorato il flusso della comunicazione tra operatori, familiari e specialisti.

La formazione al personale sull'utilizzo della PEG è stata continua.

Nell'anno 2021 gli accompagnamenti specialistici da parte del Responsabile Ufficio Benessere sono stati 10.

Le visite presso il centro salute mentale hanno garantito continuità alla cura e supporto alle famiglie mentre le visite fisiatriche hanno permesso di costruire un percorso di riabilitazione motoria e hanno agevolato l'approvvigionamento degli ausili.

Continuativa la collaborazione con il servizio ospedaliero dietetico-nutrizionista dell'azienda ULSS 8 Berica per una supervisione dei menù settimanali delle comunità alloggio.

La compilazione dei diari alimentari per alcuni utenti ha permesso di prevedere eventuali bisogni sanitari a breve o lungo termine.

Rispetto all'igiene dentale delle persone residenti, gli accessi al servizio odontoiatrico sono stati complicati dato la ristrutturazione dello stabile di Sandrigo, comunque sono proseguiti con continuità seguendo le indicazioni dell'ulss.

Sono state adottate modalità facilitanti la cura e la pulizia del cavo orale degli utenti.

Sono continuati i rapporti con i tecnici che si occupano degli ausili e con l'ufficio protesi-ausili dell'ULSS 8 Berica per facilitare e velocizzare la consegna e le manutenzioni ordinarie.

Per tutto l'anno 2021 sono stati effettuati i tamponi molecolari agli utenti e agli operatori da parte del Responsabile Area Salute che ha eseguito tamponi molecolari e tamponi rapidi per un totale di circa 1.200 tamponi.

7. RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE RISPETTO AI SERVIZI EROGATI

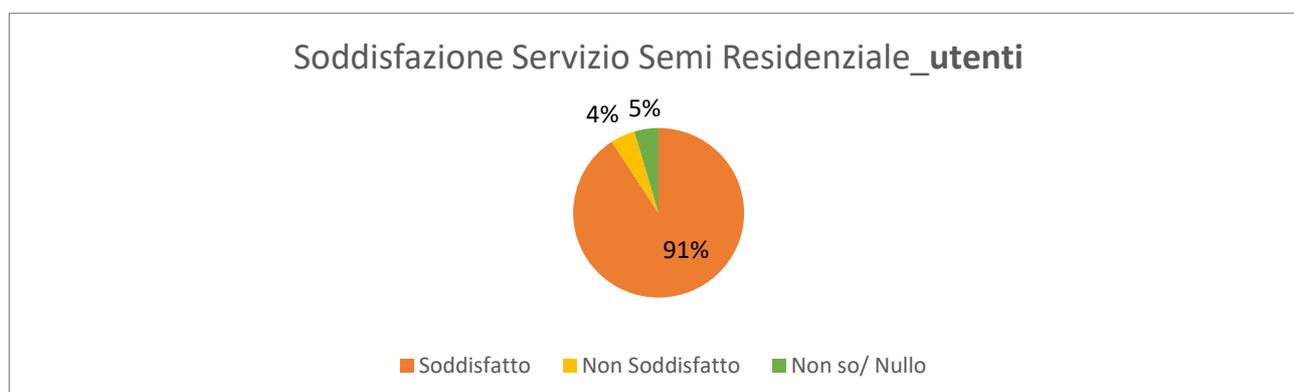
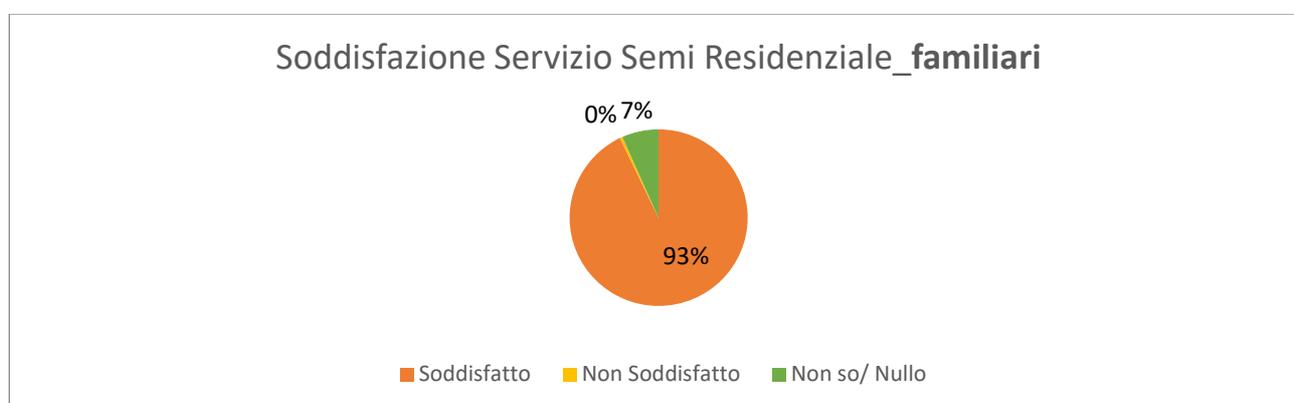
Nel corso del 2021 si è proceduto a sottoporre un questionario di soddisfazione ai familiari delle persone con disabilità che frequentano i servizi e agli stessi Utenti.

Pur tenendo conto degli effetti che l'emergenza pandemica ha avuto sull'erogazione dei servizi, si è comunque proceduto con una indagine mirata che analizzasse la soddisfazione rispetto ai servizi erogati.

Una prima analisi generale evidenzia come, per quanto riguarda i servizi semi residenziali (Centri Diurni), vi sia una larga soddisfazione di famiglie e utenti rispetto ai servizi forniti. Nello specifico, in termini di percentuale:

- Familiari: soddisfatti al 93%;
- Utenti: soddisfatti al 91%

Di seguito i grafici che dimostrano quanto sopra riportato:

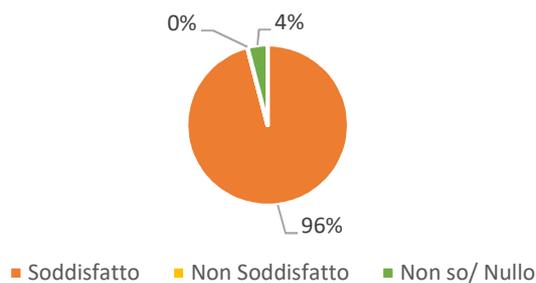


Quanto invece ai Servizi Residenziali (Comunità Alloggio e Gruppi Appartamento):

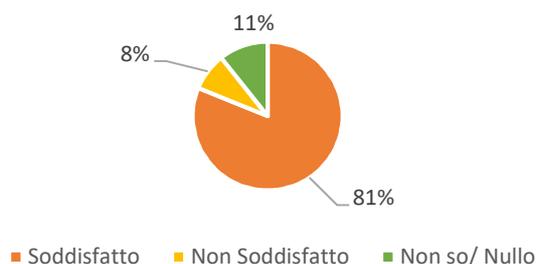
- Familiari: soddisfatti al 96%;
- Utenti: soddisfatti circa il 81%

I grafici di riferimento sono i seguenti:

Soddisfazione Servizio Residenziale_familiari



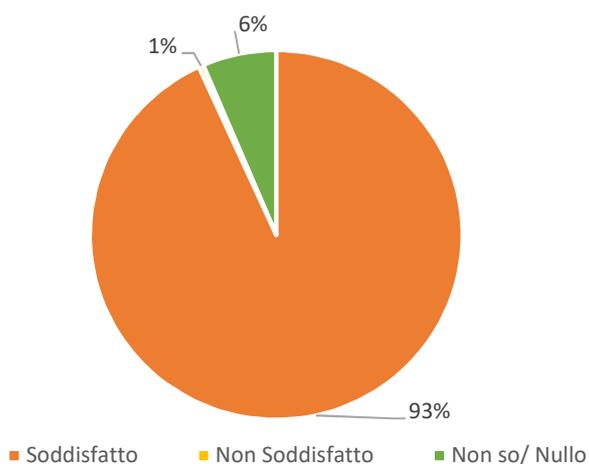
Soddisfazione Servizio Residenziale_utenti



Per riassumere quanto sopra sinteticamente riprodotto, si allegano di seguito i grafici che analizzano il grado di soddisfazione generale dei familiari delle persone con disabilità (grafico n.1) e degli utenti che frequentano i servizi (grafico n. 2).

Grafico n.1 – Soddisfazione relativa al servizio offerto dei familiari

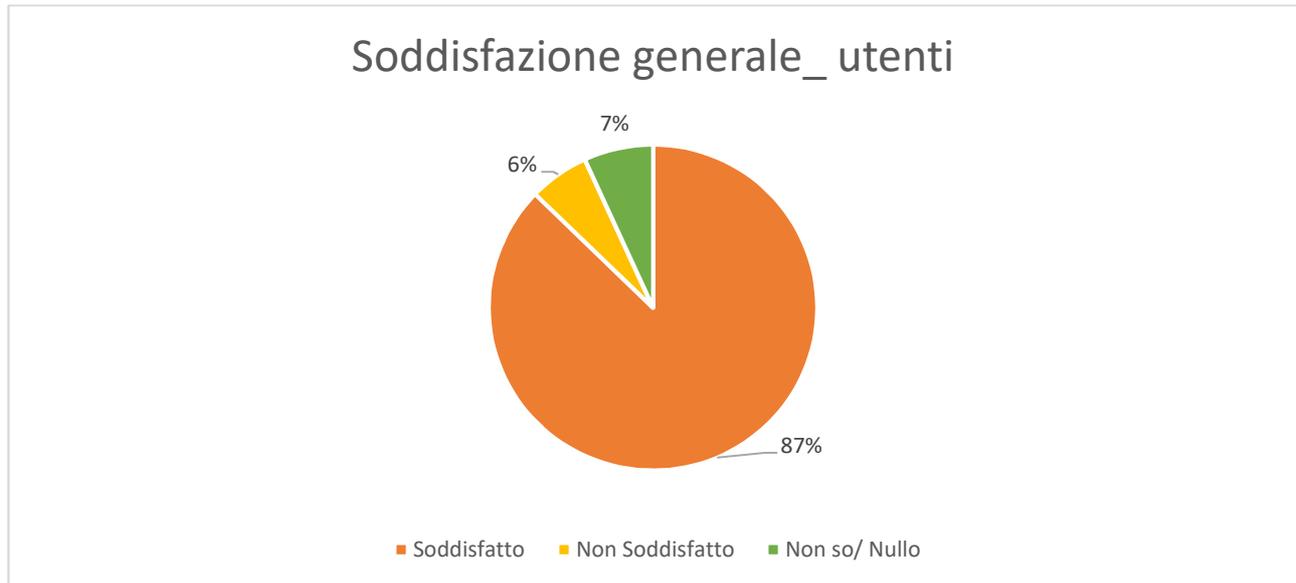
Soddisfazione generale_familiari



I risultati evidenziano una soddisfazione generale da parte delle famiglie per tutti i Servizi offerti; in particolare emerge un esito positivo quasi massimale su tutte le domande somministrate, riguardanti la struttura, il trasporto,

l'attenzione e la cura alla persona, l'organizzazione delle attività, il menù, la disponibilità di referenti e responsabili ed altri aspetti legati al corretto funzionamento delle attività.

Grafico n.2 – Soddisfazione relativa al servizio offerto degli utenti



Anche per quanto riguarda gli utenti, coinvolti su tematiche quali il cibo, i compagni, il trasporto, il rapporto con gli operatori e le attività svolte, è ampio il livello di soddisfazione manifestato attraverso i questionari di gradimento distribuiti. L'87% manifesta infatti un netto compiacimento sull'erogazione del servizio.

Il lavoro svolto è risultato dunque essere ampiamente adeguato e apprezzato dalle famiglie nonché dagli utenti che usufruiscono dei nostri servizi.

8. DIMENSIONE ECONOMICA

Bilancio al 31.12.2021

<i>Descrizione</i>	<i>Attività</i>	<i>Passività</i>
IMMOBILIZZAZIONI	3.105.002,06	
IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	9.708,20	
RIMANENZE DI MAGAZZINO	23.850,74	
CREDITI DIVERSI	107.596,76	
<i>CLIENTI</i>	570.034,22	
CASSA E BANCHE	2.013.285,81	
RISCONTI ATTIVI	30.971,45	
TOTALE ATTIVITA'	5.860.449,24	
FONDI PER AMMORTAMENTO		1.255.306,82
FONDI RISCHI E SPESE FUTURE		407.078,29
F.DO INDENNITA' FINE RAPPORTO		801.760,10
MUTUI		236.357,07
DEBITI DIVERSI		470.750,97
<i>FORNITORI</i>		75.417,29
RATEI PASSIVI		42.943,07
TOTALE PASSIVITA'		3.289.613,61
PATRIMONIO NETTO		2.260.768,61
<i>Totali</i>	5.860.449,24	5.550.382,22
<i>Utile di esercizio</i>		310.067,02
<i>Totale a pareggio</i>	5.860.449,24	5.860.449,24

Conto Economico al 31.12.2021

<i>Descrizione</i>	<i>Costi</i>	<i>Ricavi</i>
COSTI DEL PERSONALE	2.433.062,18	
COSTI DELLA STRUTTURA	588.026,85	
SPESE PER AUTOMEZZI	92.008,91	
ESPERIENZE DIVERSE	22.828,77	
COSTI PER LABORATORI	16.030,10	
RIMANENZE INIZIALI	45.770,15	
ACCANTONAMENTI	2.850,17	
AMMORTAMENTI	79.533,71	
ONERI FINANZIARI	4.344,13	
IMPOSTE E TASSE	37.525,24	
PERDITE VARIE	833,94	
TOTALE COSTI DI ESERCIZIO	3.322.814,15	
PRESTAZIONI SERVIZI A CARICO U.L.S.S.		2.975.877,17
PRESTAZIONI SERVIZI A CARICO UTENTI		476.957,21
CONTRIBUTI UTENTI ATTIVITA' VARIE		0,00
RICAVI DEI LABORATORI		99.713,24
PROVENTI FINANZIARI		0,00
PROVENTI DIVERSI		42.251,76
ELARGIZIONI		14.231,05
RIMANENZE FINALI		23.850,74
TOTALE RICAVI DI ESERCIZIO		3.632.881,17
<i>Totali</i>	3.322.814,15	3.632.881,17
<i>Utile di esercizio</i>	310.067,02	
<i>Totale a pareggio</i>	3.632.881,17	3.632.881,17

L'esercizio in esame, nonostante le difficoltà contingenti, si è chiuso con un utile pari a euro 310.067,00. I motivi che hanno portato al raggiungimento di questo risultato positivo sono rispettivamente:

- a. un leggero aumento dei ricavi, dovuto fondamentalmente ad un ulteriore incremento delle prestazioni di Servizi agli Utenti;
- b. un contenimento dei costi, indipendentemente dall'aumento degli stessi per la Forza Lavoro, a fronte delle maggiori necessità di copertura del servizio.

I ricavi, al netto delle rimanenze di magazzino, sono stati di euro 3.609.030,00, rispetto ai 3.563.268,00 del 2020, con un incremento del 1,28%.

9. CONCLUSIONI E INDIRIZZI FUTURI

Il Nuovo Ponte è orientato a comprendere e soddisfare i bisogni della singola persona con disabilità, per incidere concretamente sulla sua qualità della vita, attraverso una competente professionalità e un'elevata qualità del servizio erogato.

La Cooperativa vuole promuovere il diritto all'inclusione, attraverso il coinvolgimento attivo della rete della solidarietà e della propria comunità di riferimento, poiché punta a essere risorsa per la collettività, catalizzatore delle connessioni che creano reti e attivano stimoli tra soggetti diversi, con la consapevolezza che solo un contesto inclusivo garantisce una presa in carico piena ed effettiva della persona disabile.

La Cooperativa si pone come guida al cambiamento, per la promozione di una cultura che consideri la persona con disabilità sulla base delle sue risorse e abilità, piuttosto che delle sue limitazioni.

Per erogare servizi completi e innovativi, è necessario considerare le prospettive future, coinvolgendo i familiari nella ideazione e costruzione di prestazioni che sappiano coniugare bisogni e domande differenti. Attraverso uno sguardo ampio, capace di rivolgersi a una dimensione temporale orientata alle nuove generazioni di utenti e di cittadini, sarà possibile creare occasioni di vicinanza e di reciproca conoscenza tra tutti i portatori di interesse, promuovendo contesti realmente inclusivi e capaci di generare cambiamento.

Guardare al futuro, aprirsi al territorio, contaminarsi con soggetti diversi, espone a incertezza e rischio: essere guida e punto di riferimento esige, anche in termini di fatturato, un'azione orientata ad acquisire una dimensione economica che dia garanzia di continuità.

L'economicità della gestione non sarà il fine, ma lo strumento per perseguire i veri scopi del Nuovo Ponte: la progettazione, la costruzione, la salvaguardia del futuro delle persone con disabilità.

La stabilità sarà ottenuta attraverso un efficace utilizzo degli strumenti della gestione aziendale, la valorizzazione, la promozione e lo sviluppo dei servizi, la loro diversificazione e una piena occupazione dei posti autorizzati e accreditati.

Elementi distintivi del nostro prossimo futuro dovranno essere:

- la riscrittura della missione, della visione e dei valori costituenti la Cooperativa;
- l'aggiornamento del sito internet ed il miglioramento del sistema dei canali Social Media;
- la revisione e l'aggiornamento dello Statuto sociale e del Regolamento interno;
- la predisposizione di un Codice disciplinare;
- la definizione di ulteriori indicatori di buona qualità assistenziale, la loro rilevazione e monitoraggio;
- la revisione del sistema interno di prevenzione e protezione dai rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro;
- il controllo sullo stato di conservazione degli immobili di proprietà;
- l'ammodernamento delle sedi e la previsione di nuovi servizi rivolti all'abitare;
- la riprogettazione della struttura organizzativa;
- l'implementazione di un sistema di misurazione e valutazione delle performance.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione
Prof. – Fabio Nicoletti