

---

# **BILANCIO SOCIALE 2023**

***IL NUOVO PONTE***

***Società Cooperativa Sociale - ONLUS***

---

## Sommario

|  |         |
|--|---------|
| 1. PREMESSA .....  | pag. 3  |
| 2. NOTA METODOLOGICA .....   | pag. 4  |
| 3. IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE .....                                | pag. 5  |
| Sedi .....   | pag. 6  |
| Missione, valori e strategie .....                                   | pag. 7  |
| Mappa e coinvolgimento dei portatori di interesse .....              | pag. 7  |
| Assetto istituzionale .....  | pag. 8  |
| Assemblea dei soci .....   | pag. 8  |
| Composizione della base sociale .....                                | pag. 8  |
| Consiglio di Amministrazione .....                                   | pag. 10 |
| Collegio Sindacale .....   | pag. 10 |
| Struttura organizzativa .....  | pag. 11 |
| Organigramma .....   | pag. 12 |
| 4. RISORSE UMANE.....  | pag. 13 |
| Personale in forza .....   | pag. 13 |
| Formazione del personale .....                                       | pag. 14 |
| Soddisfazione generale del personale .....                           | pag. 15 |
| Volontari in servizio .....  | pag. 15 |
| Risorse aggiuntive .....   | pag. 16 |
| 5. SERVIZI ALLA PERSONA .....  | pag. 16 |
| Servizio Semiresidenziale .....                                      | pag. 16 |
| Servizio Residenziale .....  | pag. 22 |
| Servizio Residenziale Gruppi Appartamento .....                      | pag. 26 |
| Riunioni del Coordinamento dei Servizi .....                         | pag. 29 |
| Riunioni del Coordinamento Educativo .....                           | pag. 29 |
| 5.1 ACCOGLIENZE TEMPORANEE .....                                     | pag. 32 |
| 5.2 COLLABORAZIONI CON IL TERRITORIO .....                           | pag. 32 |
| 5.3 SOGGIORNI CLIMATICI .....  | pag. 33 |
| 5.4 PROGETTO TEMPO LIBERO .....                                      | pag. 34 |
| 6. AREA SALUTE E BENESSERE .....                                     | pag. 35 |
| Servizio Semiresidenziale .....                                      | pag. 36 |
| Servizio Residenziale .....  | pag. 36 |
| Gruppi Appartamento .....  | pag. 38 |
| 7. RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE RISPETTO AI SERVIZI EROGATI ..... | pag. 38 |
| 8. DIMENSIONE ECONOMICA .....  | pag. 40 |
| 9. CONCLUSIONI E INDIRIZZI FUTURI .....                              | pag. 42 |

---

## 1. PREMESSA

La stesura di questo documento, introdotto dal Codice del Terzo Settore<sup>1</sup> (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 all'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.

Nel 2023 il protrarsi del conflitto russo-ucraino, seguito a fine anno anche dallo scoppio del conflitto fra Israele e l'organizzazione Hamas in Palestina, ha penalizzato fortemente la situazione economica europea e comportato la necessità per la Cooperativa di prestare la massima attenzione alle scelte aziendali da attuare, sia interne che esterne.

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 31/12/2023 ed è in fase di rinnovo.
- l'accordo contrattuale per il Servizio Semiresidenziale, anch'esso a valere dal 01/01/2018, risulta attualmente prorogato fino al 30/06/2024.

Altre decisioni importanti del 2023 hanno riguardato:

- il mantenimento della certificazione attraverso un audit per la verifica della conformità del sistema di gestione della qualità da parte dell'Ente certificatore RINA;
- l'ulteriore rafforzamento dell'Area Risorse Umane, mediante l'inserimento di una nuova figura con pluriennale esperienza in ambito, allo scopo di perfezionare le dinamiche di gestione delle risorse umane, risorse particolarmente strategiche per il perseguimento degli scopi sociali;
- l'apertura di un terzo Gruppo Appartamento per 5 persone disabili, volto ad ampliare l'offerta al territorio;
- l'aggiornamento di Organigramma e Funzionigramma aziendali; nel primo documento le modifiche hanno riguardato sostanzialmente la posizione dell'Area Risorse Umane, la cui funzione dev'essere chiaramente di interfaccia operativa tra Datore di Lavoro e Forza Lavoro; nel secondo sono state introdotte ulteriori precisazioni riguardo alle figure esistenti, nonché introdotte nuove figure ritenute essenziali per la gestione della Cooperativa.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione

Dott. Paolo Dalla Pozza

---

<sup>1</sup> 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.

---

## 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 25/03/2024.

La rendicontazione è suddivisa in due macro aree: la prima descrive l'organizzazione e l'identità della Cooperativa, mentre la seconda riassume 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 di 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 ogni ulteriore informazione è possibile visitare il sito [www.nuovoponte.it](http://www.nuovoponte.it) o contattare la Cooperativa al numero 0444.510801 o all'indirizzo email [nuovoponte@nuovoponte.it](mailto: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 nel campo della disabilità, sul territorio di Vicenza e provincia.

Si è costituita riunendo al suo interno tre componenti di soci: i **soci fruitori**, familiari degli Utenti dei servizi erogati dalla Cooperativa; i **soci prestatori**, personale qualificato e professionalmente preparato che opera all'interno 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 sempre più le proprie attività 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 tre Gruppi Appartamento (La Casa, Orchidea e GA 3) 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 dell'Anconetta, 12/2. 36100 Vicenza

Tel. 0444 510801 - 348 9979972 - [nuovoponte@nuovoponte.it](mailto:nuovoponte@nuovoponte.it) - [pec@pec.nuovoponte.it](mailto:pec@pec.nuovoponte.it)

### **CENTRO DIURNO DI ANCONETTA**

Temporaneamente trasferito in Via della Tecnica, 10. 36030 Povolaro di Dueville (VI)

Tel. 348 9979971 - [anconetta@nuovoponte.it](mailto:anconetta@nuovoponte.it)

### **CENTRO DIURNO DI CAMISANO**

Viale Venezia, 32. 36043 Camisano Vicentino (VI)

Tel. 334 5768435 - [camisano@nuovoponte.it](mailto:camisano@nuovoponte.it)

### **CENTRO DIURNO DI LAGHETTO**

Strada Marosticana, 235. 36100 Vicenza

Tel. 348 9979973 - [laghetto@nuovoponte.it](mailto:laghetto@nuovoponte.it)

### **CENTRO DIURNO DI POVOLARO**

Via della Tecnica, 12. 36030 Povolaro di Dueville (VI)

Tel. 0444 360097 - 334 5797501 - [povolaro@nuovoponte.it](mailto:povolaro@nuovoponte.it)

### **PUNTO VENDITA SANTA LUCIA**

Contrà Santa Lucia, 108. 36100 Vicenza

Tel. 0444 513040 - 331 3872614 - [santalucia@nuovoponte.it](mailto:santalucia@nuovoponte.it)

### **COMUNITÀ ALLOGGIO IL SENTIERO**

Strada Scuole dell'Anconetta, 12/3. 36100 Vicenza

Tel. 0444 504167 - 334 6407635 - [ilsentiero@nuovoponte.it](mailto:ilsentiero@nuovoponte.it)

### **COMUNITÀ ALLOGGIO IL FARO**

Strada Scuole dell'Anconetta, 12/4. 36100 Vicenza

Tel. 0444 317217 - 348 9979976 - [ilfaro@nuovoponte.it](mailto:ilfaro@nuovoponte.it)

### **COMUNITÀ ALLOGGIO "IL SOGNO"**

Viale Venezia, 34. 36043 Camisano Vicentino (VI)

Tel. 337 1252363 - [ilsogno@nuovoponte.it](mailto:ilsogno@nuovoponte.it)

### **GRUPPO APPARTAMENTO LA CASA**

Strada Scuole dell'Anconetta, 12/A. 36100 Vicenza

Tel. 0444 514364 - 360 1017057 - [gap@nuovoponte.it](mailto:gap@nuovoponte.it)

### **GRUPPO APPARTAMENTO ORCHIDEA**

Strada Scuole dell'Anconetta, 12/A. 36100 Vicenza

Tel. 0444 512139 - 360 1017057 - [gap@nuovoponte.it](mailto:gap@nuovoponte.it)

### **GRUPPO APPARTAMENTO GA 3**

Via del Consiglio, 10. 36100 Vicenza

Tel. 0444 512139 - 360 1017057 - [gap@nuovoponte.it](mailto: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.

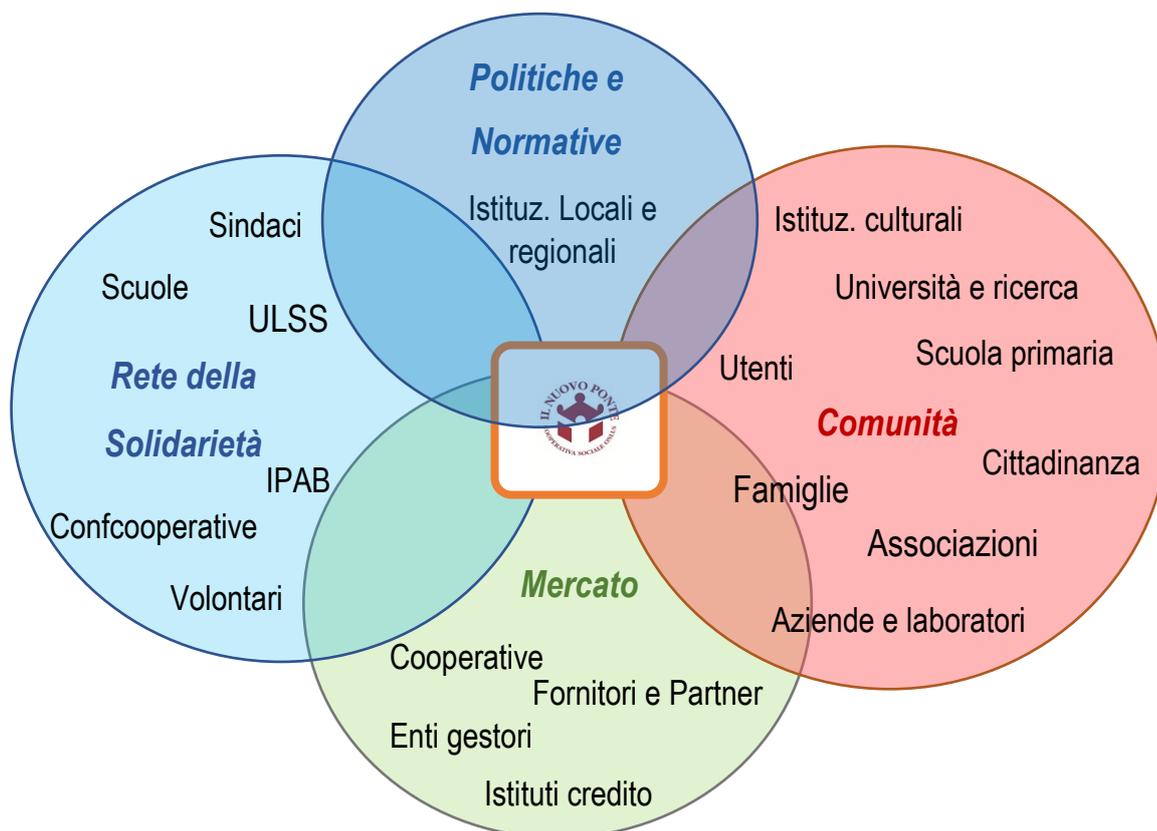
La Cooperativa si impegna costantemente nell'innovazione sistematica della propria offerta, facendovi convergere le risorse opportune, in congruenza con le dinamiche della domanda di servizio.

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 all'interno della cooperativa possa esserci veramente una partecipazione consapevole, reale e diretta e una gestione democratica dell'impresa da parte delle diverse componenti sociali;
- la *territorialità*, intesa come radicamento sul territorio in cui si opera, e 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;
- la *centralità della persona*, garantita attraverso la cura dei processi partecipativi interni, l'attenzione alla crescita professionale, al clima e all'ambiente di lavoro.

## MAPPA 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 seguente tabella:

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

## **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 2023 si è svolta, in data 25.05.2023, un'assemblea ordinaria di approvazione del Bilancio 2022, alla quale erano presenti, in proprio o per delega, 73 soci, tutti aventi diritto al voto e rappresentanti il 46,20 % degli aventi diritto (158).

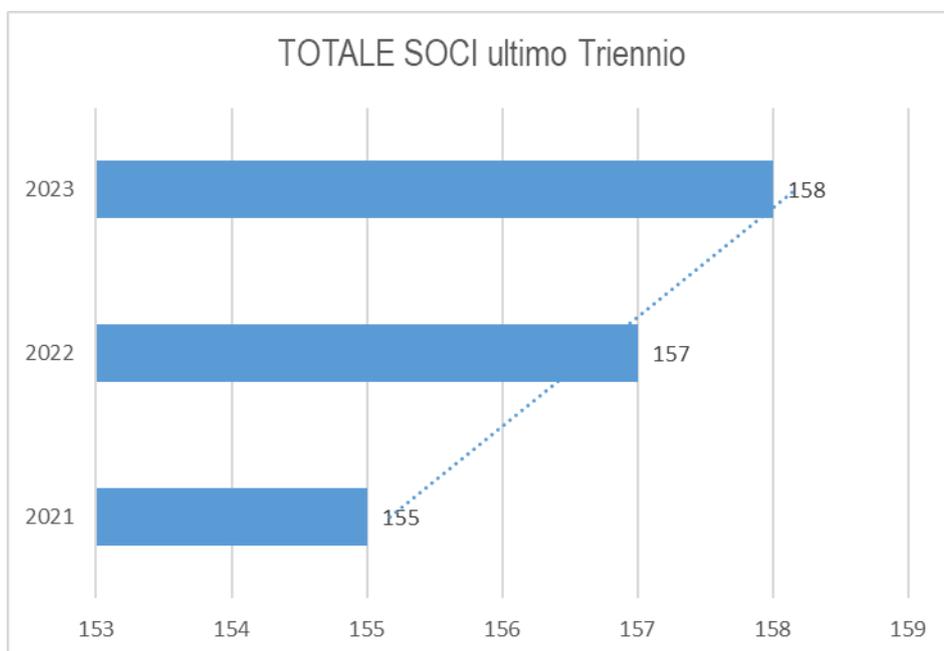
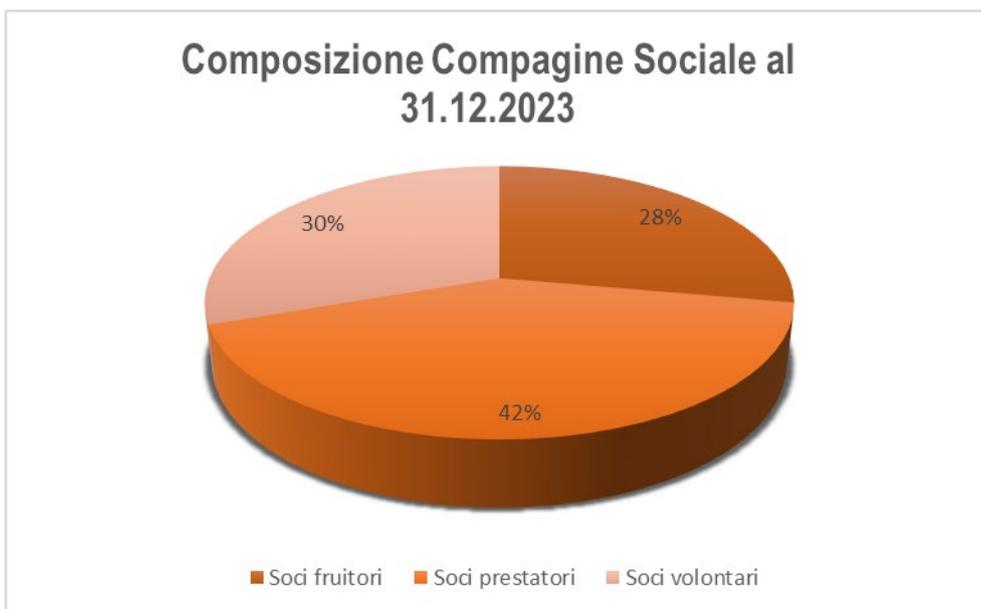
### **COMPOSIZIONE DELLA BASE SOCIALE**

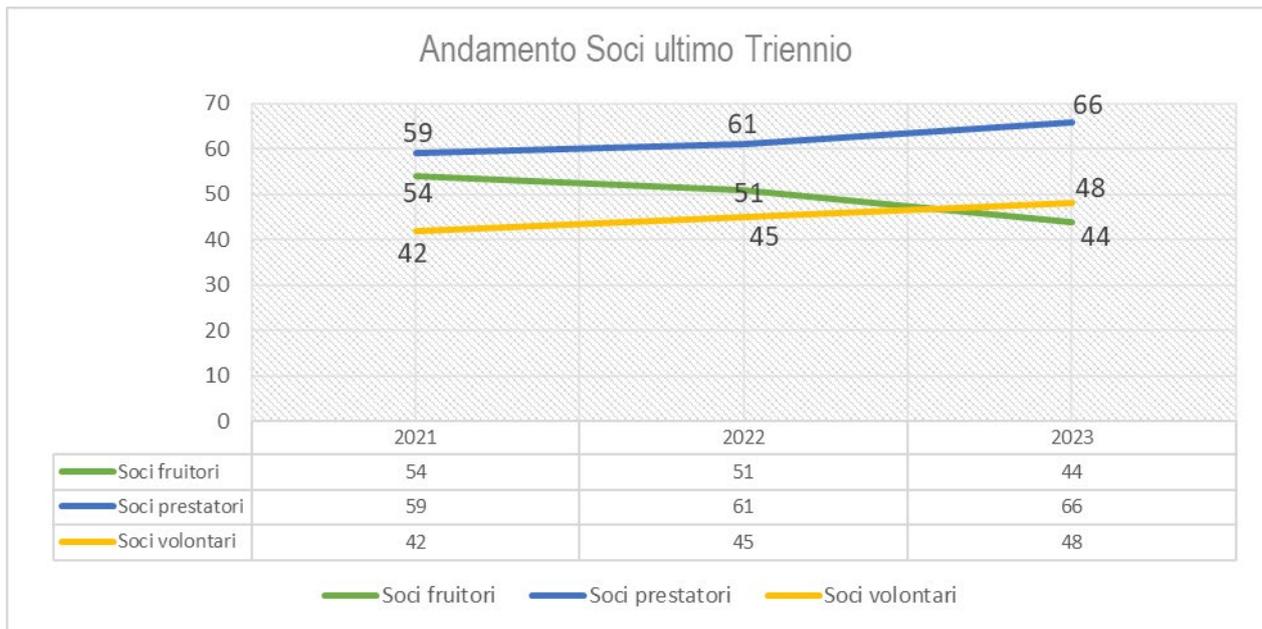
La base sociale alla data del 31.12.2023 era composta da 158 soci di cui 157 persone fisiche e 1 persona giuridica. Nel corso del 2023 sono state accolte 13 richieste di nuovo socio, tutte persone fisiche; in particolare si tratta di 10 soci prestatori e 3 volontari.

Si sono registrate le dimissioni di 12 soci, di cui 7 fruitori e 5 prestatori.

In linea con gli anni precedenti, per quanto possibile, sono state promosse azioni, iniziative e momenti d'incontro e di coinvolgimento per tutti i soci. In particolare: assemblee dei soci, incontri di servizio/équipe, incontri di formazione, colloqui individuali, incontri con i nuovi soci e con i nuovi assunti.

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 elegerli, ne determina il numero dei componenti (Art. 31 Statuto).

Il Consiglio in carica per l'anno 2023, composto da cinque persone, è stato eletto dall'Assemblea dei Soci del 24/05/2022 per un triennio, fino all'approvazione del Bilancio dell'esercizio 2024:

1. DALLA POZZA Paolo (Presidente)
2. CATTANI Andrea Giustiniano (Vice Presidente / Datore di Lavoro)
3. PERIN MICHELE (Consigliere)
4. PIZZUTO Chiara (Consigliere)
5. VANZAN MAURIZIO (Consigliere)

I Soci elettori hanno posto un'attenzione particolare alle competenze tecniche dei candidati eletti, nei diversi campi, con l'obiettivo di dotare la Cooperativa delle migliori risorse dirigenziali possibili per affrontare al meglio il difficile periodo economico in essere e, in prospettiva, le impegnative sfide future.

Nell'anno 2023 il Consiglio di Amministrazione si è riunito ufficialmente 7 volte.

### COLLEGIO SINDACALE

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

Anche il Collegio Sindacale è stato rinnovato dall'Assemblea dei Soci del 24/05/2022 per un triennio, fino all'approvazione del Bilancio dell'esercizio 2024; quindi per l'intero anno 2023 sono state in carica le persone di seguito elencate:

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

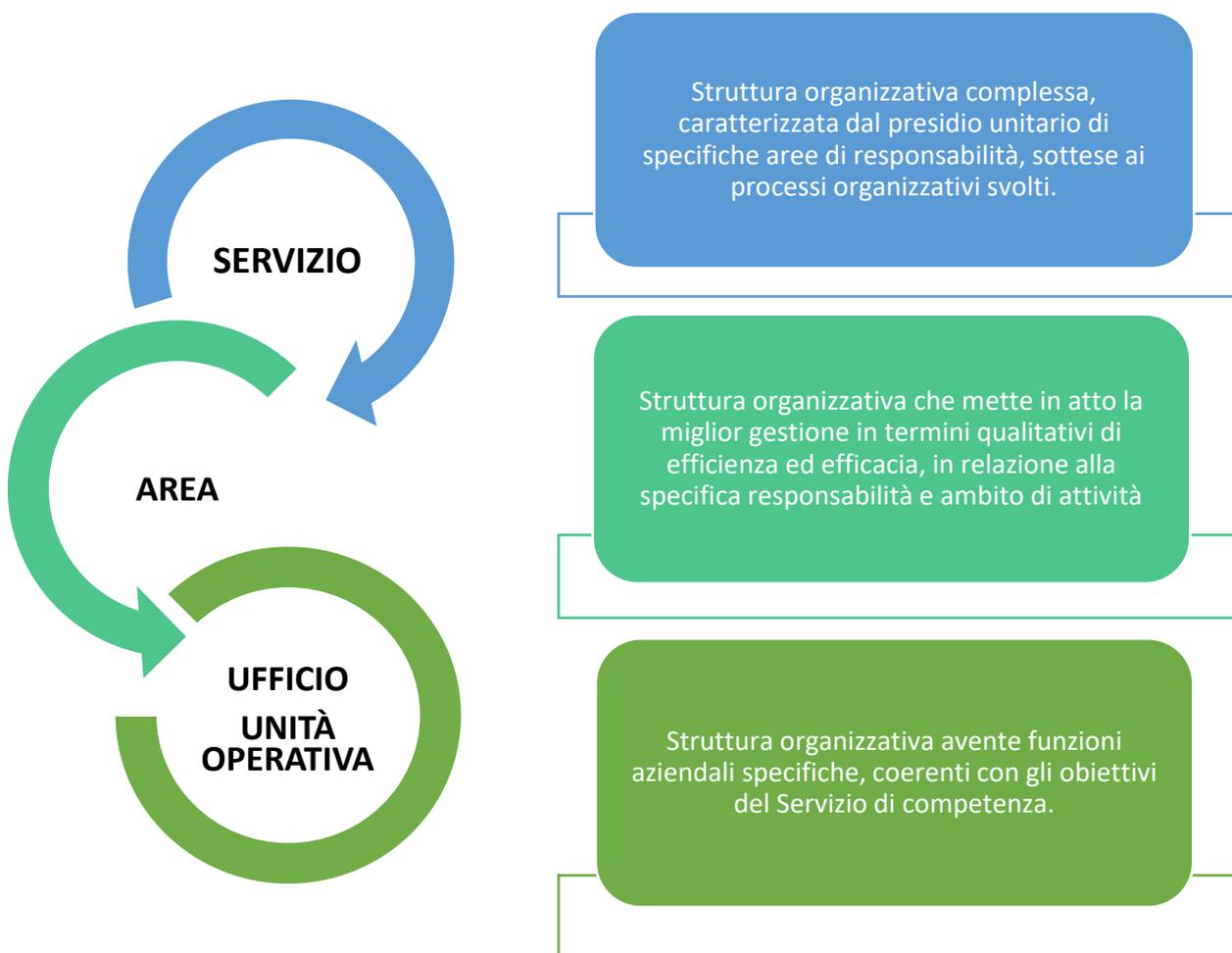
## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

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

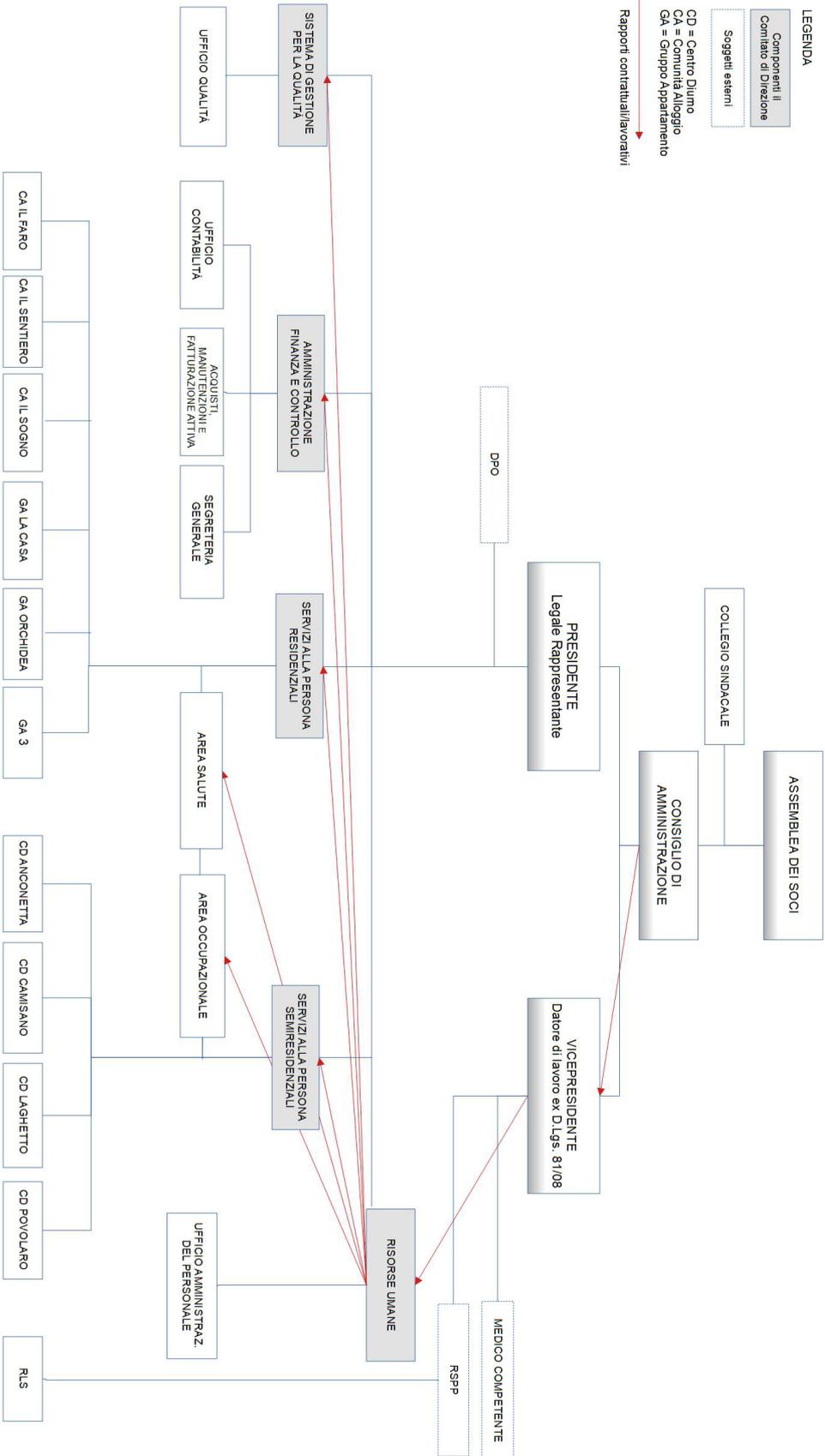
Gli attuali Organigramma e Funzionigramma sono stati rielaborati e approvati dall'attuale Consiglio d'Amministrazione in data 07 novembre 2023, con l'obiettivo di delineare con maggior precisione gli ambiti di competenza e le responsabilità di ciascuna posizione e struttura.

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



## ORGANIGRAMMA



## 4. RISORSE UMANE

### PERSONALE IN FORZA

Al 31.12.2023 la Cooperativa contava 93 dipendenti (così come nell'anno precedente), suddivisi per ruolo e genere come riepilogato nella tabella sotto riportata.

| Livello CCNL  | F2 | F1 | E2 | E1 | D2 | D1 | C2 | C1 | A2 | Totale 2021 | Totale 2022 | Totale 2023 |
|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------|-------------|-------------|
| Femmine       | /  | /  | 01 | 03 | 20 | 01 | 45 | /  | /  | 71          | 71          | 70          |
| Maschi        | /  | 01 | /  | 01 | 05 | /  | 13 | 02 | 01 | 20          | 22          | 23          |
| <b>Totale</b> | /  | 01 | 01 | 04 | 25 | 01 | 58 | 02 | 01 | 91          | 93          | 93          |

Nel corso del 2023 sono state assunte 13 persone con contratto a tempo determinato, per ragioni di carattere acasuale e/o di sostituzione.

Si sono registrate le dimissioni di 14 persone, (7 dimissionari a tempo indeterminato, 3 a tempo determinato e 4 cessazioni per naturale scadenza del contratto)

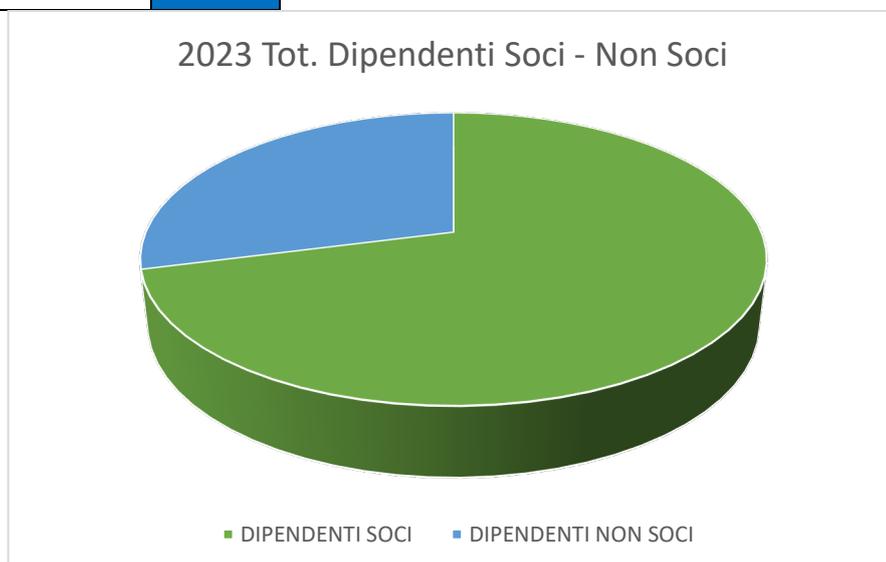
Sono state effettuate 5 trasformazioni di contratto da tempo determinato a tempo indeterminato, in 4 casi prima della scadenza del contratto.

Sempre nell'anno 2023 hanno collaborato 2 persone con contratto intermittente nei diversi servizi.

Le 93 unità di personale in forza alla Cooperativa al 31.12.2023, sono così suddivise:

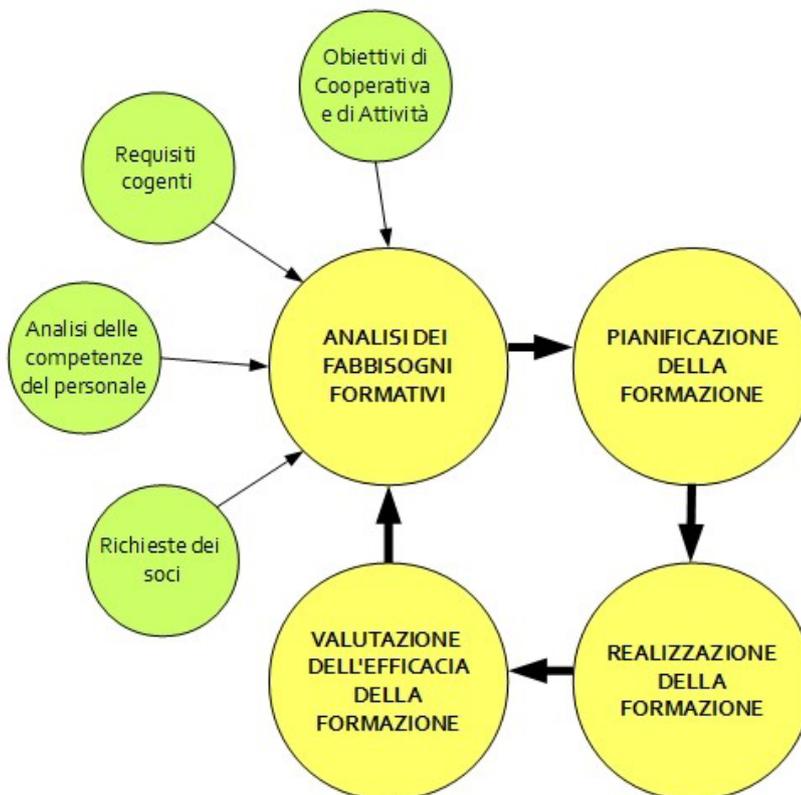
- 75 dipendenti con contratto a tempo indeterminato, di cui 66 soci prestatori;
- 13 dipendenti assunti a tempo determinato, per un totale di 18 Dipendenti a tempo determinato (5 presenti dall'anno precedente)

|                     |    |
|---------------------|----|
| TOTALE DIPENDENTI   | 93 |
| DIPENDENTI SOCI     | 66 |
| DIPENDENTI NON SOCI | 27 |



## FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il processo relativo alla formazione parte dall'analisi dei fabbisogni formativi espressi dal Personale, di quelli previsti dalla normativa, nonché di quelli derivanti dagli obiettivi strategici individuati dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, con conseguente pianificazione ed organizzazione da parte del Servizio Risorse Umane.



Il Piano formativo 2023 si è focalizzato, nello specifico:

- 1) Sull'adeguamento della formazione obbligatoria per tutto il Personale, soprattutto di quello di assunzione meno recente, con la necessità di prosecuzione nel 2024 per alcune aree
- 2) Sulla prosecuzione di supervisioni specifiche "su casi e situazioni particolari" per una sempre migliore gestione degli Utenti con disturbi dello spettro autistico
- 3) Sulla formazione tecnico professionale mirata alle esigenze delle varie figure in servizio
- 4) Sull'aggiornamento relativo alla gestione dei piani Haccp
- 5) Sulla pianificazione della formazione tecnico professionale per il 2024

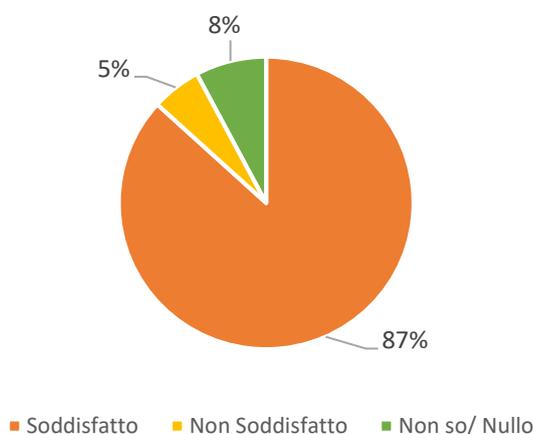
| <b>ANNO</b> | <b>NUMERO DI ORE DI FORMAZIONE SVOLTE DA PERSONALE DELLA COOPERATIVA</b> |
|-------------|--|
| <b>2021</b> | <b>755,00</b>  |
| <b>2022</b> | <b>2307,50</b>   |
| <b>2023</b> | <b>2709,00</b>   |

## SODDISFAZIONE GENERALE DEL PERSONALE

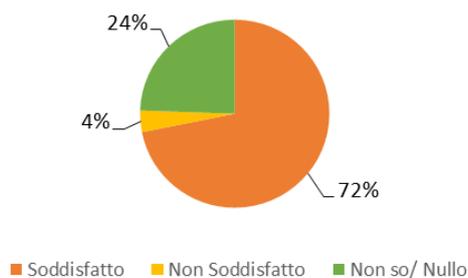
La soddisfazione del personale in relazione al Servizio è pari all'87%, in crescita rispetto alla valutazione dell'anno precedente.

|                 |     |
|-----------------|-----|
| Soddisfatto     | 87% |
| Non Soddisfatto | 5%  |
| Non so/ Nullo   | 8%  |

Soddisfazione generale del personale 2023



Soddisfazione Uffici\_personale

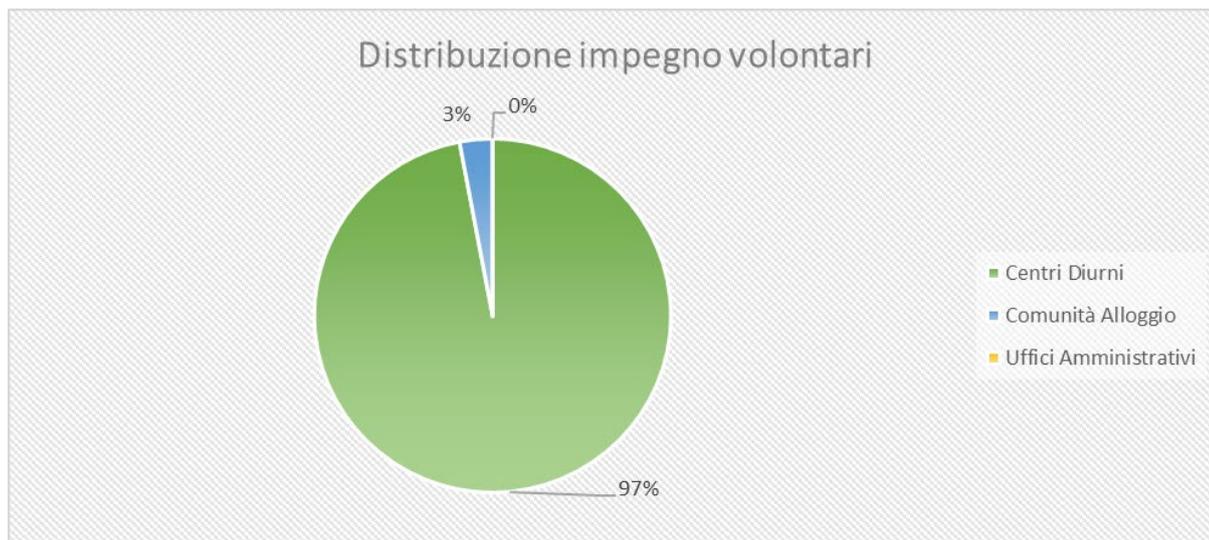


## VOLONTARI IN SERVIZIO

Nel corso dell'anno 2023 i volontari attivi sono stati 42 e le giornate di volontariato donate sono state complessivamente 2014 (delle quali 1954 ca nel Servizio Semi Residenziale e 60 ca nel servizio Residenziale).

Per la maggior parte i Volontari attivi hanno svolto attività di servizio trasporto nel Servizio Semiresidenziale, in aggiunta attività fronte Utente in affiancamento al Personale.

Di seguito si riporta un grafico che descrive la distribuzione dei Volontari nei due Servizi, Residenziale e Semiresidenziale, della Cooperativa.



## **RISORSE AGGIUNTIVE**

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

- 4 Tirocinanti Operatore socio sanitario in collaborazione con Enaip
- 7 Tirocinanti Operatore socio sanitario in collaborazione con Staff Lavoro
- 6 Tirocinanti Operatore socio sanitario in collaborazione con Ipab Vicenza
- 6 Tirocinanti Operatore socio sanitario in collaborazione con Irecoop Coop Margherita
- 5 persone impiegate tramite Fortes (stage internazionali);
- 5 Studenti di III<sup>a</sup> Superiore in PCTO in collaborazione con l'Istituto Superiore "Rolando da Piazzola";
- 2 Studenti di IV<sup>a</sup> Superiore in PCTO con insegnante di sostegno, in collaborazione con l'Istituto Superiore "Almerico da Schio";
- 1 Studente di IV<sup>a</sup> Superiore in PCTO con insegnante di sostegno, in collaborazione con l'Istituto Superiore "Fusinieri";
- 5 Studenti di IV<sup>a</sup> Superiore in PCTO con l'Istituto Superiore "Bartolomeo Montagna";
- 1 Studentessa in PCTO con l'Istituto Superiore "Garbin
- 1 Tirocinante Educatrice Professionale in collaborazione con Università N. Cusano

per un totale di 43 Tirocinanti

## **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 e accreditato per **105** posti.

## ORGANIZZAZIONE DEI CENTRI DIURNI E ATTIVITÀ REALIZZATE

Il Servizio Semiresidenziale è affidato alla guida del Responsabile dei Servizi alla Persona, **Dott.ssa Chiara Pizzuto**.

Il Servizio si compone di quattro Unità Operative:

### CENTRO DIURNO DI ANCONETTA



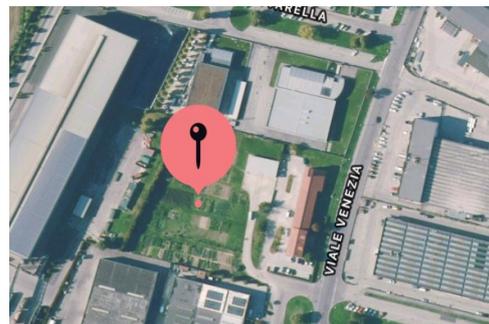
### CENTRO DIURNO DI POVOLARO



### CENTRO DIURNO DI LAGHETTO



### CENTRO DIURNO DI CAMISANO



### CENTRO DIURNO ANCONETTA

Responsabile di Unità e Referente educativo: **Dott.re Giacomo Caporale**

Responsabile Area Salute: **Dott. Michele Perin**

L'Unità Operativa dispone di due sedi: UO Anconetta e UO presso il Punto vendita di Santa Lucia a Vicenza



---

Utenti 18

Responsabile di Unità 1

Referente Educativo 1

Educatori 2

Operatori 7

Educatore motorio 1 (1 volta alla settimana)

Volontari 2

**Attività svolte nell'anno:** laboratori occupazionali, attività di stimolazione cognitiva, attività motoria, laboratori musicali, attività di cura e benessere, attività di lettura, attività di stimolazione e sensorialità, attività di balli di gruppo, laboratori educativi, laboratori per sviluppo abilità sociali e autonomie personali, gestione punto vendita Santa Lucia, attività aggiuntive teatro e musicoterapia, laboratori creativi.

**Attività esterne:** pesca sportiva, biblioteca, attività motoria presso Palazzetto dello Sport, uscite sul territorio, progetto tempo libero, piscina estate e inverno.

**Attività occupazionali esterne:** Decathlon.

**Numero equipe e programmazioni annuali:** 43

### **CENTRO DIURNO POVOLARO**

Responsabile di Unità e Referente educativo: **Ed. Carla Dal Sasso**

Responsabile Area Occupazionale e punto vendita: **Ed. Alessandra Scalabrin**

Referente Area Occupazionale: **Oss. Petr Tomka**

Responsabile Area Salute: **Dott. Michele Perin**



---

**Utenti 15**

Responsabile di Unità/Referente Educativo **1**

Responsabile Area Occupazionale e punto vendita **1**

Referente Area Occupazionale **1**

Educatori **3**

Operatori **2**

Educatore motorio **1** (1 volta alla settimana)

Volontari **7**

**Attività svolte nell'anno:** laboratori occupazionali, laboratori cognitivi educativi, attività motoria, laboratori autonomie personali, atelier del colore, laboratorio sull'affettività/emotività, laboratorio leggo per conoscer, balli di gruppo, mobilitazione motoria, attività aggiuntive teatro e musicoterapia.

**Attività esterne:** bocce, pesca sportiva, attività motoria presso Palazzetto dello Sport, uscite nel territorio, piscina inverno e estate, torneo bocce FIB Bassano/Maragnole.

**Attività occupazionali esterne:** Decathlon, Progetto tempo libero

**Numero equipe e programmazioni annuali:** 50

### **CENTRO DIURNO LAGHETTO**

Responsabile di Unità: **Dott. Andrea Boscato**

Referente educativo: **Dott. Andrea Boscato**

Responsabile Area Salute: **Dott. Michele Perin**



---

Utenti **25**

Responsabile di Unità **1**

Referente Educativo **1**

Educatore **2**

Operatori **10**

Educatore motorio **1** (2 volte alla settimana)

Volontari **9**

**Attività svolte nell'anno:** laboratori occupazionali, laboratori cognitivi educativi, attività motoria, laboratorio musicale, laboratorio di cura e benessere, laboratorio di lettura, laboratorio di sensorialità, Informaday, attività sport, attività riviste, attività balli di gruppo, assemblea, attività visione film, mobilitazione motoria, attività aggiuntive teatro e musicoterapia.

**Attività esterne:** bocce, Lagorà, uscite nel territorio, attività motoria presso Palazzetto dello Sport, Progetto Tempo Libero

**Attività occupazionali:** Decathlon

**Numero equipe e programmazioni annuali:** 45

### **CENTRO DIURNO CAMISANO**

Responsabile di Unità: **Dott.re Davide Massarotto**

Referente educativo: **Dott.ssa Esther Michelazzo**

Responsabile Area Salute: **Dott. Michele Perin**



|   |
|---|
| Utenti <b>30</b>                                    |
| Responsabile di Unità/ Referente Educativo <b>1</b> |
| Educatori <b>1</b>                                  |
| Operatori <b>9</b>                                  |
| Educatore motorio <b>1</b> (1 volta alla settimana) |
| Volontari <b>15</b>                                 |

**Attività svolte nell'anno:** laboratori occupazionali, laboratori cognitivi educativi, attività motoria, laboratorio musicale, laboratorio di pittura, cineforum, laboratorio di cura e benessere, laboratorio di lettura e lettura animata, laboratorio di sensorialità, attività riviste e quotidiano, attività balli di gruppo, attività aggiuntive teatro e musicoterapia.

**Attività esterne:** Uscite nel territorio, progetto tempo libero, biblioteca comunale, scuole Grumolo delle Abbadesse, progetto "Un sasso per un sorriso".

**Attività occupazionali:** Decathlon, cere in parrocchia.

**Numero equipe e programmazioni annuali:** 44

**CIASCUNA UNITÀ DI OFFERTA GARANTISCE**



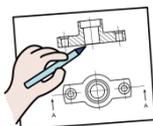
Continuo e costante **lavoro di analisi e confronto** in equipe;

Attenzione al **progetto di vita** e alle **fasi evolutive** della persona con disabilità;



Ricerca e **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**;

Attenzione all'**autodeterminazione** della persona per favorire il raggiungimento della sua massima **autonomia** e del suo **sviluppo personale**; promozione, anche in **contesti esterni**, di un **ruolo attivo** della persona;



Strutturazione e perseguimento obiettivi stabiliti nel **progetto personalizzato** di ciascuno;

**Metodologia** utilizzata atta a sostenere, affiancare, facilitare la persona con disabilità nei diversi ambiti dell'**espressività umana**: razionalità, affettività, fisicità, socialità, creatività operativa;



Una **rete di collaborazioni** tra le proprie Unità Operative finalizzata all'ampliamento della proposta educativa.

## INCONTRI CON LE 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;



Momenti di incontro e confronto individuali nei quattro Centri Diurni

247

## SERVIZIO RESIDENZIALE

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.

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.

### ORGANIZZAZIONE DELLE COMUNITÀ ALLOGGIO E ATTIVITÀ REALIZZATE

Il Servizio Residenziale è affidato alla guida del Responsabile dei Servizi alla Persona **Dott.ssa Silvia Massignan**.

Si compone di tre Comunità Alloggio

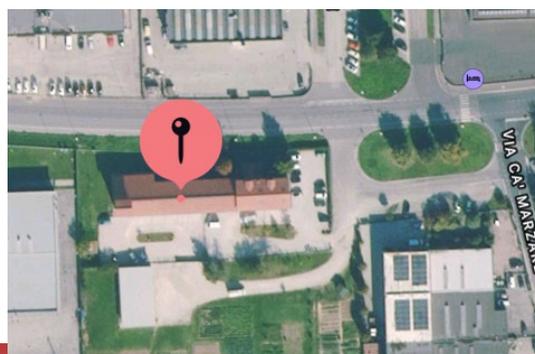
#### COMUNITÀ ALLOGGIO IL SENTIERO



#### COMUNITÀ ALLOGGIO IL FARO



#### COMUNITÀ ALLOGGIO IL SOGNO



## COMUNITÀ ALLOGGIO IL SENTIERO

Responsabile di Unità: **Dott.ssa Sanson Federica**

Referente educativo: **Dott.ssa Luisa Morreale**

Responsabile Area Salute: **Dott. Michele Perin**



Utenti **8**

Responsabile di Unità **1**

Referente Educativo **1**

Educatore **1**

Operatori **8**

Educatore motorio **1** (1 volta alla settimana)

Volontari **2**

**Attività svolte nell'anno:** domestica, cucina, cucito, giardinaggio, sensorialità, attualità, cognitiva, assemblee, cura della persona, motoria, musicale, balli di gruppo

**Attività esterne:** uscite nel territorio, gite, bowling, progetto Tempo libero, bocce, soggiorni estivi, acquisti, lettura ad alta voce; progetto barca a vela e motore inclusivo

**Attività occupazionali esterne:** assemblaggi ditta Askoll, Club 16, Progetti Comunali: Costabike e Marcia San Giorgio, Deacathlon, Scout

**Attività facoltative:** fisioterapia, teatro, musicoterapia, pet therapy

**Numero equipe e programmazioni annuali: 79**

---

## COMUNITÀ ALLOGGIO IL FARO

Responsabile di Unità: **Dott.ssa Federica Sanson**

Referente educativo: **Dott. Mattia Saggiorato (fino ad agosto 2023)**

Responsabile Area Salute: **Dott. Michele Perin**



Utenti **9** (8 da marzo 2023)

Responsabile di Unità **1**

Referente Educativo **1**

Operatori **8**

Educatore motorio **1** (1 volta alla settimana)

Volontari **2**

**Attività svolte nell'anno:** domestica, cucina, cucito, giardinaggio, sensorialità, attualità, cognitiva, assemblee, cura della persona, motoria, , musicale, balli di gruppo

**Attività esterne:** uscite nel territorio, gite, boowling, progetto Tempo libero, bocce, soggiorni estivi, acquisti, lettura ad alta voce; progetto barca a vela e motore inclusivo

**Attività occupazionali esterne:** assemblaggi ditta Askoll, Club 16, Progetti Comunali: Costabike e Marcia San Giorgio ;, Deacathlon, Scout

**Attività facoltative:** fisioterapia, teatro, musicoterapia, pet therapy

**Numero equipe e programmazioni annuali: 71**

## COMUNITÀ ALLOGGIO IL SOGNO

Responsabile di Unità: **Dott.ssa Marina Levorato**

Referente educativo: **Dott.ssa Arianna Tognoni**

Responsabile Area Salute: **Dott. Michele Perin**



Utenti **8**

Responsabile di Unità **1**

Referente Educativo **1**

Operatori **8**

Educatore motorio **1** (2 volte alla settimana)

Volontari **1**

**Attività svolte nell'anno:** cura di sé, domestica, cucina, giardinaggio, ginnastica dolce, lettura, cognitiva, assemblee, fisioterapia, musicale, balli di gruppo, attività educative individualizzate.

**Attività esterne:** passeggiate e uscite nel territorio, gite, progetto Tempo libero, soggiorni estivi e acquisti

**Attività occupazionali esterne:** progetto di raccolta tappi assieme ai volontari dell'associazione "Proviamo insieme per L'handicap". Progetti Comunali: Costabike, raccolta alimentare per Ucraina, Giornata contro la violenza sulle donne, incontri conoscitivi e di raccolta viveri con associazione Sermig di Camisano.

**Numero equipe e programmazioni annuali: 93**

## **ORGANIZZAZIONE DELLE COMUNITÀ ALLOGGIO E ATTIVITÀ REALIZZATE**

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

### **GARANTISCONO**



La presa in carico della **situazione psico-fisica della persona**; la 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.);

Il mantenimento di tutte le **autonomie personali** che la persona possiede;





Uno **stile ed un clima relazionale** che permetta ad ogni persona di perseguire i propri **obiettivi di vita**, a seconda delle differenti **esigenze personali**;

L'assunzione di un **ruolo attivo** nel vivere gli spazi collettivi e/o personali; il **coinvolgimento** nelle incombenze domestiche a seconda delle proprie capacità e predisposizioni;



L'**integrazione sociale** prevedendo la **partecipazione attiva** a situazioni adeguate alle caratteristiche di ciascuno; la presa in carico e sviluppo delle esigenze e **interessi personali**, promuovendo lo sviluppo di attività socializzanti sul **territorio**.

Un maggior **numero di educatori** presenti, rispetto agli standard previsti, per 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.



### INCONTRI CON LE 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.



**Momenti di incontro e confronto individuali** nelle 3 Comunità

**98**

Confronti su problematiche o bisogni emergenti e strategie idonee per migliorare il percorso individualizzato della persona.

### SERVIZIO RESIDENZIALE GRUPPI APPARTAMENTO

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.

I Gruppi Appartamento 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.

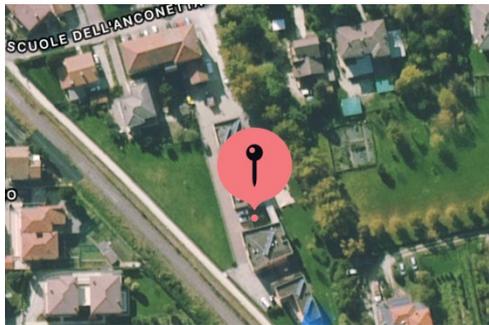
### ORGANIZZAZIONE DEI GRUPPI APPARTAMENTO E ATTIVITÀ REALIZZATE

Il Servizio Residenziale Gruppi appartamento è affidato alla guida del Responsabile dei Servizi alla persona

**Dott.ssa Silvia Massignan**

Si compone di tre Unità Operative: **3 appartamenti** con disponibilità di **13 posti letto** complessivi

## GA LA CASA



## GA ORCHIDEA



## GA3



### GRUPPI APPARTAMENTO LA CASA, ORCHIDEA E GA3

Responsabile di Unità/referente educativo: **Dott.ssa Silvia Massignan**

Responsabile Area Salute: **Dott. Michele Perin**

Operatore Referente: **Oss. Sig.ra Monica Tessari**



Utenti **6 uomini + 5 donne**

Responsabile di Unità/ Referente  
Educativo **1**

Operatori: **1**

Responsabile Area Salute **1**

Volontari esterni: Cisom

**Attività svolte nell'anno:** Attività domestica, cucina, giardinaggio, cura della persona, cognitiva di gruppo e individuale, cucito  
**Attività esterne:** Casa Blu, Club 16 (attività educative, cognitive e socializzanti), Ordine Cavalieri di Malta (momenti ludici ricreativi, cene, pellegrinaggi, volontariato), uscite individuali e di gruppo nel territorio, spesa, acquisti per bisogni personali o dell'appartamento fisioterapia, attività motoria presso Palazzetto dello sport di Laghetto.

**Attività occupazionali esterne:** 5 utenti svolgono attività lavorativa presso ditte esterne, assemblaggi Askoll, Decathlon, Azienda agricola Corona, Cisom (raccolta viveri solidali, regolazione flusso pellegrini basilica Monte Berico e Duomo) volontariato in eventi nel territorio: Costabike, Sagra di Anconetta e Marcia di San Giorgio a Costabissara.

**Numero Equipe annuali: 12**

## I GRUPPI APPARTAMENTO OFFRONO



**Accoglienza e gestione** della vita quotidiana, orientata alla tutela della persona e allo sviluppo delle abilità personali.

**Tempo di permanenza** definito sulla base del singolo progetto personalizzato



Esperienze di **accoglienze temporanee programmate** per esperienze di autonomia in contesti protetti.

Possibilità di inserimento in **collaborazione con gli enti pubblici** (Ulss, Comuni, etc.) o attraverso **contratti privati**



**Attività diversificate personalizzate**

## I GRUPPI APPARTAMENTO GARANTISCONO

Potenziamento della **cura del sé** e del proprio ambiente;

Apprendimento delle capacità di **convivenza sociale**;

**Conoscenza e utilizzo dei servizi del territorio**;

Incremento 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;

Occasioni di **relazioni con vicinato, volontariato e reti territoriali**.

## INCONTRI CON LE FAMIGLIE



**\_1 INCONTRO** assembleare di confronto sulla gestione quotidiana e sulla qualità della vita all'interno dei gruppi appartamento;

**3 INCONTRI** tra famiglie, amministratori di sostegno, tutori e curatori delle persone ospitate e una rappresentanza dell'equipe di operatori delle Unità.



## 1 INCONTRO EXTRA CONVENZIONE sulla normativa vigente e riorganizzazione servizio residenziale

Momenti di incontro e confronto individuali per i due appartamenti **74**

Confronti su problematiche o bisogni emergenti e strategie idonee per migliorare il percorso individualizzato della persona.

### RIUNIONI DEL COORDINAMENTO DEI SERVIZI

Gli incontri, indetti dai Responsabili dei Servizi, sono stati l'occasione per condividere strategie e obiettivi relativi ai Servizi; promuovere l'applicazione e la verifica dell'efficacia di procedure e strumenti operativi in uso, raccogliere e rielaborare criticità proponendo azioni di miglioramento. Nel corso del 2023, si sono svolti incontri di Coordinamento tra i due Servizi ed incontri di Coordinamento specifici per Servizio.

Nello specifico:

N. CORDINAMENTI DEI SERVIZI: **19**

N. COORDINAMENTI SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE **7**

N.COORDINAMENTI SERVIZIO RESIDENZIALE **5**

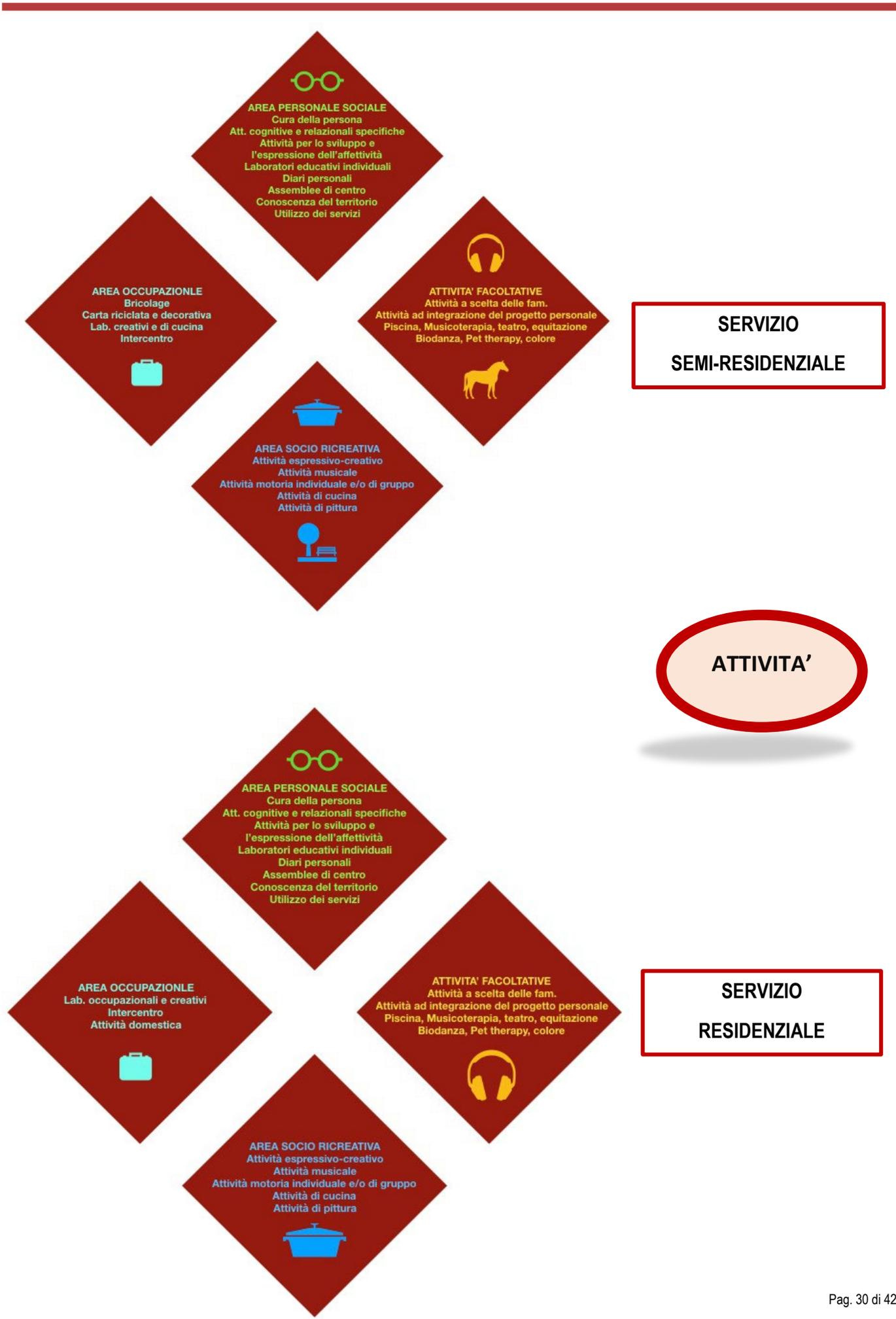


### RIUNIONI DEL COORDINAMENTO EDUCATIVO

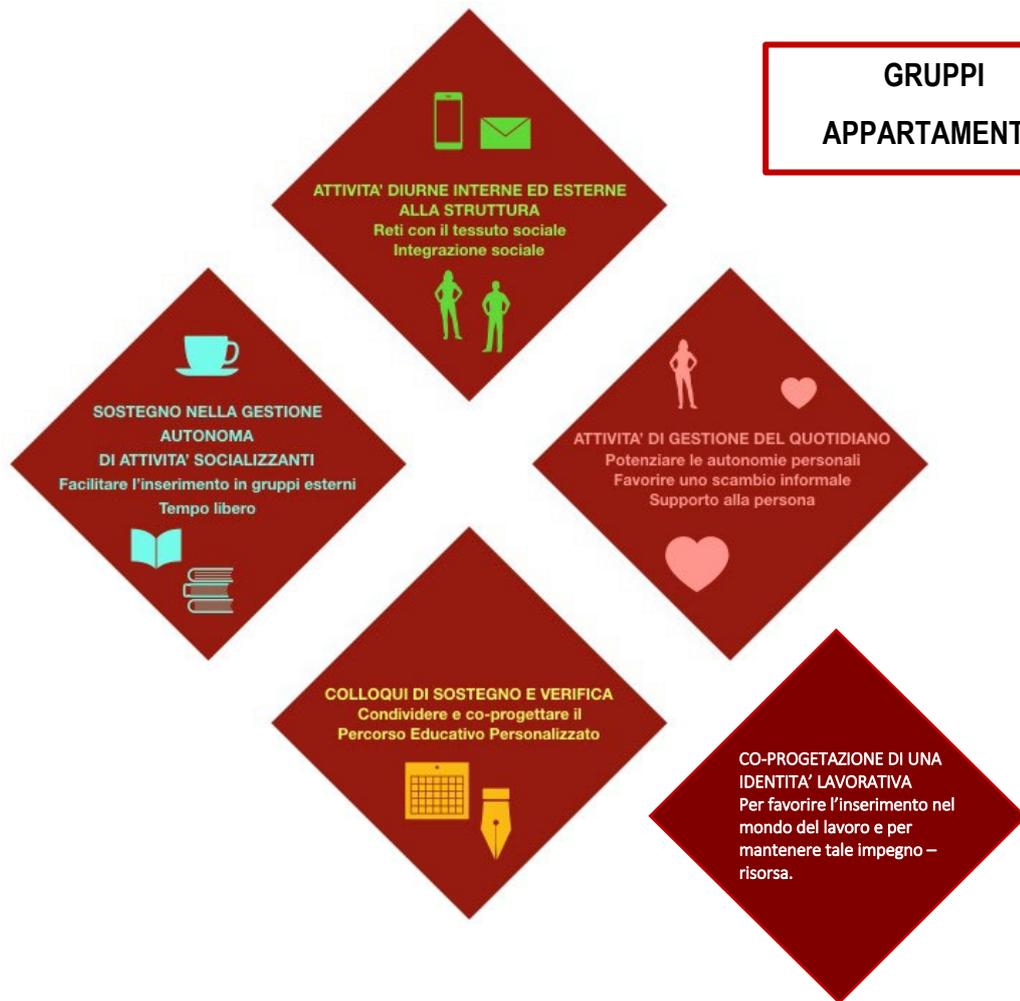
I Referenti educativi si sono incontrati durante l'anno al fine di condividere le linee educative e individuare strumenti di progettazione e osservazione. Il gruppo ha permesso di approfondire aspetti relativi all'osservazione e gestione dei comportamenti non funzionali e si è approfondito il tema dell'invecchiamento nell'utenza accolta individuando strumenti, attività e strutturazione degli ambienti facilitanti.

**11**



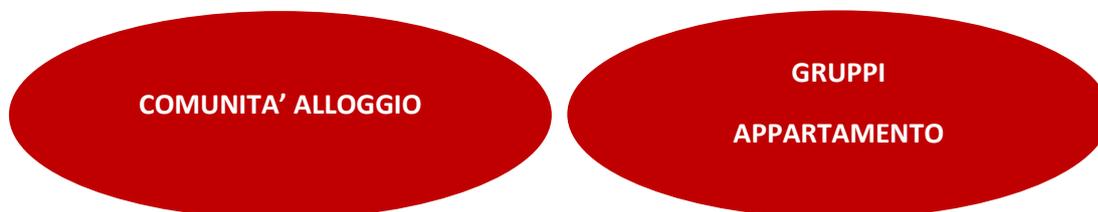


## GRUPPI APPARTAMENTO



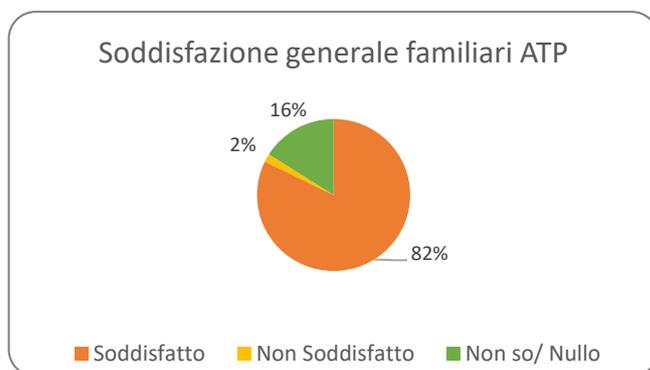
## 5.1 ACCOGLIENZE TEMPORANEE

Il Servizio residenziale garantisce, nel rispetto dell'Accordo Contrattuale con l'Ulss8 Berica, il **Servizio di accoglienza temporanea** presso le proprie sedi:



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 dell'anno 2023 le accoglienze temporanee notturne e diurne sono state **1037** in **Convenzione o in forma privata**.



## 5.2 COLLABORAZIONI CON IL TERRITORIO



- Decathlon
- Askoll
- LAGOrà Centro Culturale
- CISOM – Corpo Italiano Soccorso Ordine di Malta
- Associazione La Casa Blu
- Associazione "Noi" di Dueville – F.I.B.
- Garden De Antoni
- Comune di Costabissara: Costabike e Marcia San Giorgio
- Lago asd Circolo Sportivo ai Pilastroni

### 5.3 SOGGIORNO CLIMATICI

Nel 2023 è stato organizzato e realizzato un **soggiorno estivo marino** presso



**Villaggio San Paolo (Jesolo) dal  
02.07.23 al 09.07.23.**

**4 famiglie** hanno usufruito di un contributo economico valutato singolarmente dalla Cooperativa.

**2 famiglie** hanno scelto di non aderire al soggiorno

Hanno partecipato al soggiorno, inoltre, 1 utente privato e 3 utenti che fruiscono di accoglienze temporanee che avevano richiesto disponibilità a copertura dei posti a disposizione.

**29 Utenti con diversi profili di gravità**

**25 Operatori si sono alternati nei due turni del soggiorno**

1 utente, che fruisce di accoglienze temporanee private, è rientrato dal soggiorno con anticipo, per malessere personale.

Il Responsabile dei Servizi ha realizzato due questionari di soddisfazione: uno sottoposto all'utenza per valutare la soddisfazione e idoneità della struttura scelta, e uno al personale coinvolto, per analizzare l'organizzazione e per trarne spunti migliorativi. Le domande hanno riguardato aspetti organizzativi, strutturali e relazionali.



Nello specifico, in termini di percentuale:



## 5.4 PROGETTO TEMPO LIBERO

L'organizzazione e la gestione del tempo libero, rappresentano, per molti utenti sia del Servizio Residenziale che semiresidenziali, 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 spesso 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.

Numero totale uscite **53**

**Costo progetto a carico della Cooperativa:** Centri diurni 5138; Comunità Alloggio 126 euro

**Contributo famiglie:** 3715 euro per entrambi i Servizi

Quest'anno le proposte tempo libero, per evitare le defezioni verificatesi l'anno precedente, hanno previsto dei **pacchetti uscite**:

- 1 uscita 45 euro
- 2 uscite 85 euro
- 3 uscite 120 euro
- 4 uscite 160 euro
- 5 uscite 200 euro.

La maggior parte delle famiglie ha optato per pacchetto uscite multiple.

Per le **Comunità Alloggio** le uscite sul territorio sono giornaliere e rientrano nella normale programmazione settimanale. Le uscite di routine si svolgono al mattino o al pomeriggio coinvolgendo il personale in turno. Sempre all'interno dell'orario del turno si organizzano uscite a cena con rientro alle ore 21.

Per tempo libero le Comunità considerano solo le uscite con rientro dopo le ore 21 o le uscite giornaliere con coinvolgimento di personale extra turno. Le uscite tempo libero nelle Comunità sono quindi ridotte, anche per le caratteristiche dell'utenza accolta con bisogni sanitari e assistenziali complessi.

Il **questionario di gradimento** somministrato ai familiari degli utenti partecipanti al progetto, evidenziano la positività delle esperienze.



Il progetto risulta essere un'iniziativa di qualità e di enorme importanza da rilanciare sicuramente per l'anno 2024, per i seguenti motivi:

- Partecipazione numerosa utenti dei Servizi
- Orario idoneo come prolungamento all'attività giornaliera o il sabato (non per CD Povolaro)
- Proposte diversificate e mirate per tutti gli utenti con rispetto tempi, interessi e bisogni personali.
- Creazione gruppi diversificati per caratteristiche, interessi, bisogni e obiettivi di progetto dell'anno in corso
- Op. motivati, accoglienti e creativi
- Opportunità relazionali di conoscere le iniziative territoriali in orario extra centro
- Opportunità relazionali diversificate in contesti inclusivi
- Opportunità di incontro tra utenti e operatori dei diversi servizi della Cooperativa.
- Le proposte effettuate hanno soddisfatto gli utenti e le loro famiglie.
- La strategia di prolungare l'orario del centro diurno ha consentito di ottimizzare i tempi e ampliare le opportunità

#### Criticità

- Tempo dei trasporti: i tempi previsti per il rientro a casa (18.00, 18.30) degli utenti riduce le opportunità
- Individuare luoghi e proposte dove i servizi igienici siano sempre presenti per le diverse esigenze.

## 6. AREA SALUTE E BENESSERE

Durante l'anno 2023 sono proseguite 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 e dalla Regione Veneto.

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. La **formazione** del personale è stata continua e quotidiana e soprattutto la **comunicazione** tra l'equipe e il responsabile Area Salute è stata fondamentale per attivare immediatamente le procedure di prevenzione e di contenimento dei focolai Covid-19 avvenuti. C'è stato un forte calo dei casi dopo la metà dell'anno sia grazie alla situazione generale ma soprattutto grazie alla collaborazione degli operatori con le famiglie che hanno rispettato il più possibile le norme di prevenzione

Lo **stato di salute** di tutto il personale e di tutta l'utenza è stato **monitorato** costantemente dal Responsabile Area Salute: i dipendenti tramite un contatto diretto secondo le necessità hanno avuto appoggio nella gestione dell'emergenza Covid o di sintomi influenzali.

---

Tutto il **personale** ha dimostrato **preparazione e professionalità** nel mantenere alta l'attenzione sulle indicazioni date e nel gestire i casi positivi intervenendo e monitorando gli utenti permettendogli un periodo di malattia sereno e una ripresa ad uno stato di benessere in tempi brevi.

È diventata prassi operativa che tutto il personale in servizio monitori il proprio stato di salute e utilizzi tutti i **DPI** messi a disposizione.

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

## **SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE**

Il Responsabile Area Salute ha supportato costantemente le **famiglie** con difficoltà 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, per la gestione dei tamponi ma soprattutto per i rapporti con i propri medici di base per le comunicazioni e per gli interventi da attuare per il Covid-19.

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.

Il Responsabile Area Salute ha creato delle **collaborazioni con i medici**, in accordo con le famiglie, per migliorare la comunicazione dei dati sullo stato di salute degli utenti facilitando così la lettura reale per valutare eventuali visite o cambi di farmacologia.

Sono stati effettuati:

### **27 Accompagnamenti a visite specialistiche**, 10 visite in più del 2022.

Alcuni accompagnamenti (visite psichiatriche, odontoiatriche, fisiatriche) sono stati importanti per avere un quadro reale della situazione sanitaria degli utenti dove le famiglie erano in grande difficoltà.

È stato mantenuto e utilizzato il **protocollo di base interno** per le crisi epilettiche durante i trasporti per ottimizzare l'intervento sull'utente e la tutela degli operatori.

Durante l'anno sono stati monitorati e rivalutati gli **ausili** presenti degli utenti e ordinati ausili nuovi tramite la procedura del servizio sanitario in collaborazione con l'ufficio protesi ausili e con ditte private.



Il rapporto con i **distretti territoriali** è proseguito con un buon supporto per diversi interventi o confronti circa le modalità di assistenza e gestione sanitaria degli Utenti.

## **SERVIZIO RESIDENZIALE**

Nel corso dell'anno sono state realizzate per le comunità alloggio:

**95** Visite specialistiche annue

**8** Visite specialistiche mensili

**20** Incontri individuali famiglie-confronto sanitario

Come l'anno precedente questo **accompagnamento e monitoraggio** costante dello stato di salute dei signori residenti ha contribuito a **diminuire** gli accessi al Pronto Soccorso, ad **azzerare** i contatti con la guardia medica e una **riduzione** gli interventi

specialistici da parte dei Distretti di riferimento. Il dato sulle visite evidenzia un riequilibrio post covid del recupero di visite perse negli anni precedenti ma anche le tempistiche dilate dell'ulss per le prenotazioni.



Abbiamo gestito un ospite con diagnosi di neoplasia e l'accompagnamento al fine vita in reparto di hospice, un



ospite con frattura al braccio.

Nei mesi di ottobre e novembre si sono verificati dei focolai di Covid-19 presso le comunità alloggio: non ci sono state complicazioni importanti.

Nel corso del 2023 è proseguito il **percorso** con le famiglie per riuscire ad avere, per gli Ospiti accolti, un **unico medico di base** di riferimento al fine di agevolare la presa in carico e l'utilizzo dei servizi sanitari. Si sottolinea la continua difficoltà di comunicazione con i medici di medicina generale che hanno affidato a servizi esterni i contatti e la gestione degli appuntamenti.

L'utilizzo della **modulistica** e 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.

È proseguito il percorso con il centro salute mentale di affiancamento nei **colloqui** con gli psichiatri (nessuno degli utenti ha uno psichiatra di riferimento ma bensì quello di turno) per permettere un ponte di informazioni utili al benessere dell'utente. Le **visite fisiatriche** anche quest'anno hanno permesso il rinnovo dei presidi e, soprattutto, l'attivazione della **fisioterapia** o altra tipologia di terapia utile alla salute muscolare e articolare dell'utenza accolta.

Realizzati **interventi odontoiatrici** per la bonifica dentaria o per le cure di routine per utenti con gravi difficoltà comportamentali che ha reso necessaria l'anestesia con successiva gestione. Sono state adottate modalità facilitanti la cura e la **pulizia del cavo orale** degli utenti.



Si sono instaurati nuovi **rapporti** con i tecnici che si occupano degli ausili a seguito di un loro cambio gestione a metà del 2022. Proseguiti i rapporti con l'**ufficio protesi-ausili** dell'ULSS8 Berica, facilitando e velocizzando la consegna e le manutenzioni ordinarie. Modificate le procedure per **approvvigionamento panni** ed acquisto **scarpe ortopediche**: necessità di visita urologica per incontinenza o valutazione fisiatrica e raggi ai piedi.



Da quest'anno l'ufficio protesi chiede che sia specificato nel certificato di invalidità una diagnosi per cui sia giustificata la necessità di scarpe ortopediche. Questo significa chiedere un aggiornamento alla commissione per tutti gli utenti che ne hanno bisogno.

Per alcuni utenti ad alto **rischio di lesioni da pressione**, nel 2023 non si sono verificate complicazioni nella gestione; migliorati gli aspetti assistenziali e di monitoraggio.

Nell'arco dell'anno è continuata l'**attività motoria** svolta dalla Dott.ssa Maculan Claudia presso le comunità alloggio con interventi individuali e di gruppo che ha coinvolto la maggior parte degli utenti con notevole miglioramento del **benessere fisico**, permettendo inoltre un'**analisi** attenta della **situazione muscolo-scheletrica** con individuazione interventi specifici.



Nel corso dell'anno sono state realizzati per le **comunità alloggio**:

**500** Interventi di fisioterapia per **11** utenti che hanno permesso di mantenere e potenziare gli **aspetti motori** e una **supervisione** continua.

## GRUPPI APPARTAMENTO

Per i gruppi appartamento sono state effettuate:

**26** Visite mediche annue

**2** Visite mediche mese



Continuato un percorso per due utenti di presa in carico per le **cure dentarie** presso l'ambulatorio odontoiatrico dell'Ulss8, anche se non in possesso dell'esenzione 3C1, si è creato un percorso per poter accedere ai servizi convenzionati.

## 7. RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE RISPETTO AI SERVIZI EROGATI

In riferimento ai Servizi e Progetti erogati dalla Cooperativa, anche nel corso del 2023 si è proceduto alla somministrazione di una serie di Questionari di Gradimento rivolti a utenti, familiari, volontari, lavoratori.

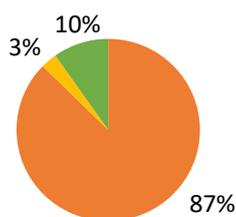
La rilevazione della soddisfazione ha come principale obiettivo l'individuazione della qualità dei servizi così come percepita dai fruitori esterni (utenti, famiglie, volontari) ed interni (personale), la misurazione dell'efficacia e dell'efficienza delle prestazioni erogate, il rilevamento di eventuali bisogni espliciti e/o latenti e di possibili aree di sviluppo e miglioramento, favorendo partecipazione e trasparenza circa i servizi erogati.

I risultati evidenziano una soddisfazione generale da parte delle Famiglie rispetto ai Servizi offerti; in particolare emerge un esito molto positivo, quasi unanime, circa le domande riguardanti la struttura, i trasporti, l'attenzione e la cura alla persona, l'organizzazione delle attività, il menù proposto, la disponibilità di responsabili e referenti dei vari servizi e altri aspetti legati al corretto funzionamento delle attività.

Anche per quanto riguarda gli utenti, coinvolti su tematiche quali attività svolte, rapporto con i compagni, rapporto con gli operatori, trasporto, cibo, è ampio il livello di soddisfazione manifestato attraverso i questionari di gradimento distribuiti.

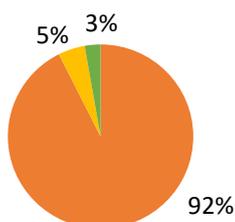
A seguire la rielaborazione grafica dei dati raccolti in riferimento ai Servizi Semi Residenziali (Centri Diurni):

### Soddisfazione Servizio Semiresidenziale Familiari



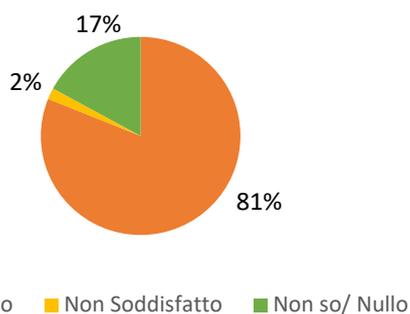
■ Soddisfatto ■ Non Soddisfatto ■ Non so/ Nullo

### Soddisfazione Servizio Semiresidenziale Utenti



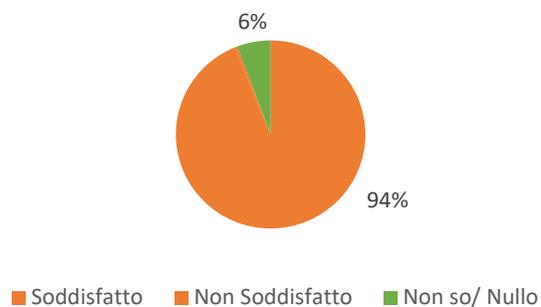
■ Soddisfatto ■ Non Soddisfatto ■ Non so/ Nullo

### Soddisfazione Servizio Semi Residenziale Volontari

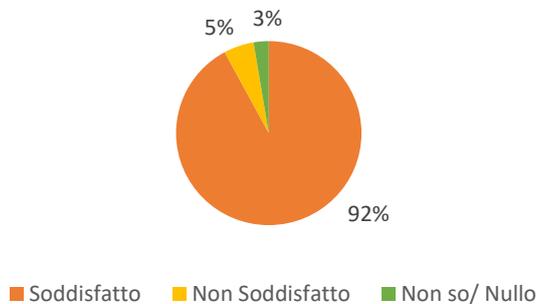


e ai Servizi Residenziali (Comunità Alloggio e Gruppi Appartamento):

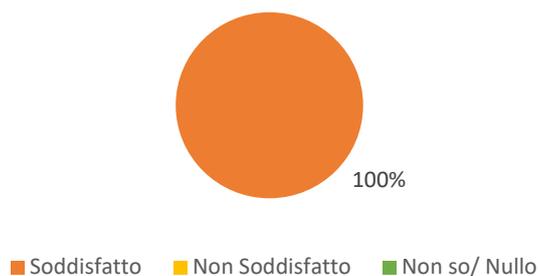
### Soddisfazione Servizio Residenziale Familiari



### Soddisfazione Servizio Residenziale Utenti



### Soddisfazione Servizio Residenziale Volontari



---

Nel 2023 sono stati erogati altre due tipologie di questionari legati alle attività dei **Soggiorni climatici** (vedi punto 5.3) e del **Progetto Tempo Libero** (vedi punto 5.4)

I dati e le informazioni raccolte rappresentano un elemento di rilievo per valutare le attività, apportare migliorie e modifiche in vista dell'organizzazione e realizzazione di nuovi progetti.

## **8. DIMENSIONE ECONOMICA**

## Bilancio al 31.12.2023

| Descrizione                   | Attività            | Passività           |
|-------------------------------|---------------------|---------------------|
| IMMOBILIZZAZIONI              | 3.039.909,29        |                     |
| IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE  | 9.708,20            |                     |
| RIMANENZE DI MAGAZZINO        | 15.519,89           |                     |
| CREDITI DIVERSI               | 146.895,83          |                     |
| CLIENTI                       | 294.935,08          |                     |
| CASSA E BANCHE                | 847.909,02          |                     |
| ALTRE ATTIVITA' FINANZIARIE   | 1.800.000,00        |                     |
| RISCONTI ATTIVI               | 47.670,41           |                     |
| <b>TOTALE ATTIVITA'</b>       | <b>6.202.547,72</b> |                     |
| FONDI PER AMMORTAMENTO        |                     | 1.111.922,84        |
| FONDI RISCHI E SPESE FUTURE   |                     | 384.056,81          |
| F.DO INDENNITA' FINE RAPPORTO |                     | 877.236,68          |
| MUTUI                         |                     | 111.753,00          |
| DEBITI DIVERSI                |                     | 479.266,65          |
| FORNITORI                     |                     | 72.602,33           |
| RATEI PASSIVI                 |                     | 59.334,59           |
| RISCONTI PASSIVI              |                     | 38.432,43           |
| <b>TOTALE PASSIVITA'</b>      |                     | <b>3.134.605,33</b> |
| <b>PATRIMONIO NETTO</b>       |                     | <b>2.757.760,27</b> |
| <i>Totale</i>                 | <b>6.202.547,72</b> | <b>5.892.365,60</b> |
| <i>Utile di esercizio</i>     |                     | <b>310.182,12</b>   |
| <i>Totale a pareggio</i>      | <b>6.202.547,72</b> | <b>6.202.547,72</b> |

## Conto Economico al 31.12.2023

| Descrizione                           | Costi               | Ricavi              |
|---------------------------------------|---------------------|---------------------|
| COSTI DEL PERSONALE                   | 2.559.197,92        |                     |
| COSTI DELLA STRUTTURA                 | 607.693,66          |                     |
| SPESE PER AUTOMEZZI                   | 119.771,64          |                     |
| ESPERIENZE e ATTIVITA' DIVERSE        | 19.406,20           |                     |
| COSTI PER LABORATORI                  | 9.458,53            |                     |
| RIMANENZE INIZIALI                    | 19.569,47           |                     |
| ACCANTONAMENTI                        | 0,00                |                     |
| AMMORTAMENTI                          | 86.866,86           |                     |
| ONERI FINANZIARI                      | 15.556,79           |                     |
| IMPOSTE E TASSE                       | 39.482,50           |                     |
| PERDITE VARIE                         | 2.535,48            |                     |
| <b>TOTALE COSTI DI ESERCIZIO</b>      | <b>3.479.539,05</b> |                     |
| PRESTAZIONI SERVIZI A CARICO U.L.S.S. |                     | 3.065.187,17        |
| PRESTAZIONI SERVIZI A CARICO UTENTI   |                     | 534.625,35          |
| CONTRIBUTI UTENTI ATTIVITA' VARIE     |                     | 20.956,51           |
| RICAVI DEI LABORATORI                 |                     | 53.972,63           |
| PROVENTI FINANZIARI                   |                     | 40.253,93           |
| PROVENTI DIVERSI                      |                     | 32.128,59           |
| ELARGIZIONI                           |                     | 27.077,10           |
| RIMANENZE FINALI                      |                     | 15.519,89           |
| <b>TOTALE RICAVI DI ESERCIZIO</b>     |                     | <b>3.789.721,17</b> |
| <i>Totale</i>                         | <b>3.479.539,05</b> | <b>3.789.721,17</b> |
| <i>Utile di esercizio</i>             | <b>310.182,12</b>   |                     |
| <i>Totale a pareggio</i>              | <b>3.789.721,17</b> | <b>3.789.721,17</b> |

---

L'esercizio in esame, nonostante le difficoltà contingenti, dovute alla pessima situazione economica europea legata al protrarsi del conflitto russo-ucraino, si è chiuso in crescita rispetto all'anno precedente con un utile pari a euro 310.182,00. I principali fattori che hanno portato al raggiungimento di questo risultato positivo sono stati rispettivamente:

- a. dal lato dei Ricavi, si sono registrati tre principali incrementi, prestazioni di Servizi agli Utenti (+ 27.000), interessi attivi su investimenti a basso rischio (+ 40.000), sovvenzioni pubbliche ed elargizioni private (+ 28.000); al netto delle rimanenze di magazzino, i ricavi sono stati pari a euro 3.774.201,00, rispetto ai 3.670.500,00 del 2022, con un incremento del 2,83%.
- b. dal lato dei Costi, oltre alla diminuzione generale delle Utenze Energetiche (-32.000), la costante attenzione interna al contenimento dei costi ha comportato una riduzione delle manutenzioni sugli immobili (-13.000) e delle spese per materiale igienico-sanitario (-9.000).

## **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 si pone come stimolo al cambiamento, per la promozione di una cultura sociale che consideri la persona con disabilità in base alle sue risorse e abilità, piuttosto che alle sue limitazioni.

Essere stimolo e punto di riferimento per il territorio esige un'azione orientata ad acquisire una dimensione economica che dia garanzia di continuità. La stabilità si ottiene attraverso un efficace utilizzo degli strumenti di gestione aziendale, la promozione e lo sviluppo dei servizi, la loro diversificazione e una piena occupazione dei posti autorizzati e accreditati. Una solida gestione economica non deve però essere il fine, ma lo strumento per perseguire i veri obiettivi del Nuovo Ponte, cioè la progettazione e la salvaguardia del futuro delle persone con disabilità.

In tale ottica, elementi distintivi del nostro prossimo futuro dovranno essere:

- la revisione e l'aggiornamento dello Statuto sociale e del Regolamento interno;
- l'introduzione di indicatori di qualità assistenziale, la loro rilevazione e monitoraggio;
- il controllo sullo stato di conservazione degli immobili di proprietà e l'ammodernamento delle sedi;
- l'aggiornamento del sistema informatico esistente, nell'ottica di un miglioramento in termini di efficacia ed efficienza nella gestione di impresa.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione

Dott. Paolo Dalla Pozza