

Bilancio sociale



Esercizio 2022

INDICE

METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE	PAG. 3
INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	PAG. 5
STRUTTURA DI GOVERNO – AMMINISTRAZIONE	PAG. 13
PERSONE CHE OPERANO NELL'ENTE	PAG. 18
OBIETTIVI E ATTIVITA'	PAG. 27
SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA	PAG. 60
ALTRE INFORMAZIONI	PAG. 68



METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

In continuità con le modalità di rendicontazione sociale adottate lo scorso anno, anche per l'esercizio 2022 la cooperativa sociale INCONTRA si è avvalsa per la redazione del presente Bilancio sociale del metodo **ImpACT** realizzato dall'istituto di ricerca Euricse di Trento e promosso in collaborazione con organismi di secondo livello nella provincia autonoma di Trento, in Friuli Venezia Giulia, ma anche a livello nazionale. Si tratta quindi di uno strumento condiviso con molte altre cooperative sociali, trasparente, validato e comparabile che si permette di comunicare all'esterno in modo sintetico ma efficace, scientifico ma chiaro, i principali esiti dell'attività realizzata nell'anno.

Metodologicamente, il modello risponde alla recente Riforma del Terzo settore (L. 106/2016, art.7 comma d) e relativi decreti attuativi che non solo richiedono alle imprese sociali (e quindi alle cooperative sociali) di redigere in modo obbligatorio un proprio bilancio sociale, ma stabilisce anche generici obblighi di trasparenza e informazione verso i terzi, nonché una valutazione dell'impatto sociale prodotto, dove *"Per valutazione dell'impatto sociale si intende la valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all'obiettivo individuato"* (art.7 comma 3). Il metodo ImpACT incentiva alla progressiva estensione della rendicontazione sociale a dimensioni di impatto sociale, includendo nel Bilancio sociale specifici indicatori quantitativi e qualitativi delle ricadute e dell'impatto generato sul tessuto sociale di riferimento. Un processo articolato, dunque, ma che si vuole condividere nella convinzione che sia utile per fare emergere le specificità della cooperativa sociale con dati ricchi e che identifichino in vario modo le diverse dimensioni dell'azione, quella imprenditoriale e quantitativa e quella sociale e qualitativa, valutate come risultato immediato e di breve nei prodotti e servizi offerti e come risultato di lungo periodo nelle varie azioni sociali e politiche a favore del territorio e degli stakeholder.

Il metodo è poi sufficientemente standardizzato, e quindi la presentazione che seguirà rispetta volontariamente struttura, contenuti, ordine di presentazione, modelli grafici proposti dal modello ImpACT. Ciò permette agli interlocutori della cooperativa di disporre di un metodo teorico e visivo per approcciarsi al tema della rendicontazione e valutazione unico per tutte le imprese che seguono la valutazione con ImpACT e in conclusione permette di confrontare dimensioni e risultati raggiunti con ad esempio benchmark di territorio. È in tal senso che il presente bilancio sociale punta a rispettare tutti i principi proposti dalle linee guida nazionali (capitolo 5 delle linee guida per gli enti di Terzo settore): rilevanza delle informazioni fornite, completezza alla luce degli stakeholder con cui l'organizzazione si relaziona, trasparenza, neutralità competenza di periodo (con riferimento prioritario all'esercizio di riferimento, ma anche con alcune analisi di trend o di impatto di medio periodo), comparabilità sia nel tempo che con altre organizzazioni del territorio, chiarezza (pur usando talvolta un linguaggio tecnico), veridicità e verificabilità dati i processi di rilevazione seguiti con il metodo ImpACT, attendibilità, autonomia delle terze parti per le parti di bilancio sociale relative alle percezioni su politiche e azioni. Sotto quest'ultimo profilo, il metodo accoglie l'invito a "favorire processi partecipativi interni ed

esterni all'ente" poiché proprio nella riflessione sulle politiche organizzative e sulle dimensioni più qualitative il metodo ha richiesto di organizzare un Gruppo di lavoro, per la cooperativa composto da una parte dei membri del CdA, e nello specifico da lavoratori ordinari. In questo modo, sulla base di chiari indicatori ci si interrogherà sui risultati raggiunti e su eventuali elementi di miglioramento o cambiamento nei processi e negli esiti.

Si osserva ancora, il presente prospetto di bilancio sociale ripercorre inoltre -con alcuni approfondimenti di merito e impostazione resa flessibile secondo quanto consentito dalle stesse Linee guida- la struttura di bilancio sociale ancora prevista dalle Linee guida nazionali, articolando la riflessione su Metodologia adottata, Informazioni generali sull'ente, Struttura di governo e amministrazione, Persone che operano per l'ente, Obiettivi e attività, Situazione economico-finanziaria, Altre informazioni rilevanti. Ogni sezione vuole portare la riflessione non solo sulle ricadute oggettive dell'anno, ma anche su elementi qualitativi del modo in cui la cooperativa ha agito e dei risultati che essa ha raggiunto, cercando di guardare anche agli impatti eterogenei, a ricadute che non vanno intese solo nel breve periodo, nell'anno di riferimento del presente bilancio sociale, ma nel loro valore di cambiamento e di prospettiva di lungo periodo.

È alla luce di tali premesse ed impostazioni, che la cooperativa sociale vuole essere rappresentata e rendicontata alla collettività nelle pagine seguenti.



INCONTRA è una cooperativa sociale di tipo plurimo (A+B) e come tale ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la produzione di interventi e servizi sociali, prestazioni socio-sanitarie, servizi educativi alla prima infanzia (0-6 anni), servizi educativi per bambini e ragazzi, formazione extra-scolastica finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo ed al contrasto della povertà educativa, attività culturali con finalità educativa, alloggio sociale, organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso e accoglienza umanitaria e integrazione sociale migranti e attraverso l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate operando nei settori: fornitura di pasti preparati, servizi di alloggio e ristorazione e attività di pulizia e disinfestazione.

Carta di identità della cooperativa

Nome dell'ente	INCONTRA
Forma giuridica	cooperativa sociale di tipo plurimo (A+B)
Codice Fiscale/P. Iva	01368180228
Sede Legale	PIAZZA CESARE BATTISTI N. 69, Sella Giudicarie (TN)
Altre Sedi	VIA ROMA N. 9, TIONE DI TRENTO PIAZZALE DELLA GIOVENTU' N. 1, PINZOLO PIAZZA CESARE BATTISTI N. 79, COMANO TERME VIA PRIORI N. 14, ANDALO VIA SANT'ANDREA N. 7, STORO FRAZIONE LARIDO N. 4, BLEGGIO SUPERIORE VIA TRENTO 13/A-B, TIONE DI TRENTO VIA OSPEDALE N. 10, TIONE DI TRENTO LOC. ISCHIA N. 3, RIVA DEL GARDA VIALE DANTE N. 4, TIONE DI TRENTO

Servizi afferenti ad Incontra A

- Due servizi diurni a Storo e Larido, dove sono accolte persone adulte con disabilità psico-fisica e/o disturbi della personalità con limitate capacità di autonomia.
- Un Centro Diurno ed Una Comunità Socio Riabilitativa a Tione di Trento, che accolgono persone adulte in condizione di emarginazione o con problemi psichici o di dipendenza da sostanze.
- Un servizio di assistenza scolastica a favore di alunni con gravi disabilità e Bisogni Educativi Speciali.

- Interventi di educativa domiciliare a favore di persone con disabilità, minori con disagio e le loro famiglie.
- Progetti di Inclusione sociale per persone non collocabili al lavoro.
- Progetti di animazione estiva a favore di minori con disabilità grave, sono interventi finalizzati a permettere la partecipazione dei bambini con disabilità grave alle attività di animazione estiva promossi dal territorio a favore di tutti i bambini.
- Il Progetto Etika, un servizio sperimentale di accoglienza residenziale per persone con disabilità cognitiva lieve.
- Una Comunità Integrata per l'accoglienza in forma residenziale di persone con disabilità a Larido Bleggio Superiore
- Centro socio educativi territoriali a Tione, Pinzolo e Comano Terme, rivolti a minori ed alle loro famiglie, segnalati dal Servizio Sociale.
- Servizi di animazione estiva, attività di socializzazione rivolte a minori durante il periodo estivo.
- Servizi di animazione e socializzazione rivolto agli anziani autosufficienti delle Rsa di Storo, Condino e Pieve di Bono e Bolognana di Arco e Bagolino (BS)
- Servizi al Lavoro: hanno il duplice obiettivo di supportare le nuove generazioni nell'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi e di inserire nel mondo del lavoro soggetti svantaggiati, giovani o persone disoccupate.
- La Bottega dei Mestieri, centro per i pre-requisiti lavorativi per giovani ed adulti con difficoltà personali, famigliari o sociali.
- Il Centro MeTe si occupa di promozione del benessere personale e familiare e del potenziamento delle risorse personali e/o professionali delle persone che si rivolgono ad esso. Si rivolge a minori, adolescenti, giovani, alle loro famiglie ed agli operatori dell'educazione. Attiva percorsi individuali e/o di gruppo mirati al sostegno e al potenziamento delle abilità personali e professionali. Si propone anche come "spazio culturale".
- Educazione ambientale
- Gestione attività di accoglienza richiedenti protezione temporanea provenienti da Ucraina
- Il Servizio Sal Servizio Integrato per la salute mentale SAL – nelle tre macro aree della Socialità, dell'Abitare e del Lavoro – nell'ambito territoriale Alto Garda Ledro e Giudicarie.

Servizi afferenti ad Incontra B -

Guardando al ramo B dell'attività, ha svolto: attività di assemblaggio conto terzi, gestione della biglietteria del Cinema e del Teatro Comunale di Tione, gestione del sentiero etnografico di Rio Caino, la gestione della pista di pattinaggio del Comune di Tione, iniziative di turismo sociale con la gestione delle case per ferie di Brione, Sella Valsugana, Segonzano e Cinte Tesino. Da giugno 2019 è stata inoltre aperta una piccola Caffetteria, nei locali attigui alla sede della comunità socio riabilitativa per adulti. Si tratta di un piccolo Bar, in cui non sono servite bevande alcoliche. Per Incontra la Caffetteria è una porta aperta verso la Comunità, un'occasione per dimostrare che il sociale, quello vero, esiste e può colorare le persone con le tinte dell'accoglienza e dell'inclusione. Per Incontra la Caffetteria è un'opportunità di Incontro con e tra la comunità. Questo rende ancora più evidente l'intenzione della Cooperativa di attivarsi per garantire al meglio il buon esito dei percorsi di riabilitazione e di inclusione sociale proposti. La Caffetteria è infatti da subito diventata un interessante luogo di socialità per le persone accolte nel servizio socio riabilitativo, oltre

Commentato [TS1]: Sono state inserite stesse informazioni in più domande Domanda A20

che luogo di sperimentazione di progetti di tirocinio per persone con fragilità relazionale e cognitiva gestiti in collaborazione con l'Istituto alberghiero Enaip di Tione.

Gli illustrati servizi rappresentano una parte principale delle attività previste statutariamente con l'obiettivo di ampliare nel tempo le possibilità di azione della cooperativa, considerando infatti che lo Statuto prevede testualmente che la cooperativa sociale si occupi -relativamente ai servizi ai sensi dell'art. 3 comma 2, lett. A) della LR. 24/1998-:

- a) l'organizzazione e la gestione di iniziative, strutture e servizi di accoglienza e supporto, anche psicologico, rivolti a soggetti, soci e non soci, in condizione di vulnerabilità sociale, nei modi ritenuti più idonei per il raggiungimento di tale obiettivo;
- b) l'erogazione ad enti pubblici e privati e /o privati cittadini di servizi socio assistenziali, socio sanitari, educativi, ricreativi, di animazione, riabilitativi a carattere diurno e residenziale quali ad esempio centri socio educativi, centri diurni riabilitativi e di socializzazione, centri occupazionali, laboratori per i prerequisiti lavorativi, centri socio ricreativi, strutture residenziali, comunità alloggio, alloggi protetti e semi-protetti, appartamenti in autonomia, interventi di pronta accoglienza, servizi di sollievo;
- c) la gestione di servizi di accoglienza, di animazione e di assistenza delle comunità locali, nelle forme e nei modi ritenuti utili al raggiungimento dello scopo sociale e per una piena e più completa emancipazione ed integrazione sociale;
- d) l'organizzazione e la gestione di percorsi di assistenza scolastica, attività di supporto alla didattica, assistenza diretta ed accompagnamento di studenti con particolare attenzione agli studenti con Bisogni Educativi Speciali (B.E.S.);
- e) attività di animazione, che si realizzano con la promozione e il sostegno di iniziative ludiche, sociali, ricreative, artistiche, sportive e culturali rivolte a minori, adulti e anziani che si trovano in stato di bisogno e ai soggetti svantaggiati, rientranti in un progetto che mira al raggiungimento di un maggior benessere della comunità;
- f) orientamento, inteso come supporto alle scelte formative e lavorative dei minori dei giovani, degli adulti e delle loro famiglie; l'attività di orientamento può essere effettuata attraverso servizi specifici anche di natura psicologica;
- g) formazione, che avviene tramite la progettazione, la promozione e la gestione di corsi, di attività di studio e di ricerca rivolto al mondo giovanile, alle loro famiglie e agli adulti in genere, con particolare attenzione alla situazione locale;
- h) la promozione di esperienze pre-lavorative attraverso l'organizzazione e lo svolgimento di attività diverse quale stage e tirocini formativi;
- i) la gestione di ogni iniziativa finalizzata alla socializzazione, al recupero, all'assistenza ed al reinserimento sociale a favore di minori, adulti, anziani con disabilità fisica e psichica, con problemi di salute mentale, di dipendenza da sostanze o che si trovino in stato di necessità, di abbandono e di emarginazione;
- j) la gestione di interventi di educazione e di assistenza domiciliare, di assistenza alle persone in caso di degenza presso ospedali, case di cura, case di riposo, luoghi di villeggiatura, ecc,

- k) la promozione e gestione dei corsi di formazione intesi a dare ai partecipanti all'iniziativa o all'attività sociale strumenti idonei al reinserimento sociale e alle qualifiche professionali, nonché alla formazione cooperativistica, anche con il contributo della U.E., degli entri pubblici e privati e/o singoli; erogando, se necessario borse di studio e/o borse lavoro;
- l) l'assunzione di amministrazione di sostegno nei limiti della normativa vigente;
- m) attività di sensibilizzazione e di animazione socio-culturale della comunità locale entro cui opera finalizzata a favorire una sempre più autentica presa di coscienza sui problemi dell'emarginazione sociale e sui mezzi per prevenirla, affrontarla e superarla;
- n) attività di promozione e di stimolo alle istituzioni per un impegno a favore delle persone deboli e svantaggiate per l'affermazione dei loro diritti;
- o) la gestione di appositi laboratori al fine di apprendere attraverso il lavoro sia abilità manuali che i pre-requisiti lavorativi con finalità dirette alla promozione umana e all'integrazione sociale. Queste attività si sviluppano attraverso la produzione e lo svolgimento di servizi, la lavorazione e la commercializzazione dei manufatti e i prodotti ottenuti dalle colture, derivanti dall'impiego dei partecipanti all'attività sociale. L'addestramento quotidiano in attività, manuali, artigianali, di servizio nonché agricole (ortofrutticole e/o florovivaistiche con svolgimento di ogni attività connessa alla coltivazione del fondo) seppur vissute in realtà protette, risulta essenziale per le persone svantaggiate quale trattamento in grado di sviluppare al massimo la loro personalità ed autonomia e di favorire la loro partecipazione attiva alla vita collettiva. Con tali finalità i prodotti originati dal lavoro dei soggetti impegnati nei suddetti laboratori possono essere commercializzati al fine di promuovere l'attività della cooperativa;
- p) l'erogazione di servizi a privati, imprese e non, ed in particolare ad enti pubblici quali comuni, provincie e regioni e scuole. La cooperativa potrà partecipare a gare di appalto e compiere tutte le operazioni necessarie per l'erogazione dei servizi stessi;
- q) Svolgimento di servizi specialistici per persone con disabilità o svantaggio, orientamento di primo livello e specialistico e accompagnamento al lavoro;
- r) Nella gestione può essere prevista la somministrazione di cibi e bevande ai propri utenti ed operatori nonché l'attività di trasporto nell'ambito dei servizi gestiti dalla Cooperativa a favore delle persone con disabilità e disagio.

Relativamente alle attività ai sensi dell'art.1 lett. b) della L.381/1991 la Cooperativa ha per oggetto tutte le attività utili e necessarie all'integrazione lavorativa di persone svantaggiate:

- a) gestione di laboratori per lavorazioni conto terzi in ambito industriale, artigianale, commerciale, agricolo e di servizi;
- b) erogazione di servizi a privati ed enti pubblici;

c) gestione di locali di pubblico esercizio, servizi di ristorazione collettiva, mense aziendali, compreso il confezionamento e la distribuzione di pasti;

d) gestione di portinerie e centralini;

e) attività di editoria, stampa e copisteria, realizzazione di servizi giornalistici, tipografici e pubblicitari, realizzazione di applicazioni informatiche, cinematografiche, fotografiche, audiovisive, televisive, multimediali. Organizzazione e realizzazione di congressi, spettacoli e manifestazioni in genere e dei servizi correlati, produzione di sistemi informatici e dei suoi componenti, nonché software;

f) attività di manutenzione edilizia, manutenzione del verde pubblico e privato, ripristino paesistico e ambientale, attività orto floreali, di allevamento e agricole in genere;

g) piccole manutenzioni e servizi di pulizia.

h) la gestione di strutture ricettive destinate a turismo sociale

Può svolgere inoltre attività finalizzata all'impiego del personale assunto nell'ambito di convenzioni, e/o contratti con Enti Pubblici e comunque finanziati dagli Enti Pubblici per finalità di sostegno occupazionale di soggetti deboli appartenenti a categorie specificatamente nominate dai medesimi Enti committenti e/o finanziatori ovvero tipologie riconducibili e non al concetto di lavoratore socialmente utile.

Nei limiti e secondo le modalità previste dalle vigenti norme di legge la Cooperativa potrà svolgere qualunque altra attività connessa o affine alle attività sopraelencate, nonché potrà compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni di natura immobiliare, mobiliare, commerciale, industriale e finanziaria tra cui assumere mutui, finanziamenti e prestiti, rilasciare garanzie reali o personali anche a favore dei soci o di terzi necessarie od utili allo svolgimento delle attività sociali o comunque, sia direttamente che indirettamente, attinenti alle medesime.

Le attività di cui al presente oggetto sociale saranno svolte nel rispetto delle vigenti norme in materia di esercizio di professioni riservate per il cui esercizio è richiesta l'iscrizione in appositi albi o elenchi.

La società potrà costituire fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o per il potenziamento aziendale nonché adottare procedure di programmazione pluriennale finalizzate allo sviluppo o all'ammodernamento aziendale, ai sensi della Legge 31.1.1992, n. 59 ed eventuali norme modificative ed integrative.

Potrà, inoltre, assumere partecipazioni in altre imprese a scopo di stabile investimento e non di collocamento sul mercato, specie se svolgono attività analoghe e comunque accessorie all'attività sociale, con particolare riguardo alla facoltà di sostenere lo sviluppo di altre cooperative sociali, con esclusione assoluta della possibilità di svolgere attività di assunzione di partecipazioni riservata dalla legge a cooperative in possesso di determinati

requisiti, appositamente autorizzate e/o iscritte in appositi albi o elenchi. Nell'interesse delle società partecipate la Cooperativa potrà rilasciare a favore di terzi garanzie reali e/o di firma.

La Cooperativa, inoltre, per stimolare e favorire lo spirito di previdenza e di risparmio dei soci, potrà istituire una sezione di attività, disciplinata da apposito regolamento approvato dall'Assemblea, per la raccolta di prestiti limitata ai soli soci ed effettuata esclusivamente ai fini del raggiungimento dell'oggetto sociale. È in ogni caso esclusa ogni attività di raccolta di risparmio tra il pubblico.

LE TAPPE DELLA NOSTRA STORIA

1987 – Fondazione Coop. Il Bucaneve

1992 – Fondazione Coop. L'Ancora

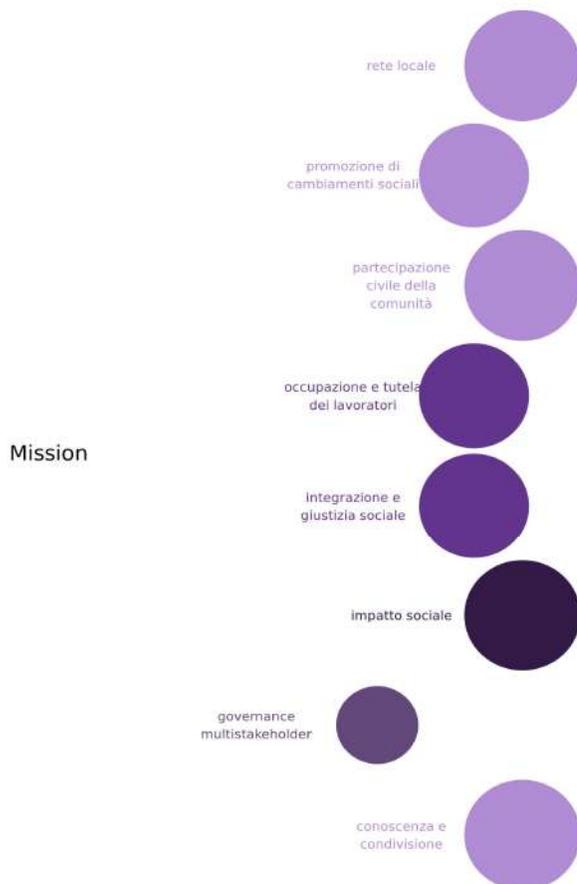
2008 – Costituzione Consorzio Impresa Solidale

2018 – Fusione Il Bucaneve - L'Ancora - Impresa Solidale e nascita di cooperativa di tipo plurimo A/B

L'attuale offerta ed aree di intervento sono frutto di motivazioni pro-sociali presenti fin dalla nascita della cooperativa. Incontra, società cooperativa sociale di tipo misto A/B, nasce il 1 maggio 2018 dal percorso di fusione di due storiche Cooperative Sociali operanti in Val Giudicarie: la Cooperativa Il Bucaneve e la Cooperativa L'Ancora. Il Bucaneve è stata una Cooperativa sociale attiva in Val Giudicarie nel settore socio assistenziale e socio sanitario dal 1987. Ha sempre avuto come obiettivo il perseguimento del benessere delle persone e delle famiglie con disabilità, con problemi di salute mentale e/o con dipendenza da alcol. L'Ancora ha operato in Val Giudicarie e territori limitrofi dal 1992 con iniziative a favore del mondo giovanile e delle loro famiglie, con l'obiettivo di aiutare i ragazzi e i giovani a crescere bene, supportandoli nei passaggi più difficili della loro vita. Il 2018 pertanto è il primo anno di attività della Cooperativa Incontra.

Una storia che si rinnova nella definizione specifica degli obiettivi organizzativi e nella **mission** che la cooperativa si è data. Incontra è una cooperativa sociale: un'impresa sociale che allo scopo di trovare risposte ai bisogni del territorio ascolta le persone, le comunità territoriali e i loro bisogni sociali, socio-sanitari ed educativi; stimola il tessuto sociale affinché sia attento e si attivi nella risposta alle proprie fragilità; accoglie, orienta e accompagna le persone e ne valorizza risorse e potenzialità.

La cooperativa, attraverso le proprie attività, sostiene, in un'ottica di reciprocità, la crescita della comunità e dà valore alla creatività e al protagonismo di tutti coloro che sono interessati a collaborare per il bene comune. La cooperativa opera prevalentemente nel territorio delle Giudicarie.



VISION La cooperativa Incontra anima la comunità territoriale e lavora affinché si attrezzi sempre più per far fronte alle difficoltà e alle fragilità delle persone che ne fanno parte. Per questo promuove una responsabilità condivisa e diffusa, interagisce con le istituzioni e gli enti vicini a chi vive situazioni di difficoltà, favorisce la partecipazione delle persone alla vita sociale delle comunità di appartenenza e cerca di stimolarne il dinamismo e le potenzialità. Aiuta il territorio a trovare risposte adeguate ai suoi bisogni, mettendo a disposizione la professionalità, la competenza e la passione di lavoratori e collaboratori. Muovendo da una visione globale della persona, al di là delle sue difficoltà o fragilità, si propone di valorizzare ogni singola risorsa delle persone stesse, dei loro familiari e parenti, dei vicini e dei comuni cittadini. Lavora inoltre per promuovere condizioni che garantiscano a tutti piena dignità personale e sociale. Per raggiungere tali obiettivi la cooperativa è fortemente orientata all'innovazione, così da essere sempre in grado di recepire gli stimoli provenienti dal contesto territoriale di riferimento e, nello stesso tempo, di anticipare future esigenze.

Alla luce di questi elementi identitari e finalità trasversali della cooperativa, si è lavorato nell'ultimo triennio con alcuni specifici e prioritari **obiettivi**, del cui raggiungimento si renderà conto anche nel presente bilancio sociale:

- Sviluppare almeno una azione per ogni area della Cooperativa che preveda il coinvolgimento attivo di un soggetto della comunità;
- Sviluppare almeno un'azione che sia trasversale a più aree della cooperativa, individuando l'area responsabile della sua realizzazione;
- Mantenere contatti con volontari impossibilitati ad essere nei servizi causa emergenza sanitaria;
- Aggiornare base sociale ed aggregare nuovi soci;
- Mantenere ed alimentare i rapporti di collaborazione operativa con le Cooperative Sociali Trentine dell'area disabilità, adulti, minori per lo sviluppo di progettualità comuni;
- Acquisire l'accreditamento per il servizio Sal in salute mentale in Giudicarie;
- Area adulti/disabilità: sviluppare un progetto integrato per la gestione appartamenti autonomi;
- Area disabilità: sviluppare integrazione tra area scuola e altri servizi (Es formazione a.e. Enaip/Upt);
- Sviluppare integrazione tra area disabilità/minori/adulti e scuola professionale UPT/ENAIP per migliorare la modalità di conclusione dell'esperienza scolastica e favorire la transizione verso modo lavoro/servizi soci assistenziali dei giovani con fragilità;
- Area minori: sviluppare il progetto in Alta Val Rendena di prevenzione del disagio giovanile in collaborazione con Progetto Dialogo;
- Partecipazione a bandi coerenti con servizi gestiti da Incontra per favorire sviluppo e innovazione;
- Somministrazione questionari di soddisfazione ad utenti e famiglie dei servizi;
- Predisporre azione per mantenere contatto con minori dimessi dai centri anche la partecipazione a bandi dei Piani giovani
- Area adulti: monitorare riorganizzazione operata nel 2020 per verificare se coerente con nuova tipologia di utenza;
- Proporre linee guida per gestione e realizzazione piano formativo
- Somministrazione questionari ai lavoratori
- Progettare corso formazione prossimo
- Bando Foncoop
- Invito a curare l'aggiornamento professionale continuo (corsi riqualificazione, lauree)
- Disponibilità ad ospitare tirocini formativi
- Organizzazione di due occasioni all'anno di ritrovo aziendale
- Proposta linee guida per gestione risorse umane: piano ferie, rientri dalla maternità, autorizzazioni orario lavoro
- Approvazione e diffusione conoscenza budget aziendale presso i Responsabili di servizio



STRUTTURA GOVERNO AMMINISTRAZIONE

Essere una cooperativa sociale significa innanzitutto essere un'organizzazione fatta di persone cui è assegnato un paritario potere nel processo decisionale. La presentazione della struttura di governo della cooperativa e dei suoi meccanismi di rappresentanza e di amministrazione risulta quindi funzionale a comprendere la socialità dell'azione, i livelli di partecipazione e rappresentanza dei diversi interessi che ruotano attorno alle attività dell'ente.

Governare La Cooperativa

Soci	92
Tasso di Partecipazione alle Assemblee	17%
Membri del Consiglio di Amministrazione	9
Nr. di Riunioni all'Anno del CdA	7

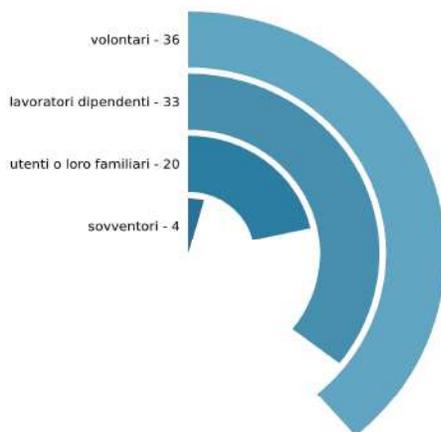
Incontra è governata da un Consiglio di Amministrazione attualmente composto da 9 persone, eletto in data 27 luglio 2021. Rispetto al primo consiglio, eletto in occasione delle assemblee di fusione nel gennaio 2018, che vedeva la presenza di 11 consiglieri, con il rinnovo delle cariche del luglio 2021 il numero è stato ridotto a nove. L'esigenza manifestata in sede di fusione di garantire una congrua rappresentanza agli amministratori provenienti dalle realtà precedenti alla fusione, a distanza di tre anni, non aveva più ragion d'essere. Ormai il percorso di fusione è completato. Pur mantenendo un saldo legame con la storia delle due cooperative da cui è nata, Incontra ormai ha una propria identità, riconosciuta dal contesto in cui opera. Inoltre la riduzione dei numeri non ha inciso sulla possibilità di mantenere una rappresentanza adeguata di tutte le componenti societarie, lavoratori, volontari e famiglie. Il Consiglio è di nomina assembleare, mentre Presidente e VicePresidente sono nominati all'interno dello stesso. La durata del mandato è di tre anni. Gli amministratori sono rieleggibili. L'amministrazione della Cooperativa può essere affidata anche a soggetti non soci purchè la maggioranza degli amministratori sia scelta tra i soci cooperatori oppure tra le persone indicate dai soci cooperatori persone giuridiche. Gli Amministratori durano in carica tre esercizi e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica. Gli Amministratori sono investiti dei più ampi poteri per la gestione del Consorzio, esclusi solo quelli riservati all'Assemblea dalla legge e dallo statuto. A norma dell'art. 2365 comma secondo del Codice Civile è attribuita al Consiglio di Amministrazione la competenza all'adeguamento dello statuto a disposizioni normative. Il Consiglio di Amministrazione può delegare parte delle proprie attribuzioni, ad eccezione delle materie previste dall'art. 2381 del Codice Civile, dei poteri in materia di ammissione, recesso ed esclusione dei soci e delle decisioni che incidono sui rapporti mutualistici con i soci, ad uno o più dei suoi componenti, oppure ad un Comitato esecutivo formato da alcuni dei suoi componenti, determinando

il contenuto, i limiti e le eventuali modalità di esercizio della delega. Almeno Ogni novanta giorni gli organi delegati devono riferire agli Amministratori e al Comitato di controllo sulla gestione sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggior rilievo, in termini di dimensioni o caratteristiche, effettuate del Consorzio e dalle sue controllate.

Al 31 dicembre 2022, la cooperativa sociale include nella **base sociale** 93 soci e durante l'anno si è registrata l'entrata di 3 nuovi soci.

INCONTRA si è dotata di una base sociale **multi-stakeholder**, cercando di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti della collettività e del territorio. Tra gli stakeholder formalmente coinvolti nel processo decisionale particolare attenzione meritano i lavoratori: il 30,56% dei lavoratori ordinari con posizione stabile in cooperativa è socio. La natura di cooperativa sociale trova poi compimento anche nella presenza nella base sociale di 20 utenti o loro familiari.

Suddivisione soci per tipologia

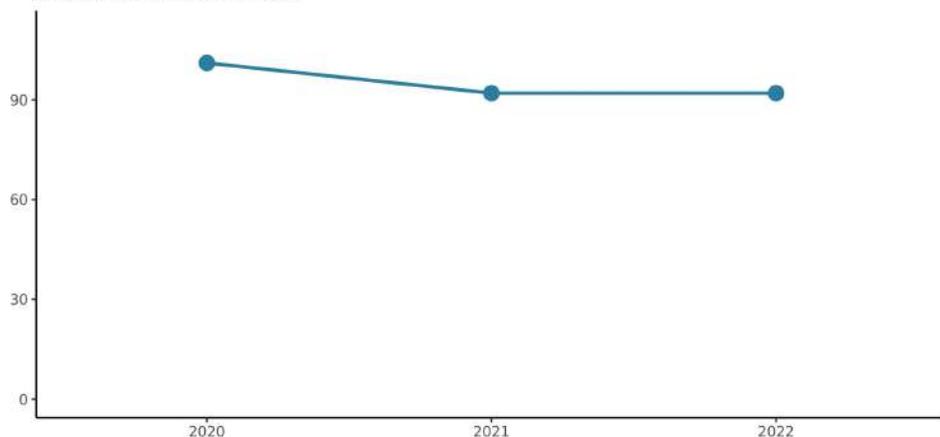


Il dato sulla composizione della base sociale va letto anche alla luce delle specificità del **rapporto associativo** e nelle politiche adottate verso i soci. Incontra ha una base sociale che vede la presenza di tutte le tipologie di soci previsti dalla legge 381, con una prevalenza dei soci lavoratori. Non esistono particolari regole di ammissione o esclusione se non quelle previste dallo statuto, così come non vi sono diversificazioni nelle quote associative previste per le diverse tipologie di soci.

Le politiche attivate nei confronti dei soci hanno avuto alcuni esiti oggettivi. Il primo di questi riguarda il turn over della base sociale: se all'atto della fondazione la cooperativa contava sulla presenza di 19 soci, come anticipato essi sono oggi 92. Questi andamenti spiegano parzialmente l'eterogenea composizione della base sociale per anzianità di

appartenenza: un 23% di soci è presente in cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 77% di soci presenti da più di 15 anni.

Andamento numero soci



Nel 2022 INCONTRA ha organizzato 1 assemblea ordinaria e il tasso di partecipazione è stato complessivamente del 17%, di cui il 24% rappresentato per delega (partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 32%).

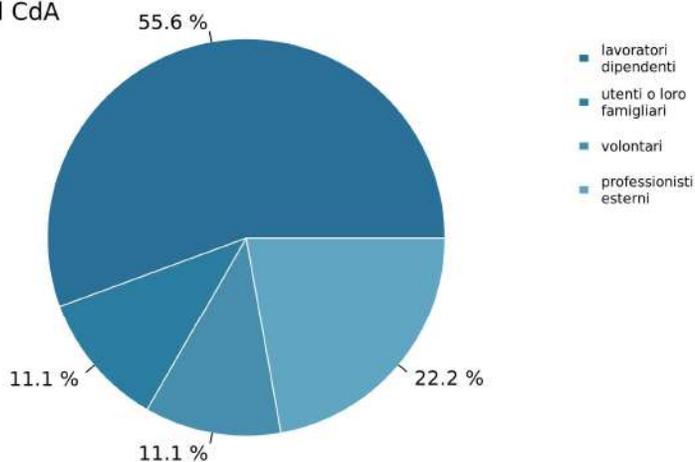
Il **Consiglio di Amministrazione**, organo amministrativo ed esecutivo della cooperativa, è composto da 9 consiglieri. Essi sono esponenti di categorie diverse di portatori di interesse, dimostrando nuovamente la rilevanza assegnata a portare anche nel processo gestionale le scelte e il confronto tra attori diversi.

Cognome e nome	Ruolo
Monia Bonenti	Presidente
Mariagrazia Scaglia	Vicepresidente
Mariano Failoni	Consigliere
Sara Zambotti	Consigliere
Andrea Rizzonelli	Consigliere
Elisa Gargioni	Consigliere
Elena Simoni	Consigliere
Michele Tavernini	Presidente Comitato di Controllo sulla gestione
Claudio Bertoni	Membro comitato di controllo sulla gestione

Commentato [TS2]: Completare con le informazioni mancanti

Nell'anno 2022 il Consiglio di Amministrazione si è riunito 7 volte e il tasso medio di partecipazione è stato del 77.78%.

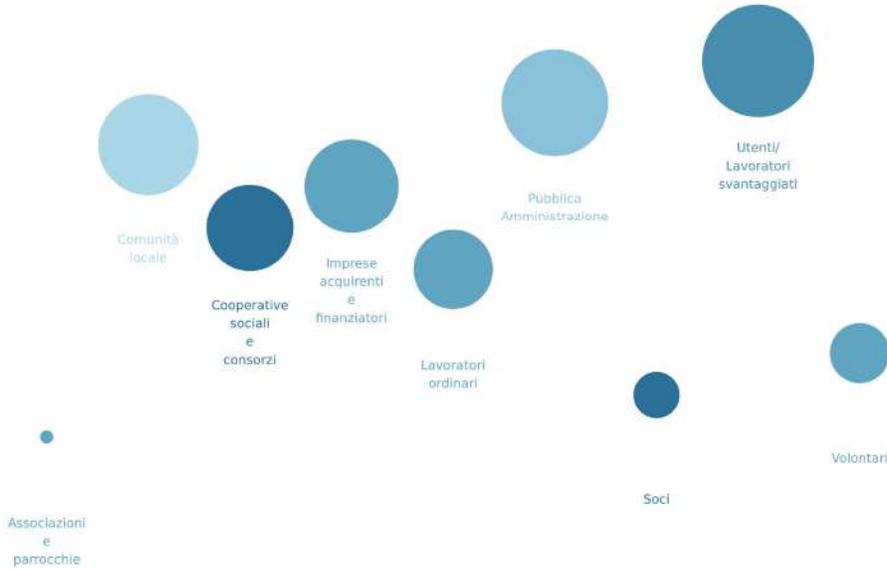
Composizione del CdA



La cooperativa prevede dei compensi economici per alcune cariche istituzionali ricoperte e in particolare 2.500 Euro per i revisori contabili e 5.000 Euro per il presidente. D'altra parte, gli utili conseguiti nel 2021 sono stati completamente accantonati a riserve con l'obiettivo di generare valore per la cooperativa e pensare alla sua crescita, anche in ottica generazionale e di beneficio alla collettività.

A conclusione della riflessione sulla democraticità e rappresentanza di interessi della cooperativa sociale, si deve comunque considerare che, nonostante la centralità del socio e degli organi di governo nel processo decisionale, la cooperativa agisce con una chiara identificazione di quelli che sono gli interessi dei diversi soggetti che con essa si relazionano, dei suoi **stakeholder**.

Stakeholder



In particolare, le modalità di **coinvolgimento dei lavoratori** sono eterogenee e sviluppate: la cooperativa promuove la partecipazione dei lavoratori a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività e la rappresentanza e la raccolta di idee attraverso gruppi o esponenti, momenti di incontro e confronto formali. INCONTRA rende poi partecipi i **beneficiari dei servizi**, attivando gli utenti nell'intercettazione di preferenze e idee.



PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Il perseguimento degli obiettivi e della funzione sociale della cooperativa viene garantito dall'impegno quotidiano di lavoratori, collaboratori, professionisti e volontari che anche nel 2022 hanno rappresentato una risorsa fondamentale per INCONTRA.

Risorse Umane

Lavoratori ordinari	181
Lavoratori svantaggiati	7
Collaboratori	174
Professionisti	32
Volontari e ragazzi in servizio civile	49

Le persone sono inserite all'interno di un **organigramma** definito e secondo chiare aree, ruoli e funzioni. Sul piano organizzativo la cooperativa Incontra è articolata in 7 aree, di cui 5 relative alla gestione di servizi rivolti all'utenza e 2 aree di supporto al funzionamento dell'intera organizzazione. Nello specifico le 5 aree di gestione dei servizi sono:

- Area Minori,
- Area Disabilità,
- Area Adulti,
- Area Mete (servizi a domanda pagante),
- Area Lavoro

Le due aree di supporto sono Amministrazione ed Area Progettazione e Sviluppo. Tutte le aree sono presidiate dal Direttore che ha la responsabilità generale del buon andamento dell'Azienda. Il Direttore si avvale nella sua azione del supporto del Comitato di Direzione composto dai Responsabili di Area. Ciascuna area, articolata in servizi operativi, è presidiata da un Responsabile di Area. I servizi fanno invece riferimento sul piano organizzativo e delle responsabilità ai Responsabili di Servizio. Il Direttore, i Responsabili di Area e di Servizio hanno una notevole esperienza in tema di governo dell'organizzazione: sono tutte persone che nelle due cooperative di provenienza ricoprivano ruoli di direzione e di coordinamento.

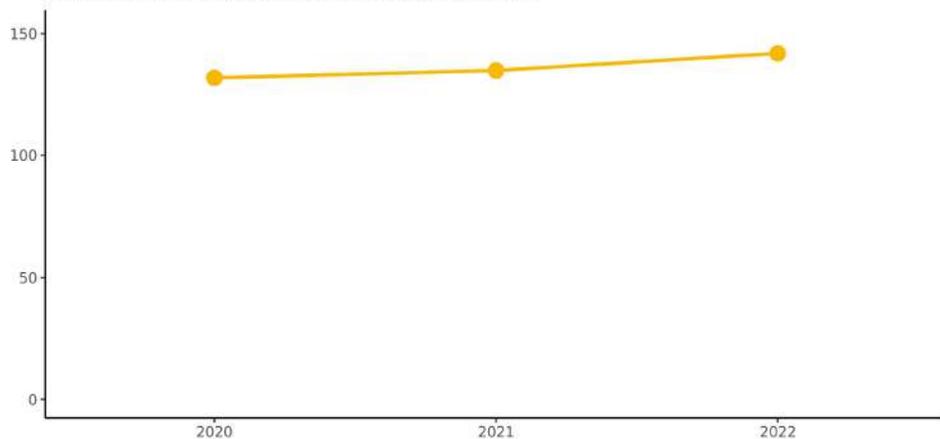
I DIPENDENTI

I **lavoratori dipendenti**, comprensivi dei lavoratori svantaggiati afferenti al ramo B di Incontra scs, impiegati dalla cooperativa al 31/12/2022 sono 142, di cui il 76.06% a tempo indeterminato e il 23.94% a tempo determinato. Durante l'anno la cooperativa ha visto l'ingresso di 46 dipendenti rispetto all'uscita di 41 lavoratori, registrando così una variazione

positiva. Inoltre vi è da considerare che nell'arco dell'anno 8 lavoratori sono passati da contratti flessibili a contratti a tempo indeterminato.

Il totale delle posizioni lavorative del 2022 è stato quindi di 181 lavoratori, per equivalenti posizioni a tempo pieno di lavoro (ULA o Unità Lavorative Annue) quantificate nell'anno in 98.34 unità (per un totale di 187.889 ore retribuite).

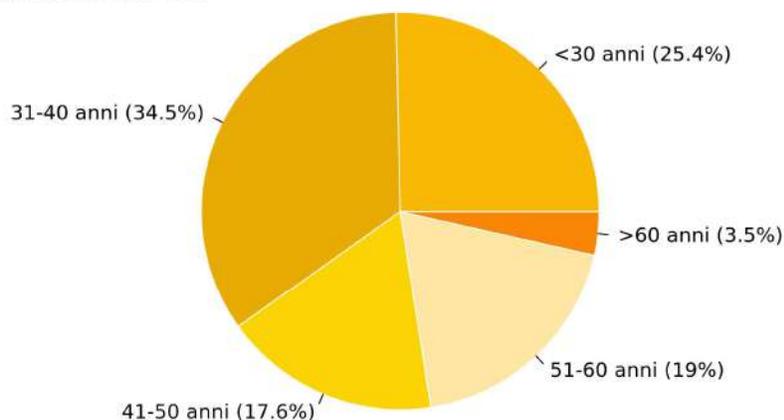
Andamento numero totale lavoratori ordinari



I **tratti socio-demografici** dei lavoratori dipendenti mettono in luce anche l'impatto occupazionale che la cooperativa ha avuto nel territorio e a favore delle varie classi di lavoratori.

La presenza di dipendenti donne è dell'83.1%. I giovani fino ai 30 anni sono invece il 25.35%, contro una percentuale del 22.54% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni.

Composizione per età



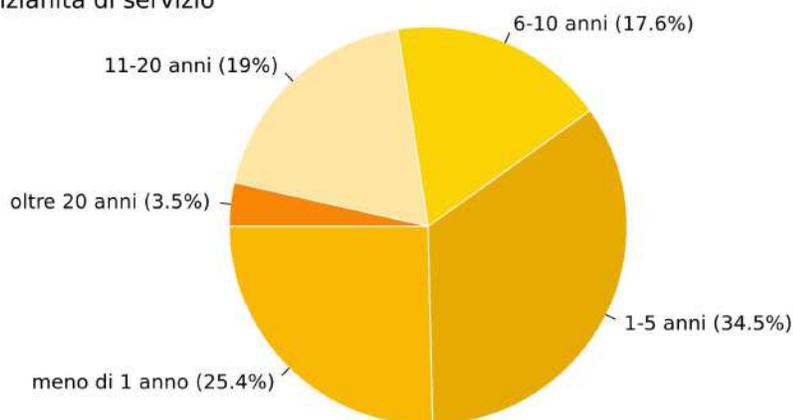
La cooperativa ha generato occupazione prevalentemente a favore del proprio territorio: il 72% dei lavoratori risiede nella stessa Comunità di Valle e il 10% nello stesso comune.

I profili formativi e la classificazione per ruoli che i lavoratori ricoprono forniscono informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Rispetto alla formazione 28 sono i lavoratori con sola scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 43 in possesso del diploma di scuola secondaria superiore, 71 in possesso di laurea.

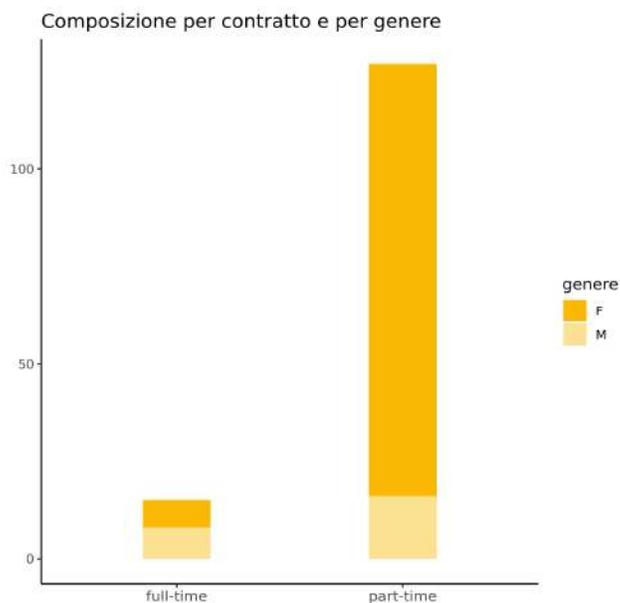
Rispetto invece ai ruoli ricoperti, la cooperativa conta sulla presenza di 33 educatori con titolo, 43 altri educatori, 30 altro ruolo, 19 responsabili, 6 OSS, 6 impiegati, 4 operai semplici e 1 direttore. L'88.03% dei lavoratori si occupa della parte A dell'attività, vale a dire dell'assistenza socio-sanitaria, mentre il 7.04% si occupa dell'inserimento lavorativo.

In una lettura dei livelli di **fidelizzazione** alla cooperativa, la fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 40.14% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni, 5 lavoratori addirittura da oltre 20 anni.

Anzianità di servizio



Le **caratteristiche contrattuali** permettono di comprendere inquadramenti, elementi di valorizzazione della persona e flessibilità proposte, intercettando dove la cooperativa è capace di garantire elementi di qualità del lavoro e gli eventuali punti di miglioramento nella gestione delle risorse umane. Per quanto riguarda la flessibilità temporale, il 10.56% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time, rispetto alla presenza di 127 lavoratori con una posizione a part-time.



In coerenza con i servizi prodotti e con la formazione dei lavoratori, i lavoratori sono inquadrati in ruoli e con livelli salariali eterogenei. Nello specifico, per quanto riguarda gli inquadramenti il 90% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e il 45% dei ruoli di responsabilità è in mano a giovani under 40. Rispetto ai contratti, la cooperativa sociale applica ai propri lavoratori sia il contratto collettivo delle cooperative sociali che il Ripristino ambientale fisso e stagionale; Verbale di intesa per Intervento 3.3.

Inquadramento Contrattuale e Retribuzione

	Minimo	Massimo
Dirigenti	€ 36.340,85	€ 44.876,91
Coordinatore/responsabile/professionista	€ 22.220,51	€ 31.662,41
Lavoratore qualificato/specializzato	€ 21.355,23	€ 25.188,67
Lavoratore generico	€ 18.534,49	€ 18.685,55

I contratti applicati prevedono la modalità del distacco e nel corso dell'anno 4 lavoratori sono stati distaccati in altri enti di terzo settore, prestando 628 ore di lavoro in tali altri enti.

Un modo per valorizzare il lavoro ed i lavoratori dipendenti è quello di garantire incentivi, economici e non, che influenzano anche la **qualità del lavoro** offerto.

Economicamente, oltre allo stipendio base descritto, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali fringe benefit come i buoni mensa o il telefonino aziendale, servizi alla famiglia a prezzo agevolato o gratuite, sconti per l'acquisto di prodotti

o servizi erogati dalla propria cooperativa, microcredito, anticipi sullo stipendio e anticipi eccezionali su TFR. Un benefit indiretto garantito ai lavoratori è rappresentato poi dalla garanzia di una certa flessibilità sul lavoro, tale da sostenere ove compatibile con il servizio una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro. In particolare INCONTRA prevede la possibilità per il dipendente di poter usufruire di flessibilità in entrata/uscita o all'ora di pranzo, passaggio dal tempo pieno al tempo parziale orizzontale/verticale o viceversa e concessione di aspettativa ulteriore rispetto a quella prevista da normativa contrattuale.

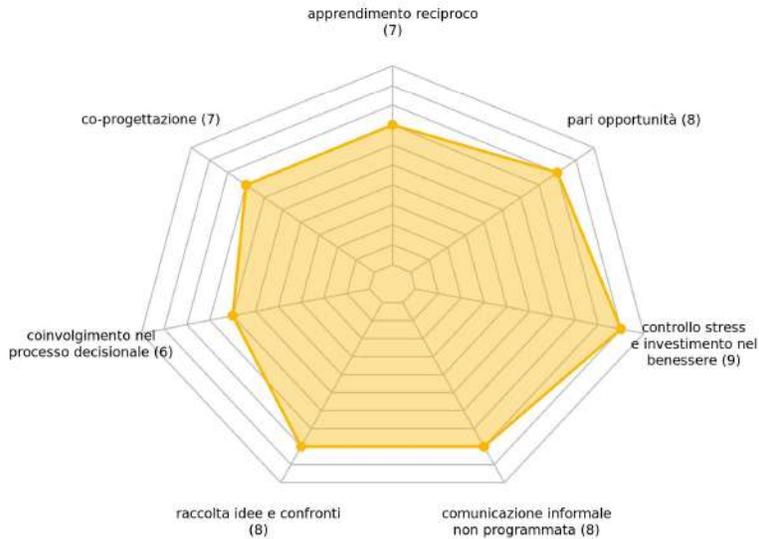
INCONTRA investe poi in **formazione**: durante l'anno sono state realizzate 4.671 ore di formazione, su vari temi e con diverse modalità. L'impegno dei dipendenti nella formazione è anche dimostrato dal fatto che il 10% delle ore formative è stato condotto in orario extra-lavorativo o senza riconoscimento delle ore di formazione come ore lavorate.

La Formazione

Ore di formazione	4.671
Costo della formazione	38.773 €
Beneficiari della formazione obbligatoria prevista per il settore	38%
Partecipanti ad attività volte alla riqualificazione professionale	70%
Partecipanti a occasionali corsi/seminari/workshop di carattere generale o culturale	12%

Accanto a tali elementi più aziendalistici, tema centrale per le cooperative sociali è sicuramente la sfera del **coinvolgimento** e del **benessere** dei lavoratori. INCONTRA investe in pratiche e dispositivi volti a garantire il controllo dello stress e l'investimento nel benessere dei lavoratori e accorgimenti e decisioni che tutelino e supportino le pari opportunità, siano esse di genere, di credo religioso, di provenienza.

Processi di gestione delle risorse umane



Elemento oggettivo del benessere o indicatori di possibili problematiche sono infine rilevabili nei seguenti dati su salute e contenziosi.

Salute e Contenziosi

Infortuni	1
Giorni di assenza per malattia totali	1.282
Nr. massimo di giorni di assenza per malattia individuale	99
Ferie non godute complessive	54%
Massimo ferie non godute per individuo	66%
Contenziosi	0

INCONTRA crede sia importante tenere controllati la soddisfazione dei propri lavoratori, per cui fa monitoraggio del loro benessere occasionalmente in modo formalizzato.

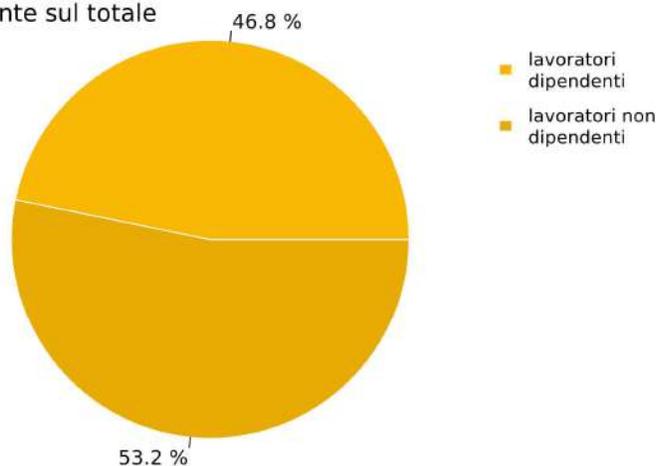
Di particolare rilevanza, date le finalità sociali dell'ente, è che la cooperativa è coinvolta in azioni di offerta di occasioni di impiego rientranti nelle politiche del lavoro per persone con difficoltà occupazionali: nel 2022 INCONTRA ha inserito al suo interno 2 lavoratori da Intervento 3.3, 19 da Progettone, 12 in LPU e 5 in laboratori di formazione.

COLLABORATORI E PROFESSIONISTI

Nel corso del 2022, la cooperativa si è avvalsa anche di altre figure professionali a sostegno delle attività, che hanno determinato ricadute occupazionali e formative ulteriori nel proprio territorio. Nello specifico, INCONTRA ha fatto ricorso a 174 collaboratori e 32 professionisti titolari di partita IVA.

Tali numeri spiegano meglio la strutturazione dell'organico nel complesso: mediamente nell'anno il peso del lavoro dipendente (calcolato a testa e non ad orario) sul totale è stato pari al 46.8%. È possibile quindi affermare che la cooperativa ha fatto un ampio ricorso a contratti flessibili nelle loro diverse forme e abbia quindi avuto una bassa incidenza complessiva nell'anno del lavoro dipendente.

Peso lavoro dipendente sul totale

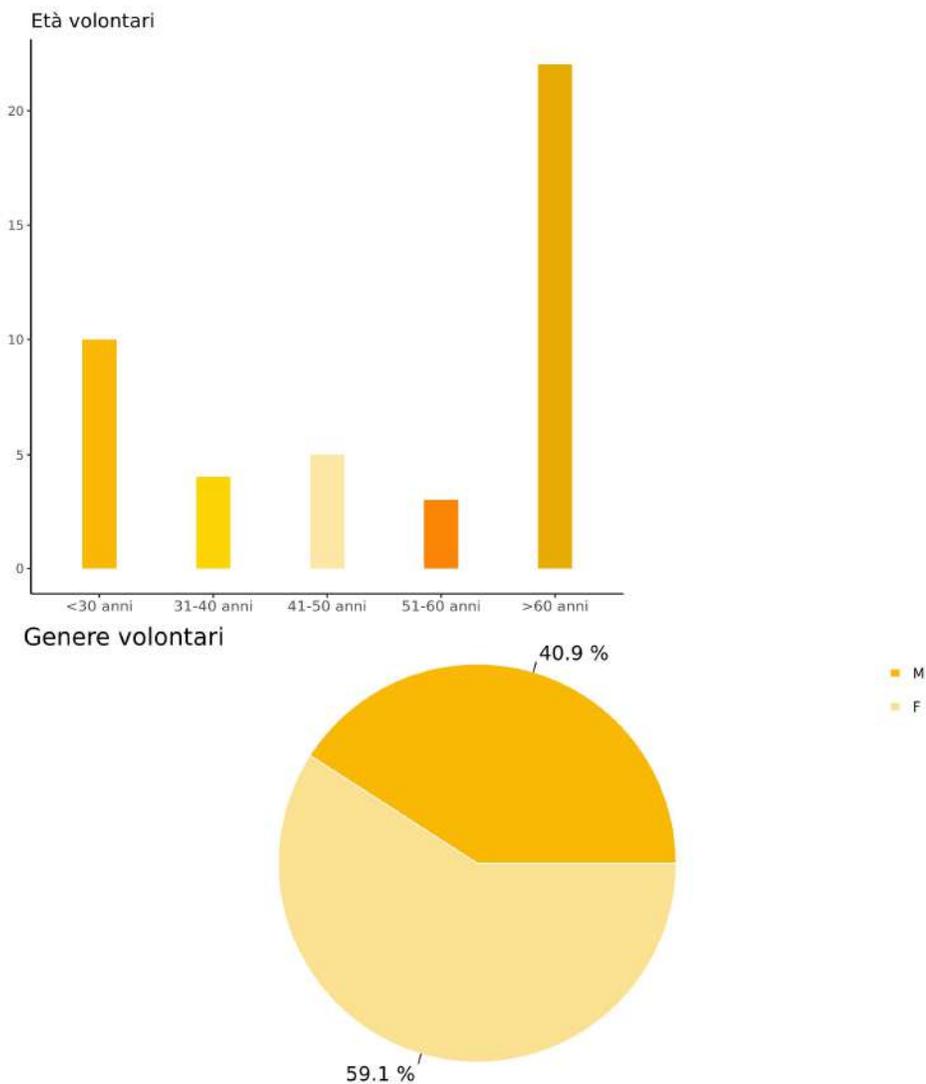


Una attenzione specifica la meritano poi quelle prassi organizzative che si inseriscono indirettamente in elementi di prima generazione di impatto per le politiche del lavoro a favore di giovani o nuovi entranti nel mercato del lavoro: nel corso del 2022, la cooperativa ha ospitato 13 tirocini (es: formativi, stage), 23 ragazzi in alternanza scuola lavoro e 5 con servizio civile nazionale (SCN).

VOLONTARI E CITTADINANZA ATTIVA

Il volontariato svolto all'interno di INCONTRA costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'organizzazione e può essere interpretato come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità. La cooperativa ha visto coinvolti in attività di volontariato ben 44 volontari, di cui: 9 soci, 2 afferenti ad associazioni e 33 volontari esterni.

La presenza di volontari, risulta significativamente diminuito negli ultimi cinque anni e su questa evoluzione la cooperativa sociale dovrà riflettere per cercare di non perdere un importante legame con il territorio.



Indici più diretti, concreti e monetizzabili del contributo dell'attività del volontariato allo sviluppo dei servizi sono identificabili nel numero di ore praticate e nel tipo di attività svolte. Così, la cooperativa ha beneficiato nel 2022 complessivamente di 4.425 ore di volontariato, impiegate in percentuale maggiore (98% del totale ore donate) in attività di affiancamento nell'erogazione dei servizi core della cooperativa, ma anche in attività di partecipazione

alla gestione della cooperativa attraverso l'appartenenza al CdA o ad organi istituzionali diversi dall'assemblea dei soci (2%).

INCONTRA ha dei possibili impatti sui volontari, intermediati dalle politiche promosse nei loro confronti: la cooperativa si interessa dei suoi volontari e fa monitoraggio del loro benessere in modo formalizzato e periodico e prevede occasionali attività formative per i volontari.



Gli obiettivi statuari e la mission organizzativa trovano compimento nella realizzazione delle attività e rendicontare i risultati raggiunti dalla cooperativa significa guardare innanzitutto in modo concreto ai servizi offerti e alle persone che ne hanno beneficiato.

In quanto cooperativa sociale di tipo plurimo, l'attività che sta al centro dell'agire è duplice: quella di produzione di servizi e quella di inserimento lavorativo e delle due aree di operatività verrà data esplicita illustrazione, cercando comunque di leggere anche all'integrazione tra le due aree.

Partendo quindi dalla lettura dei servizi, nel presente bilancio sociale si è scelto, per finalità comunicative, di fornire brevi descrizioni di obiettivo e di risultato per ciascuna delle principali tipologie di servizio realizzate nel corso del 2022.

AREA **DISABILITÀ**

L'Area Disabilità propone 6 diverse tipologie di servizio:

- L'abitare accompagnato: il progetto sperimentale Etika
- La Comunità Integrata di Larido
- Centri Diurni disabilità
- Intervento educativo domiciliare per disabili
- Il tirocinio di inclusione sociale in azienda
- Il servizio di assistenza scolastica

In tutti i casi, ad esclusione del servizio di assistenza scolastica, l'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della famiglia e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.

L'abitare accompagnato: il progetto sperimentale Etika è un servizio residenziale che accoglie persone con disabilità, prevalentemente in età giovanile che vogliono sperimentarsi in situazioni di vita autonoma, fuori dal contesto familiare ed hanno capacità personali e relazionali tali da consentire loro di affrontare percorsi di sviluppo dell'autonomia. Due sono gli obiettivi del servizio:

- accompagnare la persona in percorsi di sperimentazione e di avvicinamento all'abitare in modo autonomo (scuola dell'abitare). La persona con disabilità attraverso questa esperienza di "palestra" sperimenta le proprie capacità in termini di autonomie personali.
- sviluppare di forme di coabitazione e quindi di condivisione del progetto di vita, con altre persone;

Commentato [TS3]: In generale consigliamo di snellire le parti testuali

Il Servizio collabora strettamente con i centri di accoglienza diurni della Cooperativa Incontra e delle altre realtà del territorio; in particolare, per le persone che già frequentano i servizi diurni della Cooperativa, le attività sono programmate tenuto conto del progetto educativo già in essere. Le attività proposte agli ospiti sono relative allo sviluppo ed al potenziamento delle autonomie personali, attività cioè legate alla gestione domestica ed allo sviluppo delle abilità sociali attraverso progetti di socializzazione ed inclusione nella comunità di appartenenza. Il Servizio è attivo due weekend al mese, dal venerdì alle ore 17 al lunedì alle ore 9.00. Sono previste anche aperture di una settimana intera, dal lunedì al venerdì dalle 17.00 alle 9.00, in base alle richieste. La sede è a Storo (Tn) in Via Sant'Andrea n. 7

La Comunità Integrata di Larido è un servizio residenziale a forte valenza assistenziale aperto 365 giorni h 24. Accoglie persone con disabilità con limitazioni dell'autonomia, delle funzioni elementari che necessitano di interventi assistenziali specifici. Il Servizio collabora strettamente con i centri di accoglienza diurni della Cooperativa Incontra e delle altre realtà del territorio; in particolare, per le persone che già frequentano i servizi diurni della Cooperativa, le attività sono programmate tenuto conto del progetto educativo già in essere. Sono proposte attività connesse alla gestione della quotidianità volte al mantenimento delle capacità cognitive, alla promozione delle relazioni interpersonali e di gruppo, con l'obiettivo di garantire il benessere delle persone accolte. La sede è a Bleggio Superiore (Tn), Frazione Larido n. 4

Centri Diurni disabilità Il servizio si esplica in percorsi che mirano al benessere delle persone con disabilità, secondo un approccio personalizzato. Il Servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00 ed accoglie persone con disabilità di età compresa tra i 16 anni e i 70 anni:

- con limitazioni dell'autonomia, delle funzioni elementari e dell'autosufficienza, con bisogni assistenziali specifici che necessitano prestazioni complesse,
- che presentano caratteristiche e livelli di competenze e autonomie personali e sociali tali da consentire loro di affrontare percorsi di sviluppo dell'autonomia

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della famiglia e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Il servizio, sulla base delle caratteristiche dell'utenza accolta, si sviluppa valorizzando due potenziali direzioni:

- interventi che privilegiano finalità educative, comunicative, di socializzazione e di inclusione oltre che attività di supporto alle attività di vita quotidiana;
- interventi che privilegiano lo sviluppo o il potenziamento delle abilità e lo sviluppo di capacità pratico-manuali e socio-relazionali,

In entrambi i casi il servizio favorisce lo sviluppo di relazioni e legami sociali a forte connotazione inclusiva in collaborazione con le risorse del territorio con l'obiettivo di costruire servizi ed opportunità aperte e in connessione con ambiti esterni alla disabilità.

Nel primo caso il servizio assicura un elevato grado di assistenza e protezione, è finalizzato, oltre che al sostegno e supporto alle famiglie, alla crescita evolutiva dei soggetti accolti mettendo al centro i bisogni ed i desideri della persona e quindi il loro benessere. Il servizio attiva una progettazione individualizzata per lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale e l'acquisizione e/o il mantenimento di capacità comportamentali, cognitive ed

affettivo- relazionali. Nel secondo caso il servizio promuove il potenziamento delle abilità pratico-manuali, anche in funzione di un percorso che potrebbe trovare continuità nei laboratori per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi. All'interno del servizio possono essere sviluppati percorsi rivolti specificamente ai giovani.

Le sedi sono a Storo (Tn) – Via Sant'Andrea n. 7 e Bleggio Superiore (Tn)- Frazione Larido n. 4 a Tione di Trento (Tn).

Ide disabili, è un servizio rivolto a persone con disabilità, in condizioni di fragilità personali, relazionali o sociali o persone in uscita dal nucleo familiare o da contesti protetti, che necessitano di un sostegno all'abitare e un supporto alla gestione delle attività quotidiane. L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della famiglia, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Il Servizio si svolge o presso il domicilio della persona interessata o nei luoghi della comunità di vita della stessa (es supermercato, biblioteca,..)

Gli interventi educativi domiciliari si configurano con la presenza di educatori che prestano il loro servizio nell'ambiente di vita della persona disabile allo scopo di facilitarne l'adattamento e favorire lo sviluppo armonico e completo della sua personalità, attraverso una progettualità educativa condivisa con i familiari e l'attivazione di una rete di servizi territoriali. Il servizio viene garantito con una cadenza definita in base al monte ore settimanale messo a disposizione dal Servizio socio assistenziale ed è prestato da un operatore qualificato. Generalmente il progetto viene ridefinito con cadenza annuale.

Per facilitare la condivisione di strategie e strumenti operativi ed assicurare coerenza e continuità al progetto di vita dell'individuo, la Cooperativa Incontra promuove incontri (specifici per ogni situazione seguita) con gli insegnanti e gli assistenti educatori della scuola frequentata dal minore, con i terapisti del servizio di neuropsichiatria infantile che ne gestiscono il progetto terapeutico, con gli operatori degli altri servizi in cui è inserito (es. Scuola Musicale delle Giudicarie, centri diurni). Gestendo anche il servizio di Assistenza scolastica su tutto il territorio delle Giudicarie la Cooperativa Incontra ha la possibilità di avere una visione globale rispetto al progetto di vita del minore.

Il tirocinio di inclusione sociale in azienda è un'esperienza lavorativa e formativa temporanea e protetta, che consente la sperimentazione di un'attività produttiva o professionale in un ambiente lavorativo normalizzante. Il tirocinio si svolge presso aziende convenzionate.

Lo strumento ha due obiettivi principali:

- avvicinare al mondo del lavoro persone in situazione di fragilità e vulnerabilità personale, fisica o sociale, al fine di acquisire i pre-requisiti lavorativi;
- offrire un'opportunità di socializzazione in contesti lavorativi a persone che non hanno i requisiti per l'inserimento lavorativo al fine di mantenere le eventuali capacità residue e/o di implementare le potenzialità degli individui;

Durante il tirocinio la persona viene supportata nella

- costruzione del progetto personale d'inserimento lavorativo;
- attivazione di un processo di riflessione e consapevolezza rispetto alla tenuta, alla motivazione ed alle risorse messe in campo durante l'esperienza lavorativa;

- valorizzazione delle competenze e delle abilità di carattere sociale, emotivo e relazionale. Il tirocinio è rivolto a Minori, di norma con età superiore ai 16 anni, giovani, persone con disabilità o adulti in situazione di svantaggio ed emarginazione di età inferiore ai 65 anni, che
- non presentano i requisiti necessari per accedere al mercato del lavoro;
- pur non avendo i requisiti per accedere al mercato del lavoro hanno sufficienti capacità e livelli di autonomia per svolgere alcune attività di base e che necessitano di accompagnamento e preparazione prima di poter accedere agli interventi di politica del lavoro e/o nel mercato del lavoro.

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito a un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente e dei familiari e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.

Il servizio di assistenza scolastica, svolto in collaborazione con gli Istituti Comprensivi, i Centri di Formazione Professionale e l'Istituto d'Istruzione della Comunità delle Giudicarie è attivo per favorire l'inclusione scolastica di alunni con disabilità o disagio sociale, attraverso la gestione di assistenti educatori qualificati che operano all'interno delle stesse scuole.

Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	Servizi residenziali; servizi diurni continuativi; servizi domiciliari; servizi di contesto
Beneficiari totali	110
Prestazioni/accessi medi a settimana	50
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	82
Ore di lavoro dedicate	51.947
Volontari dedicati al servizio	27
Entrate dal servizio	1.581.854 €

AREA ADULTI

L'Area Adulti propone 3 diverse tipologie di servizio:

- Comunità socio riabilitativa di Tione di Trento
- La Bottega dei Mestieri
- Servizio SaI – Socialità Abitazione Lavoro

Comunità socio riabilitativa di Tione di Trento

Il servizio si esplica in due diverse forme di accoglienza, entrambi afferenti all'area dell'integrazione socio sanitaria: un servizio residenziale ed un servizio diurno. Entrambi i servizi accolgono persone adulte con problematiche psichiatriche, di dipendenza e di emarginazione sociale. L'accesso al servizio socio riabilitativo, sia residenziale che semiresidenziale, avviene su segnalazione dei Servizi Socio Sanitari (Servizio Sociale, Servizio di Salute Mentale o Servizio per le Dipendenze). Obiettivo del servizio è di promuovere il miglioramento della qualità di vita delle persone accolte e delle loro famiglie e di favorirne la partecipazione sociale, attraverso un percorso di riabilitazione personalizzato. A la fine il Servizio si interfaccia con le Istituzioni del territorio, per creare reti e collaborazione e per stimolarle a trovare risposte ai bisogni delle persone e delle famiglie con disagio. Nel servizio possono essere accolte persone residenti in tutta la Provincia di Trento.

Servizio Residenziale - aperto h 24 365 all'anno La vita di comunità, che si realizza nella collaborazione da parte degli ospiti nella gestione di tutte le attività di conduzione della casa, è finalizzata all'acquisizione dell'autonomia personale e ad un graduale reinserimento sociale. L'attività educativa e terapeutico-riabilitativa si basa per ciascun ospite su di un Progetto Personalizzato. Nel servizio residenziale la dimensione relazionale ha un'importanza fondamentale e caratterizza ogni tipo di attività. Queste investono:

- la Cura di sé – autonomie personali (fare bucato, stirare, preparazione cena, la gestione delle relazioni con il medico curante o con lo specialista di riferimento);
- la Cura dell'ambiente (pulizie cucina e propria camera, pulizia spazi comuni lavaggio piatti ecc.);
- le uscite serali e nei week end nella realtà locale e altre attività esterne;
- la partecipazione alla riunione d'appartamento settimanale.

Le ore dedicate all'attività, escluse le ore notturne, coincidono con gli orari di apertura della comunità

Servizio Diurno – aperto dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 16,00 Le attività terapeutico-riabilitative previste nel servizio diurno sono le seguenti:

- attività occupazionali-lavorative: assemblaggio conto terzi, decorazione di artigianato in legno, creazione di biglietti augurali.
- Attività educative: laboratori sulle autonomie personali e cura del sé, sullo sviluppo di abilità sociali e competenze relazionali, sui diritti-doveri di cittadinanza.
- Attività benessere fisico: palestra, piscina, passeggiate in montagna.
- Attività di inclusione sociale: partecipazione agli eventi organizzati dalla comunità, organizzazione all'interno della struttura di eventi rivolti alla comunità, partecipazione alle uscite in montagna organizzate dalle sezioni CAI SAT del territorio

Il servizio ha sede a TIONE DI TRENTO – Via Trento n. 13

La Bottega dei Mestieri

Il servizio si esplica in due diverse articolazioni: Centro di accoglienza e di socializzazione per adulti e Laboratorio per i prerequisiti lavorativi. Il Servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00. La Bottega dei Mestieri può accogliere giovani ed adulti da 16 a 65 anni, nello specifico:

- persone in situazione di svantaggio ed emarginazione di età inferiore ai 65 anni, che non presentano ancora i requisiti necessari per accedere al mercato del lavoro, ma che hanno sufficienti capacità e livelli di autonomia per svolgere alcune attività di base e che necessitano di accompagnamento e preparazione prima di poter accedere agli interventi di politica del lavoro e/o nel mercato del lavoro
- Adulti in situazione di disagio psichico e/o con difficoltà di integrazione sociale e con ridotte autonomie, che necessitano di un adeguato supporto per far fronte alle attività della vita quotidiana e di spazi protetti in cui creare relazioni e svolgere attività individuali o di gruppo al fine di rafforzare la loro permanenza a domicilio;

Il Servizio ha una duplice finalità: luogo per l'acquisizione ed il consolidamento delle autonomie personali (percorso A) e luogo in cui apprendere o potenziare i prerequisiti necessari per l'accesso al mondo del lavoro. (percorso B) Data la duplice natura del servizio, sono strutturati percorsi ed esperienze diverse finalizzate ad accompagnare e supportare le persone nell'acquisizione delle competenze e delle abilità previste dal progetto individualizzato di ciascuno.

Alla Bottega dei Mestieri è previsto inoltre l'accesso di giovani con progetti di alternanza scuola lavoro/ sospensione scolastica, regolato dalla Convenzione stipulata con il Servizio sociale delle Giudicarie e gli Istituti Professionali Enaip ed Upt. Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 16,00.

Le attività proposte dalla Bottega dei Mestieri sono le seguenti:

- Attività occupazionali: assemblaggio conto terzi, falegnameria, verde
- Attività educative: laboratori sulle autonomie personali e cura del sé, sullo sviluppo di abilità sociali e competenze relazionali, sui diritti-doveri di cittadinanza.
- Attività benessere fisico: palestra, passeggiate in montagna.
- Attività di inclusione sociale: partecipazione agli eventi organizzati dalla comunità, organizzazione all'interno della struttura di eventi rivolti alla comunità.
- Tirocini lavorativi a termine del percorso educativo/riabilitativo

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito a un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente e dei familiari e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. L'accesso ai progetti di alternanza scuola lavoro in convenzione con i Centri di Formazione Professionale e con la Comunità di Valle avviene su segnalazione del referente degli alunni con bisogni educativi speciali del Centro di Formazione Professionale interessato La sede è a Tione di Trento (Tn) , Località Giardini

Servizio Sal – Socialità Abitazione Lavoro

Dal mese di giugno 2022 Incontra gestisce, attraverso il Contratto di Rete con le cooperative sociali Arcobaleno e Gruppo 78 ed in accordo con l'Azienda Provinciale Servizi Sanitari, il Servizio Integrato per la salute mentale SAL – nelle tre macro aree della Socialità, dell'Abitare, e del Lavoro – nell'ambito territoriale Alto Garda Ledro e Giudicarie. L'ambito Abitare in particolare si caratterizza per la gestione dei seguenti servizi residenziali e semiresidenziali:

- Comunità Terapeutico-riabilitativa "Villa Ischia" - Riva del Garda – di competenza della Cooperativa Arcobaleno s.c.s

- Centro Diurno Psichiatrico - Tione di Trento di competenza di Incontra s.c.s
- due Unità Abitative Supportate (UAS) - Riva del Garda di competenza della Cooperativa Arcobaleno s.c.s
- un appartamento in località Polin - Tione di Trento di competenza di Incontra s.c.s

Le due Cooperative Incontra e Arcobaleno sono inoltre responsabili nei territori di propria competenza della gestione dei progetti relativi all'ambito socialità e all'ambito lavoro. La Cooperativa Gruppo 78 garantisce una supervisione metodologica per l'implementazione del nuovo

Descrizione servizio Centro Diurno Il Centro Diurno di Tione fornisce un servizio di ospitalità a persone con problemi psichici che hanno bisogno di sperimentare e di riapprendere, in un luogo protetto, abilità nelle relazioni interpersonali, nella gestione della quotidianità e nella cura di sé. L'equipe lavora in collaborazione con le persone prese in carico e la famiglia, in sinergia con agenzie esterne, con altri servizi dell'UO ed in particolare con il CSM di Tione, al quale è funzionalmente collegato. I percorsi, parte del Programma di Cura, prevedono la partecipazione a una parte o tutte le attività della quotidianità del Centro Diurno e/o ad attività sul territorio promosse e gestite da associazioni di volontariato e di avviamento/inserimento formativo o lavorativo.

Il CD di Tione è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 16,00.. All'interno del centro si svolgono attività a valenza terapeutico riabilitativa rivolte a persone segnalate dal CSM, loro familiari e volontari. Le attività vengono definite e programmate sia sulla base di preferenze espresse dalle persone che frequentano il CD (sulla base di un questionario somministrato annualmente) che su proposta dell'equipe del CSM (in base ai bisogni individuati nell'utenza). L'organizzazione della giornata tipo prevede:

- accoglienza all'arrivo Con ritiro e lettura giornale, caffè e organizzazione delle attività fisse del CD (relative al pranzo, al riordino sala pranzo, preparazione bevande pause attività, cura degli spazi comuni,..)
- attività del mattino un'ora e mezza dedicata all'attività terapeutico riabilitativa di servizio
- pranzo ritirato dall'educatore presso la vicina cucina dell'ospedale
- attività pomeridiana
- consegne

Durante la giornata sono previsti momenti di colloquio individuale e momenti di verifica di rete del programma di cura a cui partecipa l'op SAL di rif per quell'utente o in sua assenza o quando necessario il coordinatore del CD.

In linea generale le attività previste nelle varie giornate sono le seguenti:

- Accoglienza
- Lettura giornale
- Attività espressive (teatro danza e scrittura creativa)
- Laboratori creativi (riuso e rigilla)
- Attività motoria (shiatzu- piscina palestra e camminate)
- Cineforum
- Cucina di comunità
- Scacciapensieri.

E uno spazio per ESP che condividono nabilità con ospiti

- Parole in circolo. Una volta al mese riunione generale CCD con utenti, nelle altre tre settimane un educatore a turno conduce il gruppo, promuovendo attività che favoriscano comunicazione circolare, condivisione emotiva, scambio e confronto di esperienze.
- Spazio musica Scelto un argomento si cercano e ascoltano canzoni a tema. Poi condivisione di ricordi ed emozioni
- Abilità di base /orto estivo per acquisire o riappropriarsi di abilità e competenze, utili nella quotidianità della propria vita, in particolare al raggiungimento di autonomia nel contesto abitativo)
- Pomeriggio social. Attività di creazione di locandine e volantini per promozione attività del servizio e gestione dei social di cooperativa – PAG FB e controvento

Unità Abitative supportate Nell'ambito dei progetti di cura, uno degli aspetti da affrontare è quello di trovare soluzioni abitative per persone che hanno un buon grado di autonomia e che, per diverse motivazioni, al termine del percorso di riabilitazione nei servizi residenziali ad elevata intensità, non hanno un posto dove sperimentarsi nella vita quotidiana e nella gestione di un appartamento. A fronte di questa necessità, Rete Incontra mette a disposizione due appartamenti protetti a Riva del Garda nei pressi della CTR e uno in località Polin a Tione di Trento L'accesso agli appartamenti permette alle persone interessate di sperimentare la propria autonomia personale e sociale, all'interno di un luogo accogliente e familiare Le Unità Abitative Supportate di Riva del Garda e di Tione di Trento sono pensate come luogo temporaneo di vita per persone segnalate dal CSM e che non sono momentaneamente in grado di vivere da sole. All'interno delle UAS è previsto il passaggio di un operatore di Rete Incontra 2-5 ore a settimana con l'obiettivo di monitorare e supportare la qualità della vita, delle relazioni e dell'ambiente di vita della persona inserita. Nello specifico il compito dell'operatore, attraverso il fare assieme e i colloqui motivazionali e di sostegno al percorso di Recovery, è quello di accompagnare la persona in un percorso di crescita a livello di autonomie personali e relazionali in modo da avvicinarsi gradualmente ad una vita in completa autonomia. Viene garantita da parte della CTR una reperibilità telefonica H24 per urgenze.

Area Socialità servizio Sal Gli obiettivi fondamentali dell'area socialità sono lo sviluppo di competenze in tema di Empowerment e di Recovery da parte degli utenti anche attraverso l'empowerment dei famigliari, la promozione della piena inclusione sociale delle persone con fragilità psichiche e l'abbattimento dello stigma e del pregiudizio nei confronti della malattia mentale. Le attività dell'area socialità sono articolate in tre diverse sottoaree in funzione dell'intensità di supporto /sostegno fornito alle persone coinvolte nelle proposte di socializzazione

AREA MICRO Attività di supporto individuale rivolte alla singola persona che necessita di sostegno/accompagnamento per quanto concerne un personale percorso di crescita e sviluppo di competenze sociali e relazionali. Le attività sono co-progettate dall'utente con l'operatore di riferimento, i famigliari e i servizi coinvolti nel suo percorso di vita.

AREA MESO Attività in piccolo/medio gruppo rivolte ad utenti, famigliari, volontari che intendono acquisire o mettere a disposizione competenze nell'ambito della socialità attraverso due tipologie di attività: di tipo introspettivo e di tipo ludico ricreativo. Entrambe le tipologie sono da considerarsi finalizzate all'acquisizione, al rinforzo e al mantenimento delle Life skills. Tali attività si concretizzano in:

AREA MACRO Attività promosse su ampia scala e rivolte alla generalità della popolazione per informare e sensibilizzare sul tema della salute mentale, ridurre lo stigma e il pregiudizio, promuovere la piena integrazione sociale delle persone con problemi di salute mentale.

Area Lavoro Servizio Sal Obiettivo principale dell'area lavoro del servizio SAL è promuovere, in concerto con gli operatori dei servizi territoriali e di partner competenti in tema di lavoro, la ricerca di risposte lavorative, utilizzando ogni strumento previsto dalle leggi nazionali e provinciali (tirocini formativi e di orientamento al lavoro, tirocini di inclusione sociale, percorsi di avvicinamento all' intervento 3.3.D PREVISTO DAL Piano di Politica del lavoro della provincia Autonoma di Trento, laboratori occupazionali), attivando e promuovendo forme di collaborazione e sinergie atte ad individuare risposte innovative e personalizzate. L'idea è quella della costituzione del GIL (Gruppo Integrato Lavoro), un gruppo stabile territoriale di confronto e condivisione del quale fanno parte sia soggetti del pubblico che del terzo settore, interessati e coinvolti nell'ambito lavorativo a favore di persone fragili (Agenzia del Lavoro, servizio sociale, CSM, servizio di alcologia, SerD, cooperative sociali di tipo A e di tipo B). Ci si propone inoltre l'attivazione di attività laboratoriali tutorate che promuovano l'acquisizione e il mantenimento di competenze lavorative e trasversali. Si contempla infine l'attivazione di progettualità individuali a sostegno dell'avvicinamento al mondo del lavoro che non si concretizzino in esperienze lavorative vere e proprie ma che siano da stimolo e da sostegno nella ricerca attiva del lavoro (ad esempio mappa del lavoro, bilancio di competenze, stesura del CV..).

Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	Servizio residenziale; servizio diurno continuativo; servizio di contesto
Beneficiari totali	70
Prestazioni/accessi medi a settimana	2
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	17
Ore di lavoro dedicate	18.399
Volontari dedicati al servizio	4
Entrate dal servizio	1.166.585 €

Tra i beneficiari del servizio si contano al 70% persone con problemi di salute mentale e al 30% persone con disagio sociale.

AREA MINORI

L'Area Minori propone 3 diverse tipologie di servizio:

- Centri Socio Educativo per minori
- Il Centro di Aggregazione Territoriale

- Ide minori –familiaramente

Centri Socio Educativo per minori Il servizio si esplica in due direzioni:

- Cest per minori - aperto dal lunedì al venerdì, dalle 14.00 alle 18.00
- Centro di Aggregazione Territoriale

Il Cest è un servizio a carattere diurno che accoglie minori di età compresa, di norma, tra 6 e 14 anni, in situazione di vulnerabilità e di svantaggio sociale, che accedono segnalati dal servizio sociale. Il servizio che prevede due direzioni di intervento: da una parte lo sviluppo di interventi di sostegno e accompagnamento rivolti al minore, dall'altra attività di animazione finalizzate all'integrazione di minori in situazione di vulnerabilità e di svantaggio sociale con i gruppi di coetanei, con le realtà associative locali e con altre risorse del tessuto sociale. Il servizio attiva percorsi di inclusione dei minori nel proprio ambiente di vita, evitando la costruzione di ambiti segreganti, in un'ottica inclusiva. L'attività è centrata sui minori, ma una parte delle iniziative è dedicata al rapporto con le famiglie, con le scuole e con le risorse aggregative del territorio per lo sviluppo di accordi e progetti integrati di messa in rete delle risorse esistenti. Le sedi sono a: Tione di Trento (Tn) – Via Roma n. 9 Pinzolo (Tn) – Piazzale della Gioventù n. 1 Comano Terme (Tn) – Via Cesare Battisti n. 40 Andalo (Tn) – Via Priori n. 4 Spormaggiore (Tn) – Via dell'Asilo n. 1

Il **Centro di Aggregazione Territoriale** è un servizio che si colloca nell'ambito della prevenzione primaria. È rivolto a minori e giovani di età tra gli 11 e i 30 anni. L'accesso è diretto, tuttavia l'interno di tale spazio è possibile accogliere ed attivare un percorso personalizzato per minori con problematiche specifiche particolari e/o con background familiari delicati, segnalati dal Servizio Sociale. Esso si pone come spazio di incontro, per la generalità dei minori e giovani di un determinato territorio. Gli operatori svolgono un ruolo di guida e di stimolo per l'avvicinamento alla pratica di alcune attività sportive, espressive e formative. Possono essere attivate iniziative intergenerazionali al fine di favorire l'integrazione e l'inclusione sociale. Si mira all'empowerment dei ragazzi/giovani attraverso la sperimentazione, la leadership, l'amicizia e il riconoscimento sociale utilizzando le metodologie della programmazione dal basso, della progettazione partecipata e dell'educazione tra pari al fine di consentire loro di diventare protagonisti dei propri percorsi. Il servizio opera inoltre per la costruzione di reti di famiglie offrendo momenti di confronto, formazione sui temi legati alla genitorialità e ai minori, sensibilizza e attiva esperienze di cittadinanza attiva, supporto tra famiglie, opera in una prospettiva di integrazione con le proposte presenti sul territorio, contribuendo a sviluppare una rete diffusa di opportunità in relazione alle diverse fasce d'età. Le sedi sono a: Andalo (Tn) – Via Priori n. 4 Spormaggiore (Tn) – Via dell'Asilo n. 1

Ide minori –familiaramente

Il servizio si esplica in due tipologie di interventi:

- la crescita e il benessere del minore all'interno del proprio contesto familiare e nell'ambiente di vita;
- il sostegno delle capacità genitoriali, il recupero e lo sviluppo cioè delle competenze educative dei genitori e delle figure parentali di riferimento; la promozione dell'autodeterminazione del nucleo familiare in una logica progettuale centrata sull'azione, la partecipazione e il coinvolgimento pieno dei minori e dei genitori.

Le finalità dell'intervento sono:

- la crescita e il benessere del minore all'interno del proprio contesto familiare e nell'ambiente di vita;
- il sostegno delle capacità genitoriali;
- la promozione dell'autodeterminazione del nucleo familiare in una logica progettuale centrata sull'azione, la partecipazione e il coinvolgimento pieno dei minori e dei genitori.

Destinatari dell'interventi sono minori e/o nuclei familiari in situazione di vulnerabilità, che necessitano di un accompagnamento nelle attività quotidiane, nella relazione genitore-figlio e nel sostegno evolutivo, nell'inclusione nel territorio e nel supporto all'abitare. L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito ad un processo di valutazione che si esplica nella definizione del progetto quadro. La valutazione prevede la partecipazione della famiglia e, ove possibile, del minore e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Il Servizio si svolge o presso il domicilio della persona interessata o nei luoghi della comunità di vita della stessa (es supermercato, biblioteca).

Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	servizio diurno continuativo e di contesto
Beneficiari totali	83
Prestazioni/accessi medi a settimana	46
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	34
Ore di lavoro dedicate	16.691
Entrate dal servizio	690.050 €

Data la tipologia del servizio, i beneficiari sono tutti minori e adolescenti 7-14 anni, di cui il 65% con disagio sociale e al 35%.

AREA METE

L'Area Mete propone le seguenti tipologie di servizio

- I servizi rivolti alle Apsp
- sportello di supporto psicologico Sos
- Lo spazio di consulenza psicologica all'interno delle scuole
- Il servizio di Dsa – Logopedia.
- Supporto compiti per bambini e per ragazzi delle scuole primarie, secondarie e scuole superiori individualizzati e di gruppo
- I servizi al lavoro

I servizi rivolti alle Apsp riguardano la gestione di servizi socio-educativi di animazione e socializzazione all'interno delle Rsa per anziani I servizi socio-educativi e di animazione attivi nel 2021 si sono svolti presso le tre Apsp della Valle del Chiese (Storo, Condino e Strada), nella Rsa Residenza Sacro Cuore di Bolognana e presso la Fondazione Beata Lucia Versa Da Lumi di Bagolino (BS). Inoltre, nel territorio del Comune di Bagolino, si è svolto il servizio di rsa aperta, una misura innovativa che offre la possibilità di usufruire di servizi sanitari e sociosanitari utili a sostenere la permanenza al domicilio della persona il più a lungo possibile, con l'obiettivo di rinviare nel tempo la necessità di un ricovero in una struttura residenziale.

Lo sportello di supporto psicologico Sos è un servizio del Centro MeTe, dove opera un'equipe di psicologi e psicoterapeuti. Obiettivo di tale servizio è quello di supportare e promuovere il benessere del singolo e/o della famiglia potenziando quei comportamenti funzionali allo star-bene di sé e di sé con l'altro. In particolare il servizio offre consulenza ed assistenza alle seguenti tipologie di clienti/pazienti:

Adulti in situazioni di vita critiche e difficili. Le principali problematiche affrontate riguardano: crisi personali, gestione dello stress, disturbi psicosomatici, difficoltà nel controllo e nella gestione emotiva, difficoltà relazionali e comunicative, lutti, disturbi d'ansia e dell'umore, difficoltà legate alla genitorialità, momenti di crisi familiare e/o di coppia, momenti o situazioni di disagio, dis-orientamento e nella fase dell'invecchiamento anche in casi di istituzionalizzazione per sé e per i familiari.

- Bambini, adolescenti e loro parenti. Le problematiche affrontate sono: accompagnamento e supporto alla genitorialità, problematiche relative alla crescita o legate al mondo della scuola, anche riguardanti le difficoltà proprie del Disturbo Specifico dell'Apprendimento; supporto nelle trasformazioni ed eventuali problematiche relative alla crescita che la fase dell'adolescenza porta con sé, nelle relazioni con gli altri, nella propria autostima, nel rapporto con la famiglia, nel dis-orientamento;
- Persone con handicap e loro parenti. In questo caso si affrontano difficoltà legate alla relazione, al vissuto emotivo, a questioni educative, a criticità specifiche che possono rendere più faticoso il percorso che la persona con disabilità o con difficoltà psichiatriche-psicologiche co-costruisce con genitori, familiari ed educatori.

La sede dello sportello è a Tione di Trento (Tn) – Centro Mete – Viale Dante n. 14 Il Servizio è aperto su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 e su richiesta anche il sabato mattina,

Lo spazio di consulenza psicologica all'interno delle scuole si pone i seguenti obiettivi:

- promuovere il benessere psicologico degli alunni, sostenerne i processi di apprendimento e le relazioni interpersonali
- aiutare genitori e docenti ad affrontare problemi specifici legati al percorso scolastico dei ragazzi, trovando strategie educative idonee
- in ottemperanza a quanto previsto dal Decreto Legislativo 9 aprile 2008, offrire ai docenti, al personale ATA e agli assistenti educatori uno strumento per la prevenzione e la gestione dello stress da lavoro-correlato.

Il progetto si rivolge agli alunni, ai genitori ed insegnanti della Scuola Primaria e Secondaria di Primo Grado per affrontare le problematiche che coinvolgono i bambini/ragazzi stessi, agli assistenti educatori e al personale ATA.

Lo spazio di consulenza psicologica all'interno della Apsp di Santa Croce I luoghi di cura per anziani affetti da malattie croniche sono caratterizzati da molteplici significati: rimandano certamente a dimensioni amorevoli di cura, alla gratitudine, alla consolazione. Ma sono anche luoghi attraversati da fatiche, fisiche e psichiche, e sofferenze significative. Sono quelle dei pazienti, dei loro familiari e degli operatori (Orsenigo, 2012). Le persone che lavorano in questi luoghi sono particolarmente esposte a queste dimensioni.. L'Apsp di Santa Croce per accompagnare, sostenere e prevenire fenomeni di burn out ha attivato un apposito sportello che offre seguenti servizi:

- colloqui con gli ospiti,
- colloqui con i familiari,
- colloqui individuali con operatori,
- momenti di confronto con operatori,
- corsi di formazione.

Il servizio di Dsa – Logopedia. Obiettivo primario del servizio è quello di promuovere l'autonomia, la partecipazione e l'integrazione di persone con Disturbi Specifici dell'Apprendimento e con certificazione lg. 104/92 attraverso l'uso delle tecnologie informatiche nell'educazione, l'uso di metodologie didattiche attive e partecipative e di strategie psicoeducative al fine di favorire il benessere scolastico e la qualità della vita. Il servizio si pone l'obiettivo primario di accompagnare i minori nello sviluppo di un'autonomia nel percorso di apprendimento e nello sviluppo di competenze legate alla crescita personale (problem solving, decision making, gestione dell'ansia e dello stress); Le attività partono tutte dal presupposto e dalla convinzione che lo star bene a scuola e l'essere sereni nel proprio percorso di crescita costituiscano un benessere non solo per l'individuo, ma anche per la famiglia e per la comunità. Dopo un primo periodo di conoscenza e osservazione, per ogni bambino/a e ragazzo/a gli operatori progetteranno e svilupperanno un progetto psicoeducativo individualizzato in rete con la famiglia, la scuola ed i servizi. Si tratta di attività di sostegno specifico e recupero scolastico per favorire le attività di studio e lo svolgimento dei compiti in un ambiente motivante e volto al potenziamento delle abilità, in un contesto preferibilmente di gruppo che mira allo sviluppo di una buona motivazione, alla socializzazione, all'aiuto reciproco, alla creazione di un buon clima così da poter incentivare l'autostima e la fiducia in sé

L'accesso alle attività è libero, fino all'esaurimento dei posti disponibili. Precederà un colloquio iniziale con la famiglia per avere le informazioni necessarie sul/la bambino/a e ragazzo/a e presentare l'articolazione e obiettivi del servizio offerto. Le attività necessitano di un confronto e di una condivisione periodici ma continuativi con le figure coinvolte: scolastiche, sanitarie (NPI/logopedia) e della famiglia Le attività si svolgono nelle sedi della Cooperativa Incontra di Comano Terme, Tione di Trento, Pinzolo, secondo orari personalizzati concordati con le singole famiglie. Durante il periodo scolastico il servizio è garantito tutti i pomeriggi ed il sabato mattina. In estate il servizio è garantito anche le mattine

Supporto compiti per bambini e per ragazzi delle scuole primarie, secondarie e scuole superiori individualizzati e di gruppo

Il servizio si esplica in percorsi di affiancamento nello svolgimento dei compiti e nello studio a carico delle singole famiglie individualizzati e di gruppo .

Il SUPPORTO COMPITI INDIVIDUALIZZATO parte di un progetto più ampio, quello degli OPPORTUNITY CATCHERS. Si tratta di un'azione nata a fine 2016 che ha come finalità principale quella di coinvolgere una cerchia di giovani che, in veste di "cacciatori di opportunità", detengano la gestione di una banca dati di ragazzi diplomandi, diplomati e/o universitari che manifestano la voglia di mettersi a disposizione, per aree di competenza/interesse e con specifiche disponibilità temporali, per collaborazioni di cui in primis il Centro MeTe e/o Incontra s.c.s. possano necessitare dall'interno delle loro attività, ma anche per esigenze che possano pervenire dal territorio. Si tratta di un'idea nata dall'intento di attivare risorse "giovani" di cui le Giudicarie sono in possesso, creando una rete di cui gli "Opportunity Catchers" detengano il ruolo di tessitori e connettori. I ragazzi coinvolti nella gestione e coordinamento delle attività e del gruppo degli O.C. riguardanti tale progettualità nel corso del 2020 sono stati 5. Gli interventi individualizzati attivati valorizzando il ruolo di tutor di ragazzi delle superiori e dell'università sono stati ca. 70, molti dei quali in modalità online. Tra le attività svolte, la principale è stata quella del supporto allo studio individualizzato per bambini della Scuola Primaria, ragazzi della SSPG e delle Scuole Superiori. L'attività si svolge al Centro MeTe

SUPPORTO COMPITI DI GRUPPO si sostanzia in attività di compiti di gruppo realizzati nei territori che ne richiedono l'attivazione. Generalmente sono iniziative finanziate dalle amministrazioni comunali o da altre istituzioni del territorio.

I servizi al lavoro I Servizi al lavoro gestiti dalla Cooperativa si riferiscono a:

- servizi di accompagnamento al lavoro per persone disoccupate o iscritte alla legge 68
- formazione trasversale apprendisti
- progettazione progetti Fse finalizzati a sostenere l'ingresso nel mondo del lavoro di persone fragili o prevenire la dispersione scolastica I corsi di formazione per lavoratori in tema di sicurezza (Rischio Basso, Medio e Alto) disciplinati dall'art. 37 comma 1 lettera a) del D.Lgs. 81/08, correttivo D.Lgs. 106/09 e dall'Accordo Stato-Regioni del 21 dicembre 2011.

Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	supporto e consulenza psicologica; aiuto allo studio per minori con Dsa; animazione presso Apsp; supporto comiti individualizzato; servizi al lavoro
Prestazioni/accessi medi a settimana	20
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	39
Ore di lavoro dedicate	14.805

Entrate dal servizio	1.184.612 €
----------------------	-------------

SERVIZI DI COMUNITÀ

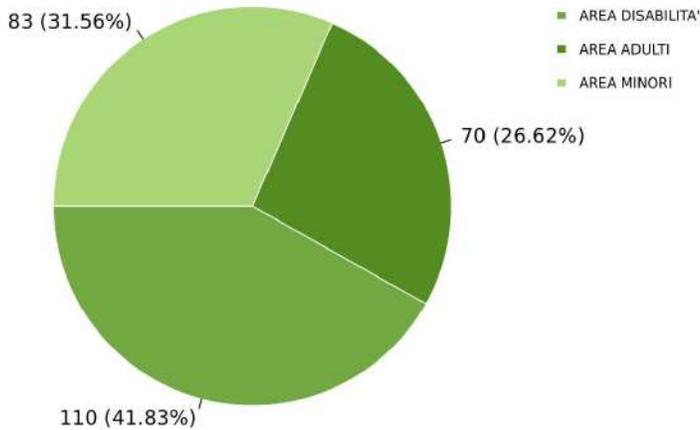
I principali eventi e servizi di comunità proposti dalla cooperativa sono stati

- Animazione Estiva per minori;
- Educazione Ambientale;
- Gestione Piani Giovani;
- Attività di Orientamento presso Istituti Comprensivi, Istituti di Istruzione e Professionali, Supporto compiti di gruppo.

Le Dimensioni Del Servizio

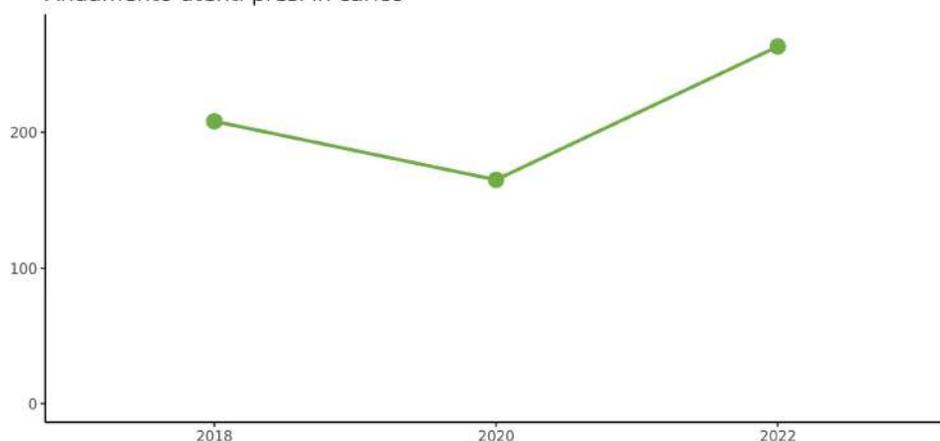
Tipologia	attività occasionali/eventi, servizi territoriali dedicati, servizi territoriali e attività continuative annuali o pluriennali
Eventi	21
Partecipanti agli eventi	10.115
Giornate di presenza sul territorio	497
Beneficiari dei servizi territoriali	8555

Utenti presi in carico



Con riferimento agli utenti complessivi della cooperativa, si rileva un numero totale di utenti presi in carico pari a 263 e un numero di utenti delle prestazioni senza presa in carico (contati per testa e non per singola prestazione) pari a 1.120. Rispetto al 2018, l'utenza presa in carico è cresciuta del 26.44%

Andamento utenti presi in carico



In termini di impatto sul territorio, il 6% dei beneficiari dei servizi risiede nel comune in cui ha sede la cooperativa e il 94% nella stessa provincia, con impatto quindi prettamente locale dell'attività e con conseguente sviluppo di una relazione e di una conoscenza diffusa con e nel territorio in cui la cooperativa ha la sua sede.

Una ricaduta indotta delle attività è quella di natura economica e legata ai cosiddetti effetti distributivi, ovvero alla capacità di offrire servizi a prezzi differenziati a seconda delle caratteristiche (economiche e personali) dei beneficiari. La cooperativa opera anche al di fuori degli accordi con la pubblica amministrazione e nello specifico conta tra i propri utenti 227 utenti privati a pagamento diretto e 128 utenti privati paganti con voucher, a cui sono stati offerti servizi complementari rispetto a quelli regolati da convenzione pubblica e rivolti ad altri target. Ciò le ha permesso di intervenire parzialmente anche sulle tariffe praticate per i propri servizi e così la cooperativa nel 2022 ha erogato servizi a tariffa omogenea e a piena copertura dei costi.

INCONTRA cerca poi di promuovere una certa filiera di servizio nei confronti dei suoi utenti nel senso di affiancare l'attività assistenziale ad attività formative e di sviluppo di abilità lavorative e per questo gestisce in prima persona un centro per lo sviluppo/potenziamento di abilità lavorative, o un laboratorio ai prerequisiti al lavoro, ecc. e promuove l'inserimento lavorativo, curando contatti personali con possibili datori di lavoro o collaborando con i centri per l'impiego.

Nel corso del 2022 le attività formative e laboratoriali hanno coinvolto 11 utenti, per una media di 15 mesi di attività occupazionale ciascuno e per un impegno mensile mediamente di 37 ore ad utente, con un proporzionale impatto formativo quindi per gli stessi. Tra gli utenti formati dalla cooperativa sociale negli ultimi anni, 2 hanno trovato poi un lavoro retribuito dipendente di almeno 6 mesi e a 4 utenti è stato offerto un inserimento in borsa lavoro, con ulteriore ricaduta quindi occupazionale.

INNOVAZIONE E QUALITÀ DEI SERVIZI

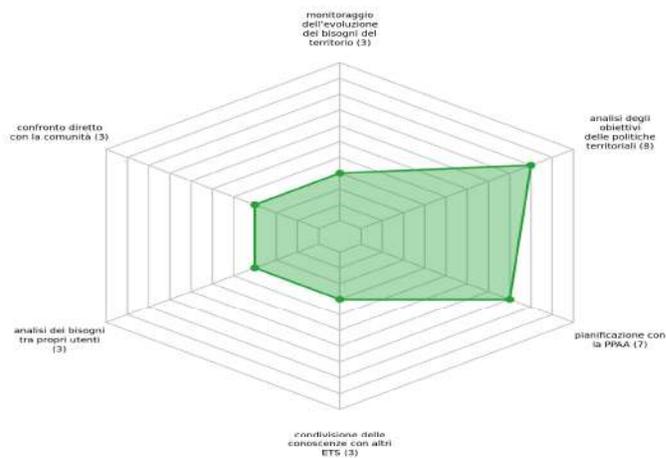
Nel perseguimento degli obiettivi sociali, la dimensione quantitativa sin qui presentata– e quindi la capacità di rispondere ai bisogni di un certo numero di persone e con servizi eterogenei- rappresenta di certo un aspetto importante per descrivere i raggiungimenti dell'anno. Ma altrettanto rilevante è riflettere su come la cooperativa investe anche nella qualità dei servizi. Un dato oggettivo di questo processo è rappresentato dalle certificazioni di cui la cooperativa si è dotata in questi anni, quale in particolare: Sistema gestione della qualità Iso 9001:2015, Family Audit Executive e Marchio Family in Trentino.

Portare qualità nei servizi significa innanzitutto promuovere processi che siano attenti ai **bisogni del territorio e della persona**. La cooperativa sociale ha così investito nel monitoraggio di tali bisogni attraverso attenta analisi degli obiettivi delle politiche territoriali in sede di strutturazione dei propri interventi e pianificazione con l'ente pubblico per coprire le reali necessità del territorio e rispondere più puntualmente ai bisogni.

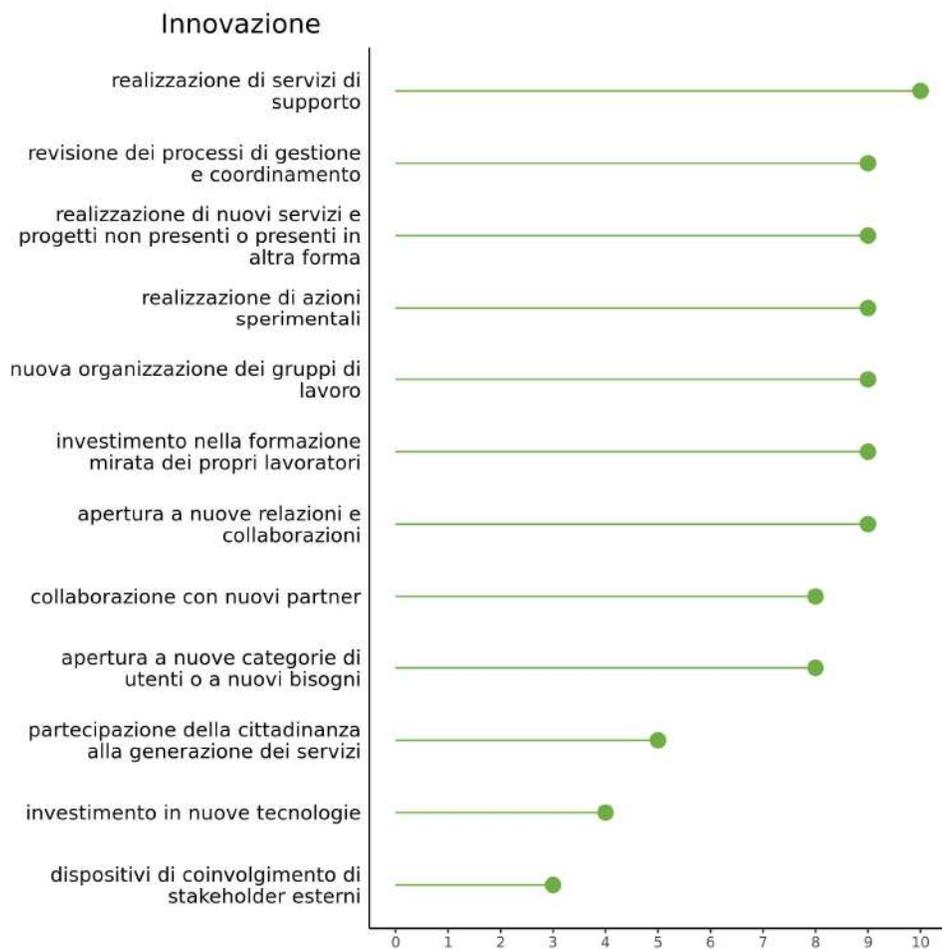
Le **politiche di filiera e integrazione dei servizi** sono state praticate attraverso:

- la collaborazione con altre organizzazioni del territorio per offrire servizi integrativi ai propri utenti
- la pianificazione di attività con altri ETS del territorio per renderle complementari e offrire agli utenti o potenziali utenti un ventaglio di strutture e servizi alternativi
- la pianificazione e l'azione con altri attori del territorio per agire su fasce di utenti o in zone eterogenei/ complementari

Monitoraggio della domanda



INCONTRA punta poi all'**innovazione** dei propri servizi attraverso importanti azioni che investono sul miglioramento delle modalità di organizzazione e conduzione dei servizi: nel triennio 2020/2022 la cooperativa ha innovato/rivisto i propri processi di gestione e coordinamento del servizio, ha promosso una nuova organizzazione dei gruppi di lavoro/delle equipe per rispondere meglio ai bisogni del proprio target di riferimento, ha investito in una formazione mirata dei propri lavoratori funzionale ad apportare cambiamenti nelle modalità di realizzazione dell'attività, ha realizzato azioni del tutto sperimentali e innovative nelle modalità di realizzazione e ha realizzato servizi di supporto al bisogno di utenti e famigliari.



Alcune azioni risultano comunque esplicative delle modalità in cui INCONTRA ha portato l'innovazione nell'ultimo anno nei suoi servizi.

A partire dal mese di giugno 2022 Incontra ha acquisito la gestione del servizio Sal, il Servizio Integrato per la salute mentale nelle tre macro aree della Socialità, dell'Abitare, e del Lavoro, nell'ambito territoriale Alto Garda Ledro e Giudicarie. L'ambito Abitare in particolare si caratterizza per la gestione dei seguenti servizi residenziali e semiresidenziali:

- Comunità Terapeutico-riabilitativa "Villa Ischia" - Riva del Garda
- Centro Diurno Psichiatrico - Tione di Trento
- due Unità Abitative Supportate (UAS) - Riva del Garda
- un appartamento in località Polin - Tione di Trento.

Commentato [TS4]: Domanda H12 consigliamo di rivedere il testo, sintetizzando i principali aspetti innovativi

Per la gestione del servizio è stato sottoscritto un accordo di rete con le Cooperative Arcobaleno s.c.s e Gruppo 78 s.c.s. Nello specifico fa capo alla coop.va Arcobaleno s.c.s la gestione della Comunità Terapeutico-riabilitativa "Villa Ischia" e delle due Unità Abitative Supportate (UAS) a Riva del Garda e dello sviluppo nel territorio dell'Alto Garda e Ledro di iniziative di socializzazione e di avviamento al lavoro, mentre è responsabilità di Incontra s.c.s la gestione del Centro Diurno Psichiatrico, dell'appartamento in loc. Polin a Tione di Trento, e dello sviluppo in Giudicarie di proposte di socializzazione e di avviamento al lavoro. Gruppo 78 s.c.s ha infine la responsabilità della supervisione metodologica per lo sviluppo e l'implementazione del servizio Sal nel territorio indicato. Nel contesto del Servizio SAL a partire dal primo giugno del 2022, la Ctr "Villa Ischia" di Riva del Garda e il Centro Diurno del CSM di Tione si sono resi promotori di una serie di attività afferenti nello specifico all'area della Socialità, stesura e nella realizzazione dei singoli progetti terapeutico-riabilitativi. Le attività proposte sono state suddivise in attività macro, meso e micro. ATTIVITÀ MACRO: "attività promosse su ampia scala e rivolte alla generalità della popolazione per informare e sensibilizzare sul tema della salute mentale, ridurre lo stigma e il pregiudizio, promuovere la piena integrazione sociale delle persone con problemi di salute mentale". DATA E LUOGO EVENTO PARTECIPANTI 21/09/2022 – Tione di Trento Evento Raku 15-16 persone Dal 7 al 18 ottobre 2022 - la galleria civica "Giuseppe Craffonara" di Riva del Garda Mostra manufatti "Incontriamoci attraverso...Comunità Villa Ischia e Centro di Salute Mentale espongono" 735 visitatori 21 settembre 2022 - Trento Incontro ESP Trento 21 settembre – giornata formativa 01 dicembre 2022 – Tione di Trento Incontro informativo sulla residenzialità leggera CTR-CD 06/10/2022 Tione di Trento la mostra fotografica "Incontriamoci". 08/10/2022 Tione d Trento Spettacolo teatrale "Qualcuno volò sul nido del cuculo" 08/10/2022 Tione d Trento Camminata sociale 10.10.2022 Tione di Trento Serata sulla Follia attraverso l'Opera ATTIVITÀ MESO: "attività in piccolo/medio gruppo rivolte a utenti, familiari, volontari che intendono acquisire o mettere a disposizione competenze nell'ambito della socialità attraverso due tipologie di attività: di tipo introspettivo e di tipo ludico/ricreativo. Entrambe le tipologie sono da considerarsi finalizzate all'acquisizione, al rinforzo e al mantenimento delle Life skills". Argilla Si tratta di un'attività che ha ad oggetto la realizzazione di prodotti mediante l'utilizzo di argilla. Ha cadenza settimanale e vede la partecipazione presso la CTR di utenti della Comunità e del Centro di Salute Mentale di Arco e presso il CD di utenti del CD inviati dal CSM di Tione, sotto la supervisione di operatori di entrambe le articolazioni. creativa. Veleggiando Si tratta di un progetto avviato qualche anno fa e riguardante la collaborazione con la Fraglia della Vela, il circolo velico di Riva del Garda. Il progetto si è sviluppato nel corso di una ventina di incontri a cadenza settimanale, iniziati con alcuni appuntamenti di carattere teorico, successivamente proseguiti con uscite in barca sotto la guida di skipper professionisti del circolo e terminati con una regata conclusiva che ha visto la partecipazione di un certo numero di imbarcazioni.. Scrittura e Pittura Laboratorio di scrittura autobiografica e di lavoro sulle emozioni utilizzando il canale dell'espressività artistica Sei U.O. L'acronimo sta per Sviluppiamo Empowerment Insieme di Unità Operativa. È un incontro che si svolge una volta al mese alla presenza di operatori e utenti delle varie articolazioni dell'Unità Operativa (Comunità, Centro Diurno di Tione, Centro di Salute Mentale di Arco, Spdc di Arco). In questa sede vengono portate iniziative e raccolte idee su proposte che possono coinvolgere trasversalmente l'intera Unità Operativa. SEI AGL/G È il tavolo territoriale del SEI di UO, il S.E.I. Giudicarie, così come il S.E.I. dell'Alto Garda e Ledro, è un appuntamento mensile del 1° mercoledì del mese, ed è rivolto a tutta la comunità (singoli, utenti e familiari, associazioni ed enti) con la finalità di conoscersi, confrontarsi nell'ambito della

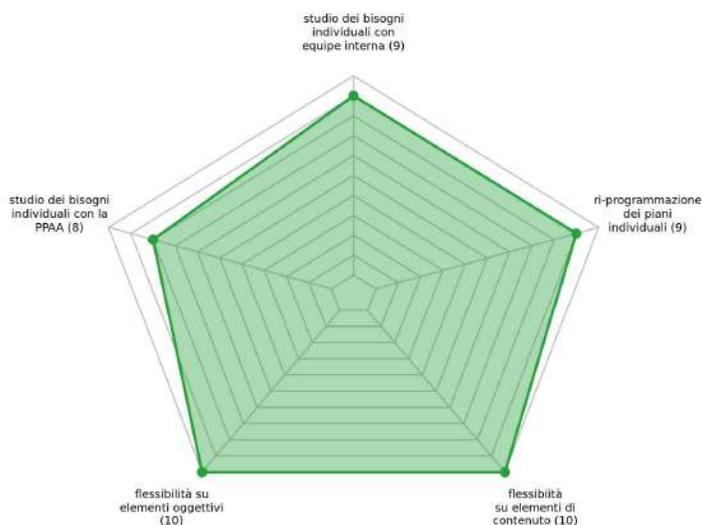
“salute mentale di comunità”, per creare nuove sinergie, idee e sviluppare insieme progetti, eventi, incontri volti al “benessere” della persona e quindi dell'intera comunità. Riunione familiari È prevista una volta al mese. Si tratta di uno spazio e di un tempo offerti ai familiari degli utenti inseriti nella Comunità e nelle Unità Abitative Supportate e anche di quelli che frequentano la struttura in regime diurno. Progetto arte L'attività si sviluppa secondo una sequenza di vari passaggi: raccolta di idee e progettazione con l'ausilio di una bozza di ciò che si vuole realizzare, per lo più oggetti utili e utilizzabili nel quotidiano; reperimento del materiale da utilizzare, per la maggior parte di riciclo; stesura di preventivi per eventuali acquisti di altro materiale presso negozi; realizzazione pratica mediante la rivitalizzazione e la destinazione a nuovo uso del materiale a disposizione, per arrivare infine alla rifinitura e alla personalizzazione dell'oggetto ottenuto. Buffet In occasione della mostra di ottobre “Incontriamoci attraverso...Comunità Villa Ischia e Centro di Salute Mentale espongono”, gli utenti della Comunità hanno collaborato con il cuoco nella preparazione di un buffet, offerto ai visitatori il giorno dell'inaugurazione. Momenti insieme Si tratta di alcuni appuntamenti settimanali, collocati nel primo pomeriggio, aperti anche a utenti esterni alla Comunità e al Centro Diurno - CSM: momenti informali durante i quali essi hanno la possibilità di sperimentarsi sul piano della socializzazione, tra loro e con gli operatori in turno, soprattutto attraverso modalità ludiche e di dialogo. Incontriamoci in rete Sono momenti riservati ad una piccola redazione di servizio che, all'interno della cornice della efficace comunicazione, si riunisce per concordare la stesura di articoli su vari argomenti che riguardano principalmente informazioni inerenti il servizio, il territorio e alcuni argomenti di attualità. L'esito di questo lavoro viene poi pubblicato sui social di Incontra s.c.s. con l'obiettivo di informare la cittadinanza su proposte, attività, eventi organizzati dai servizi di Rete Incontra; Gruppo verbale Gli obiettivi di questo gruppo, aperto a tutti gli utenti del CSM Tione, sono: riprendere fiducia in sé e riconoscere le proprie capacità e abilità, riguadagnare terreno rispetto all'evento traumatico dell'esordio e/o della malattia, aumentare il senso di padronanza di se stessi, ridimensionando indirettamente gli effetti negativi di sintomi ed eventi connessi alla malattia. Lo scacciapensieri CD La proposta dei diversi progetti avviene durante gli incontri mensili SEI: i progetti nascono dalla disponibilità di utenti a condividere personali competenze per la realizzazione di attività gruppali a termine. ATTIVITÀ MICRO: “attività di supporto individuale rivolte alla singola persona che necessita di sostegno/accompagnamento per quanto concerne un personale percorso di crescita e sviluppo di competenze sociali e relazionali. Le attività sono co-progettate dall'utente con l'operatore di riferimento, i familiari e i servizi coinvolti nel suo percorso di vita”. Cucina individuale Sono stati attivati progetti individualizzati di affiancamento al cuoco della Comunità nella preparazione dei pasti. Spesa UAS individuale Gli utenti approdati nelle UAS si occupano di costruire un menù periodico e di stilare la lista della spesa corrispondente con l'affiancamento di un operatore.. Colloquio individuale Recovery è un colloquio previsto per utenti esterni alla Comunità e al CD. Ha cadenza variabile a seconda del singolo progetto: può essere settimanale ma anche più diluito nel tempo. È un momento nel quale l'utente parla di sé e della sua vita, porta difficoltà e bisogni, condivide progetti e aspirazioni, chiede supporto. Incontro “Parole Ritrovate” VR Il primo ottobre 2022 si è tenuta a Verona una giornata dedicata al tema dell' “abitare leggero” con esperienze, testimonianze e prospettive future. L'evento ha visto la partecipazione di alcuni utenti che hanno in previsione un rientro a domicilio, l'approdo nelle Uas o l'attivazione di un progetto di accoglienza. Accanto alle attività relative all'area socialità il servizio Sal ha operato nell'ambito della residenzialità e del lavoro. di seguito le iniziative realizzate con il numero di persone coinvolte AREA ABITARE SERVIZIO NUMERO

OSPITI ACCOLTI Villa Ischia 17 persone residenziali e 6 persone a regime diurno Centro Diurno presso Csm Tione di Trento 18 persone

Tali azioni sono state finanziate da quote o avanzi di risorse pubbliche erogate nell'ambito di affidamenti o convenzioni sul servizio.

Portando lo sguardo sui tratti che possono far riflettere sulla qualità dei servizi in sé, un indicatore di attenzione è l'elemento della **personalizzazione** piuttosto che della standardizzazione dell'offerta, e per INCONTRA è possibile osservare –come mostrato dal grafico seguente- un'attenzione particolare a vari aspetti della personalizzazione del servizio (studio dei bisogni individuali, flessibilità dell'intervento, riprogrammazione delle azioni).

Flessibilità dell'offerta

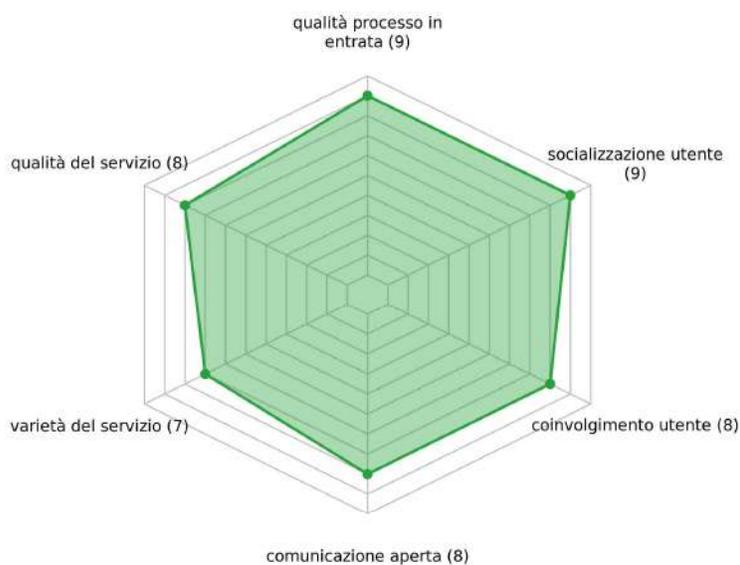


La qualità dei servizi passa quindi da **processi di analisi** del servizio che sono affidati in modo prevalente all'uso dei dati del Sistema Qualità per la ri-progettazione o l'identificazione di elementi migliorativi del servizio e alla strutturazione di un sistema informativo (documentazioni, cartelle individuali, dati...) aperto e consultabile da parte degli operatori.

Quali ulteriori politiche e processi garantiscono, in conclusione, la qualità delle azioni a favore di beneficiari dei servizi e loro familiari? I grafici sottostanti illustrano come INCONTRA

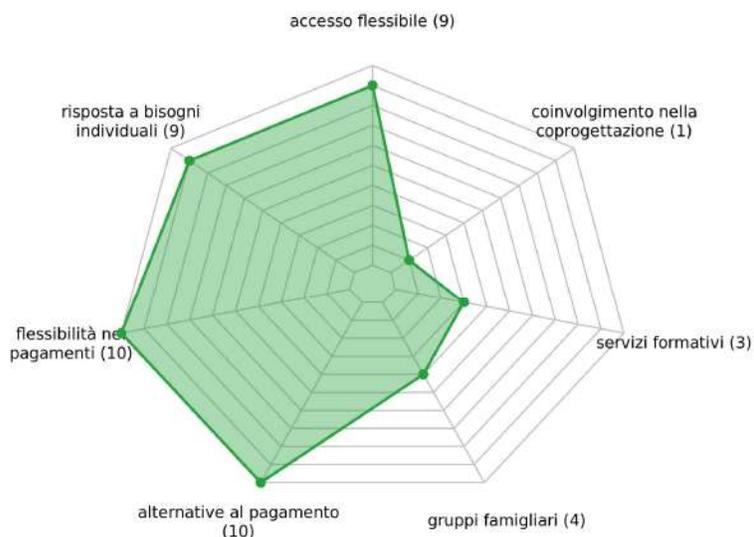
persegue l'obiettivo di generazione di benessere e attenzione ai propri utenti, mettendo in luce soprattutto l'impegno della cooperativa nel promuovere la qualità del processo in entrata, la qualità del servizio, l'investimento nella varietà e articolazione del servizio offerto (attività che cambiano, innovative, coinvolgenti, ecc.), l'offerta di servizi integrativi a costo moderato o gratuiti in collaborazione con altre organizzazioni del territorio, la personalizzazione o individualizzazione del servizio in base alle caratteristiche dell'utente e la socializzazione dell'utente.

Impatto sugli utenti



Similmente, a favore dei famigliari degli utenti la cooperativa realizza azioni volte a rispondere soprattutto ad alcuni concreti bisogni, come l'accesso al servizio o alle strutture con tempo flessibile per rispondere alle esigenze di conciliazione dei famigliari, risposta a specifiche necessità delle famiglie e personalizzazione dell'intervento a loro favore, flessibilità nei pagamenti e concessione alle famiglie più povere di metodi alternativi al pagamento della eventuale retta.

Impatto sui famigliari



Per rafforzare queste attenzioni alla realizzazione di servizi meglio rispondenti ai reali bisogni di utenti e famigliari, la cooperativa sociale ritiene importante ascoltare le opinioni degli stessi beneficiari dei servizi, realizzando attività di monitoraggio della soddisfazione e del benessere degli utenti in modo formalizzato e periodico. Quale ulteriore indicatore della qualità dei processi presenti nei confronti degli utenti, si rileva che INCONTRA assegna degli obiettivi formativi rispetto ai percorsi dei propri utenti e tiene monitorati il relativo grado di raggiungimento, come atto volontario e di attenzione ai percorsi intrapresi dagli utenti, con obiettivi anche di intervento e miglioramento futuri. Così, la percentuale di utenti che hanno raggiunto pienamente gli obiettivi nell'anno 2022 è del 100%.

GLI INSERIMENTI LAVORATIVI

Oltre ai risultati conseguiti per le descritte attività inerenti alla realizzazione di servizi di interesse sociale, in quanto plurima, la cooperativa sociale si impegna anche nella funzione di inserimento sociale e occupazionale di persone svantaggiate

Il primo livello del processo di inserimento lavorativo in cooperativa è quello della formazione o messa in prova e INCONTRA prevede che i lavoratori svantaggiati vengano inseriti secondo diverse modalità:

- percorsi di osservazione e valutazione, per la valutazione dei pre-requisiti lavorativi,
- corsi di formazione al lavoro (sia teorici che on-the-job),
- borsa lavoro o tirocinio,
- inserimento con agevolazioni contributive a termine (es. primi mesi o primi anni) da parte delle politiche locali,
- inserimento con contratti di dipendenza a tempo determinato
- inserimento diretto in cooperativa come lavoratore svantaggiato con contratto di dipendenza a tempo indeterminato.

Il risultato più stabile della funzione di inserimento lavorativo è rappresentato dalla creazione di opportunità di lavoro dipendente a favore di persone svantaggiate.

La tabella seguente illustra i numeri complessivi di lavoratori svantaggiati certificati da L.381/1991 o inseriti in cooperativa nell'ambito di politiche territoriali.

Lavoratori Svantaggiati

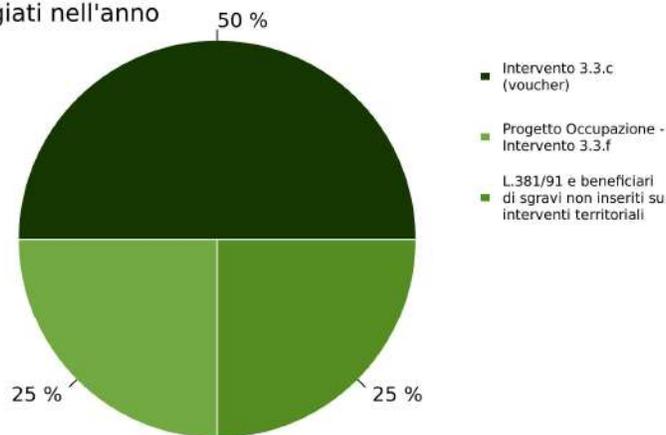
Lavoratori presenti ad inizio 2022	8
Lavoratori entrati nel 2022	0
Lavoratori usciti nel 2022	3

Al 31/12/2022, i lavoratori svantaggiati certificati secondo l'art. 4 della legge 381/1991 o secondo le politiche territoriali inseriti in cooperativa sono 5.

Un importante elemento da considerare nella lettura dei dati è l'impatto specifico della cooperativa sociale sulle **politiche attive del lavoro territoriali** e il peso che le stesse hanno nella generazione dei flussi di personale inserito in corso d'anno.

Nel corso del 2022, il 50% dei lavoratori complessivamente inseriti era beneficiario di Intervento 3.3.c (voucher per l'inserimento lavorativo), 2 lavoratori di Progetto Occupazione - Intervento 3.3.f e 2 lavoratori certificati L. 381/91 e beneficiari di sgravi non inseriti su specifici interventi territoriali. Al 31/12/2022 risultano ancora presenti in cooperativa 3 lavoratori da Intervento 3.3.c (voucher) e 2 certificati L. 381/91 e beneficiari di sgravi non inseriti su specifici interventi territoriali.

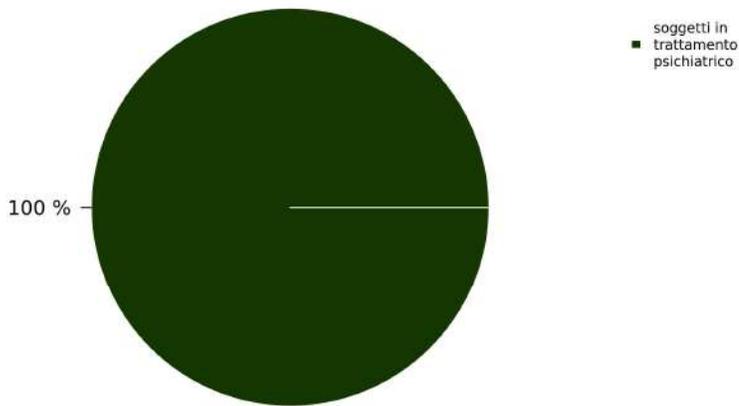
Lavoratori svantaggiati nell'anno



La fotografia delle **caratteristiche socio-demografiche** dei lavoratori svantaggiati permette di comprendere meglio chi sono stati i beneficiari delle azioni, ma aggiunge allo stesso tempo informazioni sulle persone di cui -accanto ai lavoratori ordinari di cui precedentemente trattato- si è avvalsa la cooperativa: i lavoratori sono tutte persone in trattamento psichiatrico.

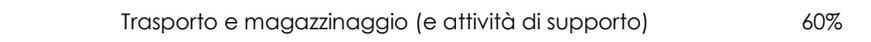
Commentato [T55]: Verificare i dati inseriti alla Domanda D8:
 totale= 4
 di cui
 soggetti in trattamento psichiatrico = 1

Tipologia lavoratori svantaggiati



I lavoratori sono impiegati principalmente nel settore *Trasporto e magazzinaggio* e nessun lavoratore è impiegato in più settori.

Lavoratori per settore

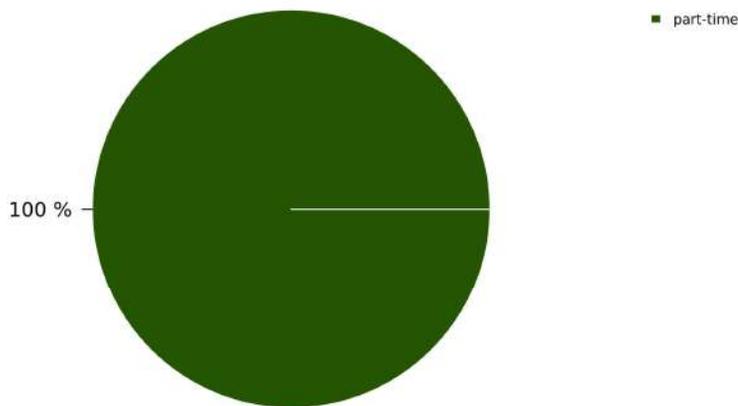


Attività dei servizi di alloggio e ristorazione	20%
Attività professionali, scientifiche e tecniche (legali, contabilità, ricerche, servizi veterinari)	20%

Rispetto ai contratti, si applicano esclusivamente contratti a part time, rispondendo alle propensioni individuali delle persone inserite, ma anche in parte alle professionalità su cui i lavoratori svantaggiati sono prevalentemente inseriti.

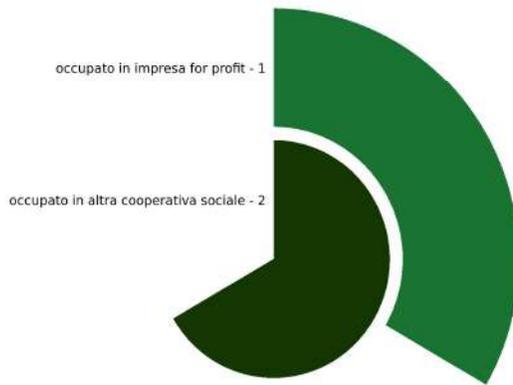
L'effettivo impatto occupazionale dell'anno, in termini di tempo pieno di lavoro, equivale a complessive 4.99 ULA (Unità Lavorative Annue).

Contratti



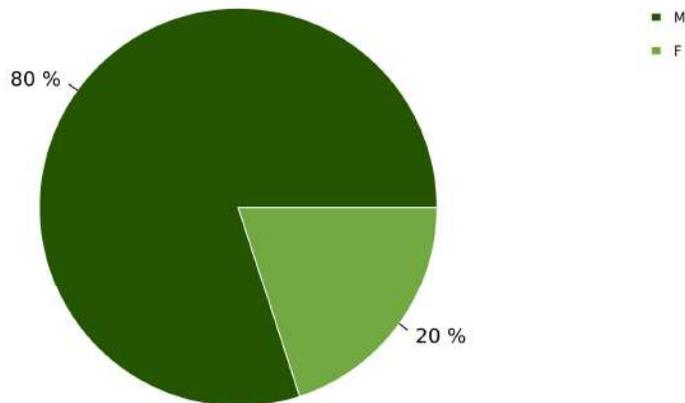
La stabilità dei contratti è un indicatore dell'impatto occupazionale generato, ma accanto a tale dato vanno considerati anche gli eventuali flussi in uscita e le posizioni occupazionali che si sono aperte nel mercato del lavoro esterno: nel 2022 2 lavoratori usciti hanno trovato occupazione in altra cooperativa sociale e 1 ha trovato occupazione in altra organizzazione.

Flusso lavoratori svantaggiati nel 2022



Come osservato anche con riferimento ai lavoratori ordinari, l'impatto occupazionale a favore di soggetti svantaggiati ha una ricaduta specifica in termini di occupazione femminile, considerando che è 1 sul totale la lavoratrice svantaggiata e in termini di impatto occupazionale locale, considerando che tutti i lavoratori svantaggiati inseriti risiedono nella provincia in cui ha sede la cooperativa.

Genere lavoratori svantaggiati



Il concreto impegno nei confronti dei lavoratori svantaggiati è riscontrabile in un ulteriore elemento: quando nel triennio 2020/2022 è accaduto che la cooperativa si è trovata a dover decidere in merito alle politiche da adottare di fronte alla perdita di appalti o al ridimensionamento dei servizi, le conseguenze occupazionali nei confronti dei lavoratori svantaggiati sono state oggetto di attenta valutazione e si è dovuto contro propria volontà ridimensionare il numero dei lavoratori svantaggiati inseriti, licenziandone alcuni o non rinnovandone i contratti.

INNOVAZIONE E QUALITÀ DEGLI INSERIMENTI LAVORATIVI

Come osservato in relazione ai servizi erogati nell'ambito della parte A dell'attività, nel perseguimento degli obiettivi sociali, la dimensione quantitativa rappresenta di certo un aspetto importante per descrivere i raggiungimenti dell'anno, ma altrettanto rilevante è riflettere su come la cooperativa investe nella qualità degli inserimenti lavorativi.

La cooperativa ha investito significativamente nel monitoraggio dei **bisogni del territorio e della persona** attraverso lo sviluppo di relazioni e confronti con le imprese del territorio attorno al tema dell'occupazione e dell'inserimento lavorativo e attorno al tema della filiera produttiva e della relazione commerciale.

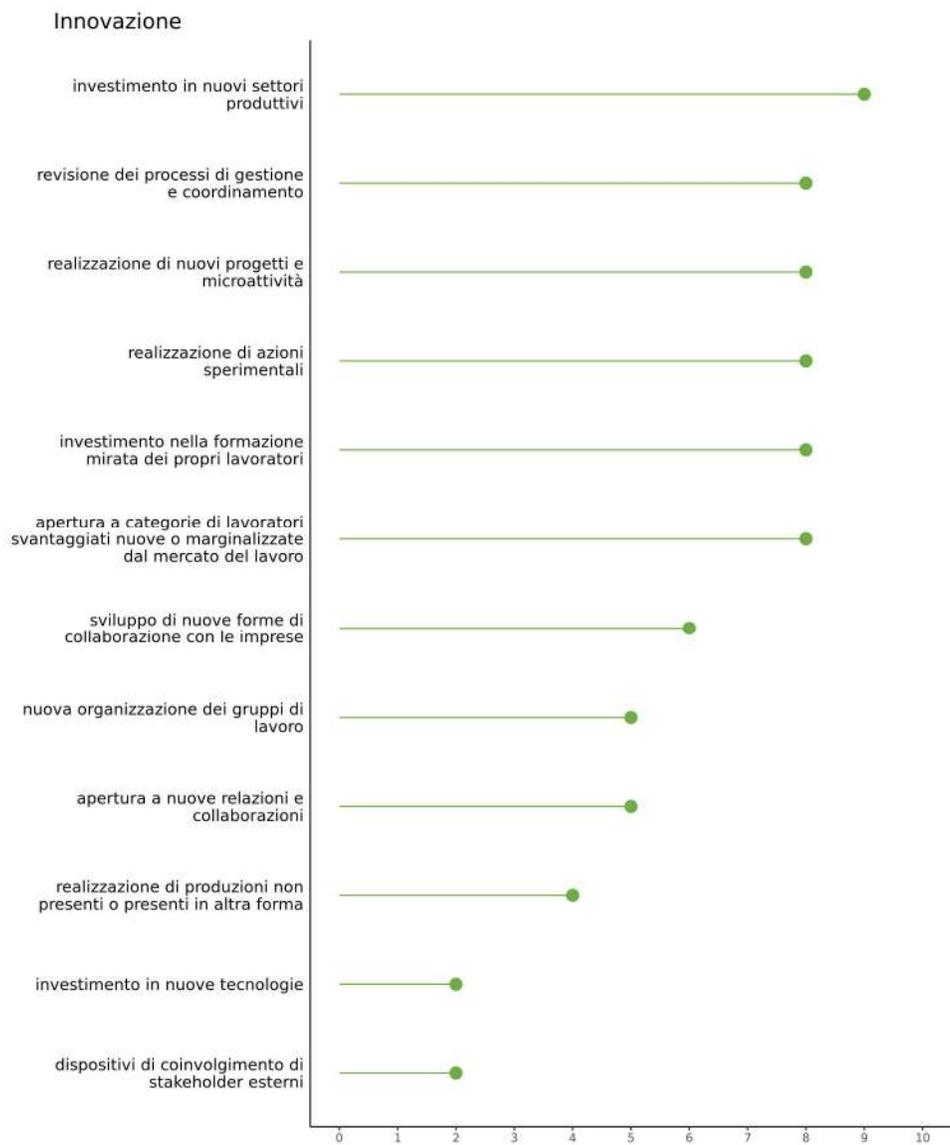
Le **politiche di filiera e integrazione** con altri enti e imprese del territorio sono state principalmente affidate alla collaborazione con enti del territorio (anche cooperative di tipo A) per offrire servizi integrativi a risposta di necessità sociali diverse dei propri lavoratori svantaggiati.

Monitoraggio della domanda



Rispetto agli **aspetti innovativi**, INCONTRA nel triennio 2020/2022 ha realizzato nuove produzioni grazie alla collaborazione di partner esterni, ha innovato/rivisto i propri processi di gestione e coordinamento (anche di settore), ha realizzato azioni del tutto sperimentali e innovative nelle modalità di affiancamento ai lavoratori svantaggiati, ha realizzato nuovi progetti a favore dei lavoratori svantaggiati e nuove micro-attività, ha investito in nuovi settori produttivi.

L'innovazione si è anche strutturata in modo significativo in cambiamenti o ampliamenti dei propri servizi attraverso la realizzazione di produzioni non presenti o presenti con altre caratteristiche nel territorio.

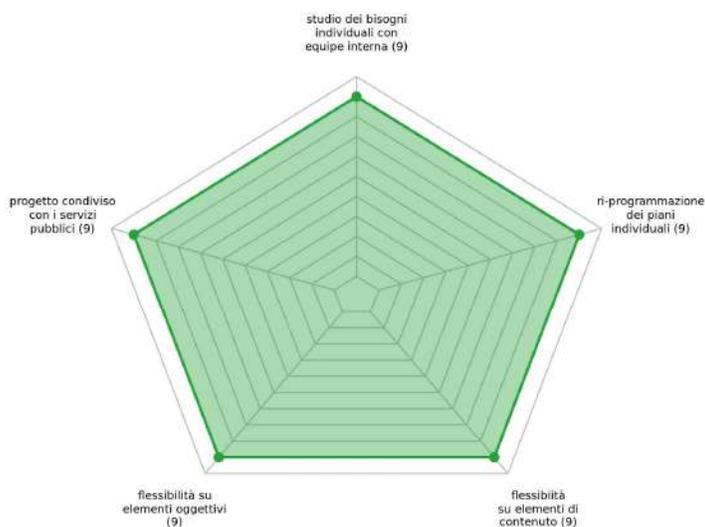


Nel 2022 Incontra B ha attivato alcuni micro progettualità, soprattutto su stimolo dei comuni del territorio, ci riferiamo alla gestione delle pista di ghiaccio per conto del Comune di Tione di Trento, dell'attività di sorveglianza della zona deposito ramaglie, sempre per conto del

comune di Tione. Queste piccole attività hanno permesso alla cooperativa di acquisire fatturato necessario a consolidare i progetti di inserimento lavorativo esistenti

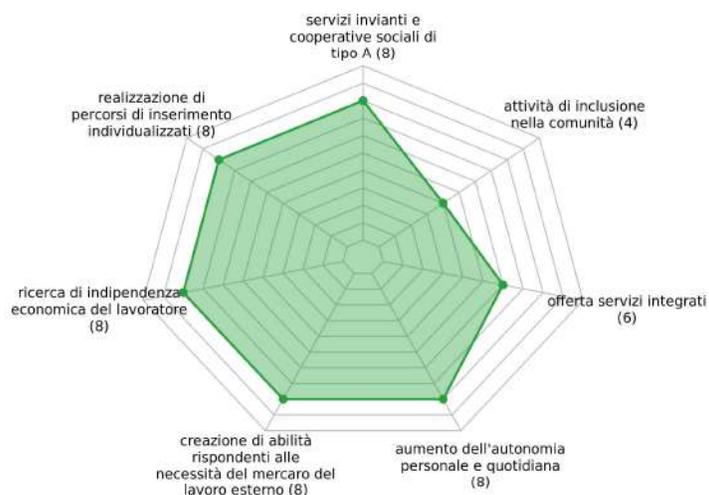
Tali progettualità sono state finanziate da entrate dalla vendita dei beni e servizi generati dalla nuova produzione/attività.

Flessibilità dell'offerta



La **qualità procedurale e degli esiti** sembra poi sostenuta dai precisi obiettivi di gestione degli inserimenti lavorativi: INCONTRA pone al centro delle sue azioni di inserimento lavorativo elementi volti ad aumentarne le ricadute e l'impatto quali la collaborazione con i servizi invianti o cooperative sociali di tipo A per l'identificazione delle abilità e propensioni della persona svantaggiata, la realizzazione di percorsi di inserimento individualizzati, la ricerca di indipendenza economica del lavoratore rispetto alla famiglia e ai supporti dalle pubbliche amministrazioni, l'investimento nella creazione di abilità rispondenti alle necessità del mercato del lavoro esterno e la realizzazione di attività e progetti per aumentare l'autonomia della persona inserita anche su attività esterne all'area lavorativa e di tipo personale e quotidiano. La cooperativa cerca inoltre di adottare delle politiche per migliorare i processi di inserimento lavorativo attraverso la collaborazione con enti del territorio per offrire servizi integrativi ai lavoratori svantaggiati.

Processi



VALUTAZIONE DI SINTESI SUL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

A conclusione di questa riflessione sulle attività ed i servizi prodotti, è necessario riflettere sulla capacità di aver perseguito gli obiettivi che la cooperativa si era posta per l'anno, identificando anche gli eventuali problemi e limiti rilevati e riflettendo in modo prospettico sulle opportunità future.

Rispetto al territorio di riferimento, è necessario premettere che INCONTRA svolge la sua azione in aree caratterizzate dalla presenza di altri operatori offerenti servizi simili per oggetto dell'attività di natura privata, dalla presenza di altri operatori offerenti servizi rivolti allo stesso target di beneficiari o utenti di forma giuridica privata e dove comunque la cooperativa si distingue per l'offerta di servizi con caratteristiche tecniche ed operative complementari a quanto offerto dagli altri operatori.

Tali elementi, congiuntamente all'autovalutazione dell'operato e delle modalità gestionali della cooperativa sociale, portano ad identificare in modo schematico nella seguente SWOT analysis la situazione della cooperativa.

Punti di Forza

Stabilità economica

Possibilità di accedere a finanziamenti per promuovere nuovi investimenti

Capacità di soddisfare la domanda locale

Capacità di ricerca e sviluppo

Capacità di pianificazione pluriennale

Capacità di diversificazione delle fonti di finanziamento

Punti di Debolezza

Qualità e investimento nel marketing e nella commercializzazione

Capacità di motivare e coinvolgere i soci, incentivando la partecipazione anche alle assemblee

Capacità di avere una comunicazione verso gli stakeholder esterni efficace, aggiornata, bidirezionale

Opportunità

Promuovere network e reti territoriali con soggetti e istituzioni diversi

Intercettare i nuovi problemi sociali

Minacce

Vincoli della PA rispetto ai flussi in entrata dei propri utenti e alle prese in carico

Incapacità delle politiche locali di sostenere sufficientemente lo sviluppo degli enti di Terzo settore

Elevato individualismo dei cittadini e bassa propensione della comunità al coinvolgimento e all'auto-attivazione

Concorrenza crescente da parte di enti di Terzo settore provenienti da altri territori

Concorrenza crescente da parte di enti di Terzo settore (in particolare di grandi dimensioni)

Bassa sensibilità delle imprese private del territorio a creare una rete



SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

Leggere i principali dati economico-finanziari della cooperativa sociale permette di comprendere la solidità dell'ente e quindi la garanzia della continuità di realizzazione delle attività, la capacità di intercettazione di risorse economiche pubbliche e private e la conseguente generazione di valore economico, nonché il margine annuale conseguito e quindi l'andamento di breve periodo della cooperativa. I dati economico-finanziari forniscono inoltre indicatori della ricaduta economica della cooperativa sociale sul territorio.

Il Peso Economico

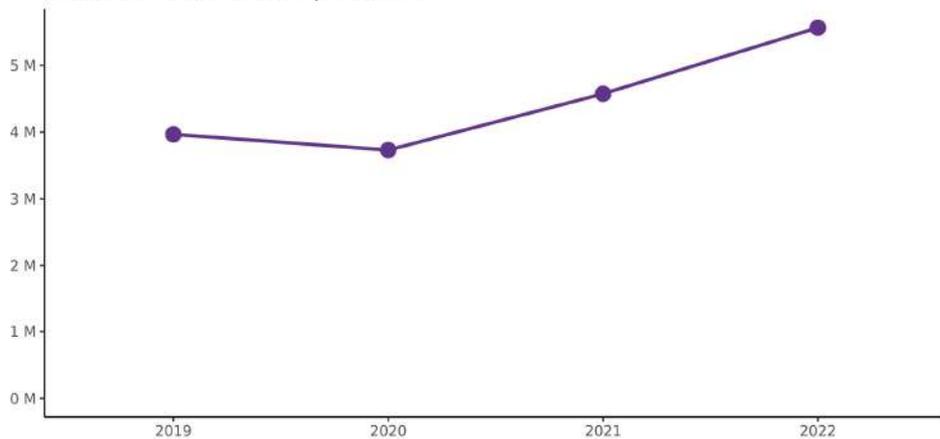
Patrimonio	991.495 €
Valore della produzione	5.564.837 €
Utile d'esercizio	74.161 €

DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE

Primo indicatore che permette di comprendere la dimensione della cooperativa e la sua rilevanza economica è il valore della produzione: nel 2022 esso è stato pari a 5.564.837 Euro. Il valore della produzione è stato generato per il 91% dalla parte A dell'attività e per il 9% dalla parte B.

Rilevante è l'analisi del trend dei valori del periodo 2019-2022: il valore della produzione risulta cresciuto dimostrando la capacità della cooperativa di continuare ad essere in una posizione stabile sul mercato e di generare valore economico crescente sul territorio. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno si è registrata una variazione positiva pari al 21.66%.

Andamento valore della produzione

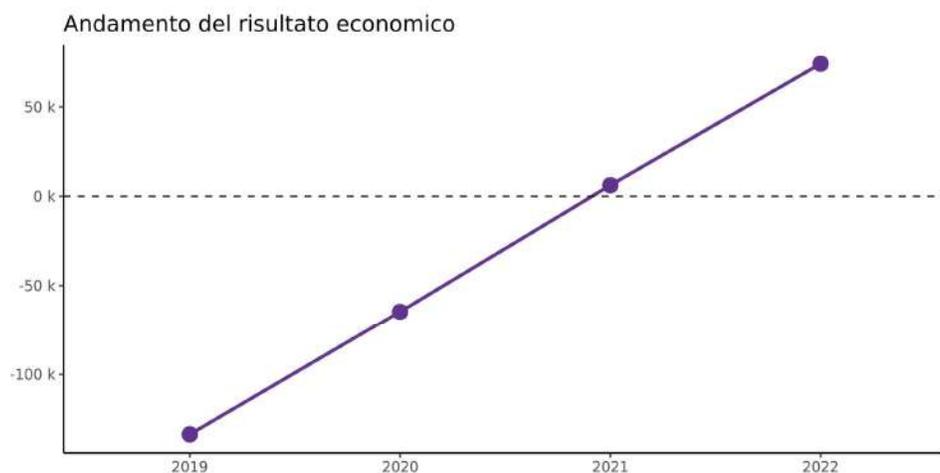


I costi sono ammontati a 5.483.651 Euro, di cui il 58,85% rappresentati da costi del personale dipendente, mentre il peso percentuale complessivo del costo del personale dipendente e collaboratore/professionista sul totale dei costi è il 65,91%. In quanto plurima, il costo del lavoro è attribuibile per il 93.5% alla parte A dall'attività e per il 6.5% alla parte B.

I Costi

Costi totali	5.483.651 €
Costi del personale dipendente	3.227.344 €
Costo del personale collaboratore/professionista	386.895 €
Costo del personale dipendente socio	699.058 €

La situazione economica della cooperativa, così come brevemente presentata, ha generato per l'anno 2022 un utile pari a 74.161 Euro.



Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla situazione patrimoniale. Il patrimonio netto ammonta a 991.495 Euro ed è composto per il 24.1% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale.

La Situazione Patrimoniale

Patrimonio netto	991.495 €
Capitale sociale	238.977 €
Riserve	1.191.255 €

Altra voce significativa che illustra la stabilità della cooperativa è rappresentata dalle immobilizzazioni: nel 2022 le immobilizzazioni totali ammontano a 1.513.071 Euro.

Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività e elemento identificativo dell'operatività della cooperativa sociale è rappresentata dalle **strutture** in cui vengono realizzati i servizi. INCONTRA esercita la sua attività in 3 immobili di proprietà, 10 strutture concesse in gestione dalla pubblica amministrazione e 1 immobile di proprietà di singoli cittadini o altri privati.

Una peculiarità e indice di impegno nel processo di riqualificazione edilizia e di generazione di impatto per il territorio è rappresentato per la cooperativa dall'aver recuperato anche immobili sottoutilizzati o abbandonati: INCONTRA realizza infatti alcuni dei suoi servizi in strutture pubbliche precedentemente dismesse e abbandonate che sono state recuperate dalla cooperativa.

La fiducia del territorio e delle sue istituzioni nei confronti della cooperativa è identificata nella possibilità di aver beneficiato di immobili concessi in gestione ad un canone ridotto rispetto al mercato, generando per la cooperativa un risparmio annuo stimato in 10.000 Euro.

DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO

A conclusione di questa illustrazione di principali voci del bilancio per l'esercizio 2022 si desidera presentare **il valore aggiunto** generato dalla cooperativa sociale (prima tabella) e la sua distribuzione ai principali portatori di interesse (seconda tabella). Tale **riclassificazione** dei dati permette, da un lato, di comprendere la ricchezza generata nell'esercizio in base alle aree di gestione che l'hanno generata e, dall'altro, di verificare su quali stakeholder essa è stata diversamente redistribuita.

Commentato [TS6]: Qui è possibile inserire le tabelle di determinazione del valore aggiunto elaborate dalla Federazione

VALORE DELLA PRODUZIONE		2.022,00
		€
A1	Ricavi delle vendite e delle prestazioni (al netto di ristorni/omaggi ai soci)	5.245.180,99 €
A2	Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	- 1.710,53 €
A3	Variazione dei lavori in corso su ordinazione	- €
A4	Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	- €
A5_1	Contributi (al netto di ristorni coop. riferiti ai soci)	259.988,63 €
A5_2	Ricavi e proventi diversi (tranne proventi straordinari, plusvalenze cespiti accessori; plusvalenze, sopravv/insuss attive; rimborsi assicurativi)	45.648,24 €
Totale Valore della produzione		5.549.107,33 €

COSTI DELLA PRODUZIONE		
B6	Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	242.132,30 €
B7	Costi per servizi (tranne Prestazioni di lavoro non dipendente)	1.032.710,77 €
B8	Costi per godimento di beni di terzi	158.003,45 €
B11	Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	- 4.108,20 €
B12	Accantonamenti per rischi	- €
B13	Altri accantonamenti	- €
B14	Oneri diversi di gestione (tranne oneri straordinari; oneri tributari; minusvalenze cespiti accessori; minusvalenze, sopravv/ insuss passive, erogazioni liberali)	2.150,89 €
Totale Costi della produzione		1.430.889,21 €

VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO		4.118.218,12
		€
VALORE DELLA PRODUZIONE - COSTO DELLA PRODUZIONE		

GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA

A5_2	Ricavi e proventi diversi (solo parte esclusa sopra)	€	15.729,80
	Svalutazioni dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilita'	€	42.443,06
B10d	liquide	€	15.565,83
B14	Oneri diversi di gestione (solo parte esclusa sopra)	€	-
C15	Proventi da partecipazioni	€	709,38
C16	Altri proventi finanziari	€	-
D18	Rivalutazioni attività finanziarie	€	-
D19	Svalutazioni attività finanziarie	€	-
	Totale Gestione accessoria	-	41.569,71
			€
	Ristorni ai soci a "minor ricavo" del valore della produzione		-
			€
	VALORE AGGIUNTO GLOBALE		4.076.648,41
	VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO +/- GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA		€

REMUNERAZIONE AI SOCI

Ristorni/omaggi/altro	€	-
Interessi passivi su finanziam. di soci	€	-
Compensi personale dipendente -socio-	€	699.058,07
Compensi personale non dipendente -socio-	€	-
Totale Soci (ristorni/compensi/omaggi)	€	699.058,07

REMUNERAZIONE DEL PERSONALE

Personale dipendente	€	2.528.285,93
Personale non dipendente	€	557.105,85
Totale Personale	€	3.085.391,78

REMUNERAZIONE DELLA GOVERNANCE

Rimborsi e/o compensi ad amministratori e sindaci	€	7.800,00
Totale Governance	€	7.800,00

REMUNERAZIONE ALLA COMUNITA'		
Comunità	€	11.714,78
Pubblica Amministrazione	€	35.981,45
3% mutualità - Promocoop	€	2.224,83
Totale Remunerazione alla Comunità	€	49.921,06

REMUNERAZIONE AL SISTEMA IMPRESA		
Ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	€	154.806,94
Altre svalutazioni delle immobilizzazioni	€	-
Utile (o perdita) d'esercizio (meno 3% Promocoop)	€	71.936,29
Totale Remunerazione al sistema Impresa	€	226.743,23

REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO		
Interessi e altri oneri finanziari (al netto di Interessi passivi su finanziam. di soci)	€	7.734,27
Totale Remunerazione del Capitale di credito	€	7.734,27

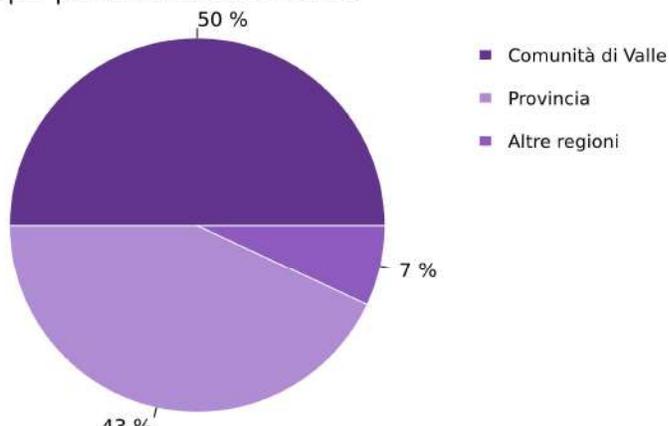
RICCHEZZA DISTRIBUITA	4.076.648,41 €
------------------------------	-----------------------

PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE

Per comprendere in modo preciso quali sono le risorse immesse nella realizzazione dei servizi e per interpretare queste risorse qualitativamente è opportuno analizzarne origine e caratteristiche.

L'analisi della composizione del valore della produzione per territorio porta ad osservare che le attività produttive sono realizzate prevalentemente a livello di Comunità di Valle.

Valore della produzione per provenienza delle risorse



Il valore della produzione della cooperativa sociale è rappresentato al 94,4% da ricavi di vendita di beni e servizi, ad indicare il peso delle dinamiche commerciali e di vendita. I contributi in conto esercizio ammontano invece a 251.989 Euro di contributi pubblici e 0 Euro di contributi da privati, per un totale complessivo di 251.989 Euro; e si rileva la presenza di altri ricavi e proventi di origine pubblica pari a 17.881 Euro.

Commentato [TS7]: verificare il valore dei contributi in conto esercizio

L'analisi ulteriore per **fonti delle entrate pubbliche e private** permette poi di comprendere la relazione con i committenti e le forme con cui essa si struttura. Così, rispetto ai ricavi, si osserva una composizione molto eterogenea.

GRAFICO COMPOSIZIONE DEI RICAVI

Commentato [TS8]: invieremo il grafico nei prossimi giorni

Esplorando i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica proviene dalla Comunità di Valle. Tali rapporti sono regolati secondo le seguenti eterogenee modalità:

I Rapporti Economici Con La PPAA

	Nr.	Valore Complessivo
Convenzioni a seguito di gara aperta senza clausola sociale	1	64.960
Convenzioni a seguito di gara ad invito	7	449.623
Affidamenti diretti	18	436.355
Attivazione automatica della convenzione a seguito di leggi o regolamenti pubblici	5	2.788.470
Bandi Fse	1	65.320

È anche da osservarsi come la cooperativa sociale INCONTRA nel 2022 non abbia vinto alcun bando indetto da pubbliche amministrazioni.

Il peso complessivo delle entrate (ricavi e contributi) da pubblica amministrazione rispetto alle entrate totali è quindi pari al 78.13%, indicando una dipendenza complessiva dalla pubblica amministrazione molto elevata.

Rispetto ai committenti e clienti privati, l'analisi dei loro numeri -come mostra la tabella- può essere illustrativa della capacità della cooperativa sociale di rispondere al mercato e di essere conosciuta sullo stesso.

Clienti e Committenti Privati

Imprese	32
Enti di Terzo Settore	110
Singoli cittadini identificabili per testa	800
Scontrini emessi	338

Nell'anno la cooperativa sociale ha beneficiato anche di 71.315 Euro da finanziamenti erogati nell'ambito di bandi europei vinti in anni precedenti. Per illustrare l'attivazione della cooperativa nella ricerca di diverse forme di finanziamento, si evidenzia che nel triennio 2020/2022 ha partecipato a 11 bandi indetti da Fondazioni o dall'Unione Europea, con conseguente vincita di 9 bandi.

Una riflessione a sé la merita infine la componente **donazioni**: nel corso del 2022 la cooperativa sociale ha ricevuto donazioni per un importo totale di 7.155 Euro, ad indicare una certa sensibilità del territorio all'oggetto e alla mission della cooperativa sociale. La Cooperativa ha in corso una campagna di raccolta fondi strutturata con una parte anche del sito internet dedicata. Nello specifico l'attività di raccolta fondi ha riguardato la promozione del 5x1000, una campagna di crowdfunding per finanziare progetti di autonomia abitativa di persone con disabilità e una campagna di raccolta fondi per il sostegno ordinario ai servizi socio assistenziali gestiti dalla cooperativa. Nel 2022 le entrate derivanti da liberalità si riferiscono a piccole somme che privati cittadini elargiscono alla cooperativa in occasione di particolari eventi familiari come lutti, cerimonie, ecc. I fondi sono destinati alla copertura delle spese generali della cooperativa, salvo diversa destinazione indicata dal donatore, ad esempio l'acquisto di attrezzature particolari.

SEGNALAZIONI DEGLI AMMINISTRATORI

Gli amministratori segnalano (ai sensi di quanto introdotto dal Decreto Legge n. 34/2019, art. 22) inoltre l'idoneità dell'impresa ad assicurare il rispetto dei tempi di pagamento, con particolare riferimento al ciclo "ricezione della fatturazione elettronica/pagamento". Inoltre anche i tempi di incasso sono rispettosi delle pattuizioni intercorse con i committenti. Non ci sono pertanto anomalie o difficoltà da indicare.



ALTRE INFORMAZIONI

IMPATTO SOCIALE

IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

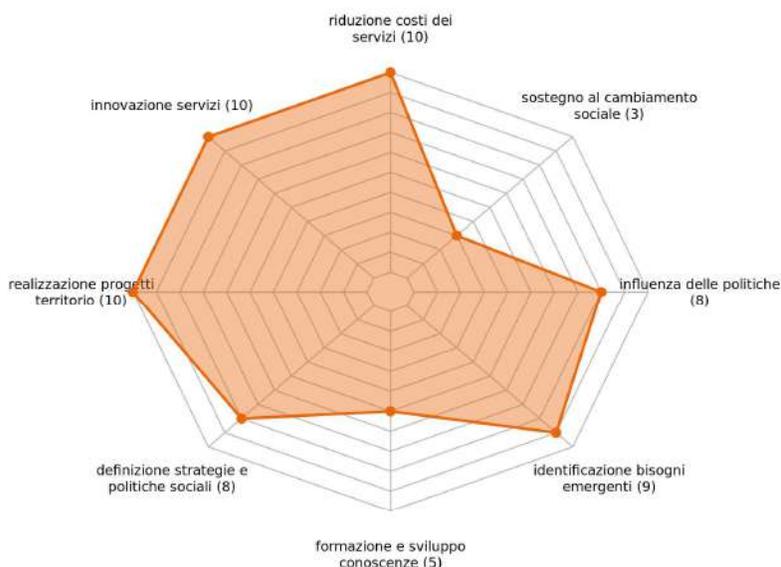
Le relazioni di rete possono rappresentare un fattore di generazione di valore aggiunto e di impatti diretti ed indiretti per tutte le organizzazioni che vi appartengono, e ciò è garantito in particolare quando la relazione con la controparte si trasforma da scambio puramente di mercato a rapporto dai risvolti qualitativi e relazionali. Solidarietà, fiducia, socialità dovrebbero caratterizzare i rapporti di rete sviluppandone il valore aggiunto anche in termini di capitale sociale e generare maggiori opportunità di co-progettazione e co-produzione.

Da qui la rilevanza di comprendere come INCONTRA agisce nei rapporti con gli altri attori pubblici e privati del territorio e quali sono quindi i suoi investimenti nella creazione di una rete ed i risultati ed impatti che questa genera per la cooperativa sociale stessa e per i soggetti coinvolti e la comunità in senso esteso.

Rispetto ai **rapporti con gli enti pubblici**, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, INCONTRA ha partecipato a riunioni e tavoli di lavoro inerenti ai servizi di interesse, alla ricerca di sbocchi occupazionali per i soggetti svantaggiati giunti al termine del periodo di inserimento, alla ricerca di sinergie e progettualità da condursi con altre imprese, alla pianificazione di interventi volti a rispondere ai problemi sociali generali del territorio, alla pianificazione di interventi per rispondere ai problemi occupazionali del territorio, alla definizione di politiche territoriali e e tali attività sono state generatrici di impatti sociali concreti per il territorio, poiché in particolare la collaborazione attiva con l'ente pubblico ha promosso nuovi servizi per la comunità e nuove linee e modalità di finanziamento alle organizzazioni di Terzo settore.

Le attività condotte sul territorio sono a loro volta fonte di impatti economici e sociali per le pubbliche amministrazioni. In particolare, la presenza della cooperativa ha permesso la riduzione dei costi dei servizi che sarebbero altrimenti sostenuti se la gestione fosse lasciata al pubblico, l'innovazione dei servizi, la realizzazione di progetti per il territorio e definizione di attività di interesse sociale, la definizione di strategie e politiche sociali, l'identificazione più precisa dei bisogni del territorio e dei bisogni emergenti e l'influenza sulle politiche pubbliche territoriali.

Giudizio sintetico di impatto sulla PA



Indagando l'impatto indotto dalla attività sull'**economia locale** e sulle altre imprese, l'88% degli acquisti della cooperativa è realizzato da imprese attive nella stessa provincia, rilevando quindi un impatto sull'economia locale di primaria rilevanza. Inoltre, il 71% della spesa per consumi della cooperativa consiste in acquisti da organizzazioni profit, il 22% in acquisti da cooperative non di tipo sociale, mentre il 7% degli acquisti è fatto da altre organizzazioni di Terzo Settore.

Un ulteriore elemento specifico dei rapporti ed interscambi economici tra imprese è poi rappresentato dalle compartecipazioni al capitale sociale. La cooperativa sociale partecipa al capitale sociale di 12 imprese, per un totale di 49.538 Euro di partecipazioni. Sono organizzazioni socie della cooperativa e quindi partecipano al suo capitale sociale 4 imprese, per un totale di 230.000 Euro di partecipazioni.

La **relazione con le imprese profit** del territorio non ha per la cooperativa meramente un valore commerciale: nel 2022, ha infatti collaborato con alcune imprese per la formazione di soggetti svantaggiati e il loro successivo collocamento nell'impresa. Ciò ha importanti ricadute sia per la cooperativa sociale in termini di opportunità, di economie di scala, di sviluppo di conoscenze che possono migliorare i suoi servizi qualitativamente e quantitativamente, ma ha anche impatti indiretti per il territorio, poiché rafforza il concetto di collaborazione e lo sviluppo.

I rapporti con le altre organizzazioni del territorio sono stati inoltre al centro di rapporti di rete strutturati e di interazioni grazie all'appartenenza a stessi consorzi ed organizzazioni di secondo livello.

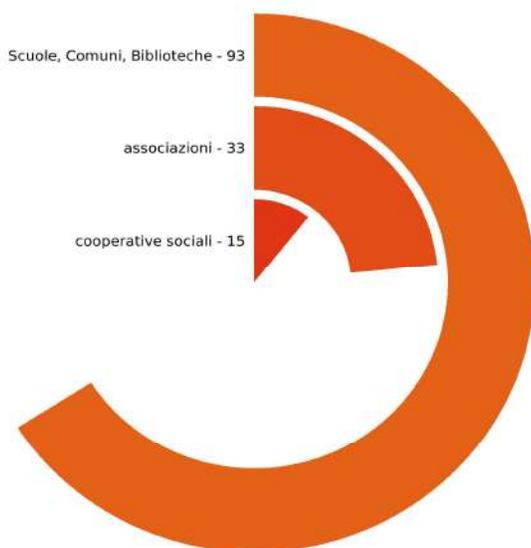
Le Adesioni

Associazioni di rappresentanza	1
Consorzi di cooperative sociali	1
Reti formali con organizzazioni anche di forma giuridica diversa	3
Enti a garanzia di finanziamenti o a finanziamento di imprese di interesse sociali	1

In questa eterogeneità di rapporti, particolare attenzione va posta comunque in particolare alla **rete con altri enti di Terzo Settore**, data la condivisione in tal caso dell'obiettivo sociale. Identificando innanzitutto tale rete con un ulteriore elemento quantitativo, come la numerosità delle relazioni, è possibile affermare che la cooperativa sociale sia certamente al centro di una fitta rete di organizzazioni attive nella comunità in cui opera. Incontra, poiché nel 2022 tra le organizzazioni/istituzioni con cui ha interagito in modo attivo (ad esempio realizzando momenti di confronto, scambi di conoscenze e idee, progettualità) si contavano 15 cooperative sociali, 33 associazioni e 93 Scuole, Comuni, Biblioteche.

Commentato [TS9]: La domanda era riferita a relazioni con ETS

La rete



Ma al di là dei numeri la rete con tali altre organizzazioni ha valore qualitativo e può essere intesa come generatrice di impatto sociale quando diffonde conoscenze e capitale sociale, aiuta nello sviluppo di attività di pianificazione e di azioni solidali e diviene quindi moltiplicatore di benefici ed impatti per il territorio. Così, nel corso dell'anno la cooperativa si è relazionata con altri enti di Terzo settore realizzando ATI e partecipando ad appalti pubblici, per offrire agli utenti servizi integrati di inserimento lavorativo e di assistenza, per la co-progettazione di servizi sul territorio, per la realizzazione di economie di scala su alcune attività, per la condivisione di conoscenze e per la realizzazione di attività per la comunità locale. La ricaduta economica e sociale più diretta ed evidente (anche se non la sola rilevante) di tali attività è stata sicuramente la generazione di nuovi servizi ed attività di interesse generale per la comunità, che -si sottolinea- sono state congiuntamente offerte a pagamento ai cittadini e finanziate da soggetti terzi privati (ad esempio fondazioni). Impatti positivi delle relazioni con gli enti di Terzo settore, di natura ancora una volta sociale ed economica, sono poi rilevabili nelle azioni solidali in cui la cooperativa sociale è stata coinvolta: consulenze e prestazioni senza compenso economico ad altre organizzazioni nonprofit o cooperative sociali.

A conclusione di queste osservazioni sulla rete, si sottolinea come INCONTRA continui ad impegnarsi per la costituzione di una rete forte ed aperta: nel 2022, ha intercettato imprese del territorio per possibili nuove partnership.

RAPPORTI CON LA COMUNITÀ E ALTRE DIMENSIONI DI IMPATTO SOCIALE

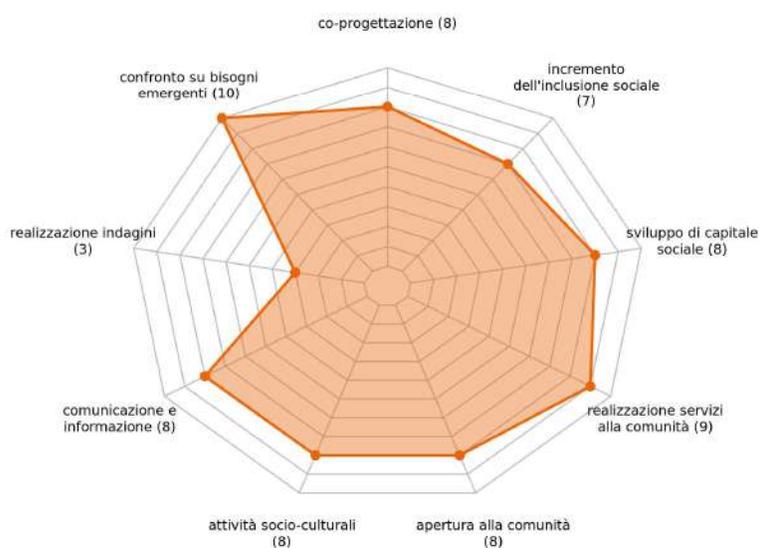
Valutare l'impatto sociale della cooperativa sulla comunità presenta una certa complessità. La prima osservazione da cui partire è quella della **ricaduta ambientale**, considerando la stessa come un fattore di interesse attualmente nella società, anche se non caratteristico delle azioni di un ente di Terzo settore. È così possibile affermare che la cooperativa sociale sia sufficientemente attenta alle pratiche ambientali poiché nello specifico possiede impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili e utilizza tecnologie e accorgimenti avanzati per il risparmio energetico. Le stesse attività svolte dalla cooperativa sociale sono inoltre da ritenersi rilevanti dal punto di vista dell'impatto ambientale che generano. Infatti, Nel Corso del 2022 è stata pianificata la sostituzione dei corpi illuminanti di alcune sedi della cooperativa (le sedi di proprietà e alcune sedi con contratti di comodato di lunga durata)

L'attenzione maggiore va rivolta all'impatto sociale più propriamente legato alla natura e alla mission della cooperativa sociale in quanto ente di Terzo Settore. Quanto sinora descritto ha permesso di affermare che la cooperativa ha un certo ruolo nel suo territorio e impatti sulla comunità verificabili nelle esternalità prodotte dai servizi in termini di ricadute sociali, risposta a bisogni insoddisfatti del territorio o a problemi di marginalità: il più elevato valore aggiunto che INCONTRA ha per il proprio territorio è quello di aver investito in un progetto di rilevanza sociale generando ricadute economiche e sociali eterogenee come sin qui dimostrato.

Accanto a questi elementi descrittivi ci sono anche azioni dirette compiute verso la comunità e capaci di generare ulteriori impatti e forme di attivazione della cittadinanza. In un'analisi valutativa critica del lavoro della cooperativa nei confronti della comunità, la cooperativa sente di poter affermare di aver realizzato almeno alcune azioni per cercare di alimentare conoscenza e confronto con la **comunità locale**: si è impegnata in azioni che

hanno previsto il coinvolgimento della comunità in tavoli di lavoro e di co-progettazione, l'organizzazione di riunioni interne per discutere dei bisogni emergenti della comunità, attività di comunicazione e informazione alla comunità su aspetti di interesse sociale, attività socio-culturali aperte (feste, spettacoli...), l'apertura delle attività statutarie e dei servizi della cooperativa ai cittadini, la realizzazione di servizi specifici per la comunità aggiuntivi rispetto all'attività principale della cooperativa, lo sviluppo di fiducia, relazioni e conoscenze con la comunità e l'incremento del senso di sicurezza e di inclusione sociale.

Processi sulla collettività



La **comunicazione** verso la comunità è stata comunque intermediata dalla cooperativa attraverso alcuni strumenti comunicativi del servizio e della qualità: bilancio sociale, carta dei servizi, codice etico, certificazioni di qualità e altre certificazioni di prodotto e processo, sito internet e social network.

La presenza sul territorio della cooperativa ha possibili ulteriori elementi di riscontro: quello sulla visibilità della stessa e quello sulla volontà di partecipazione attiva dei cittadini alla vita e all'obiettivo sociale della cooperativa. Sotto il primo profilo, INCONTRA è di certo sufficientemente nota nel territorio per i suoi servizi e prodotti, per il suo ruolo sociale e per l'impatto economico e per la generazione di lavoro che essa ha sul territorio. Rispetto invece all'attivazione dei cittadini, sono già state date ampie indicazioni della capacità di

attrarre e coinvolgere volontari (come presentato nei capitoli della governance e delle persone che operano per l'ente) e dell'incidenza delle donazioni sulle entrate.

Come si può ora in sintesi declinare la capacità della cooperativa sociale INCONTRA di aver generato anche nel 2022 valore sociale per il territorio e per la comunità e di aver avuto quindi un certo impatto sociale? Oltre ai numeri sin qui presentati, il gruppo di stakeholder della cooperativa chiamato a valutare le politiche, i processi ed i risultati raggiunti ha anche riflettuto e si è di conseguenza espresso rispetto alla capacità della cooperativa sociale di aver perseguito e raggiunto alcuni obiettivi di interesse sociale. Le parole chiave identificate (anche in linea con la definizione di ente di Terzo settore fornita giuridicamente dalla L. 106/2016) e sottoposte a valutazione sono state coesione sociale, inclusione sociale e impatto sociale.

COESIONE SOCIALE INCONTRA ha sicuramente avuto nell'anno e in generale grazie alla sua attività elevate ricadute in termini di coesione sociale: ha generato legami di solidarietà e di affinità tra individui, ha sostenuto al suo interno, nei confronti di lavoratori ed utenti, politiche volte alla parità di genere, ha sviluppato azioni ed iniziative per promuovere la non discriminazione e ridurre la discriminazione, ha tenuto comportamenti volti alla tutela dell'ambiente e ha incrementato i livelli di fiducia tra i soggetti al suo interno e con minori ma sempre significativi risultati ha promosso lo sviluppo di nuove relazioni sociali e rafforzato le relazioni sociali tra i propri utenti e tra questi ed i cittadini, ha inciso positivamente sui livelli di benessere economico di alcune categorie di cittadini, ha promosso la partecipazione culturale dei cittadini, ha promosso tra i cittadini sentimenti di altruismo, reciprocità, conoscenza, elementi di capitale sociale e ha coinvolto la cittadinanza in obiettivi sociali affinché si pensi meno in ottica individualista e si pensi di più per il bene comune.

INTEGRAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE INCONTRA ha significativamente promosso con le sue attività una maggiore inclusione sociale nei propri territori e le azioni su cui ha inciso in modo particolare sono state la creazione del dialogo tra soggetti di provenienza, etnie, religioni, opinioni politiche diverse, prestando inoltre una certa attenzione anche ad azioni quali l'apprendimento del valore aggiunto delle diversità etniche, culturali, sociali, la promozione di iniziative volte alla partecipazione e all'avvicinamento di soggetti con differenze etniche, culturali e sociali, la possibilità di accedere ai servizi a persone che altrimenti non avrebbero avuto accesso a servizi simili, l'aumento dello standard di vita di persone precedentemente a rischio o marginalizzate nella società e l'aumento della partecipazione di soggetti marginalizzati alla vita economica, sociale e culturale.

IMPATTO SOCIALE INCONTRA ha sicuramente avuto ricadute molto rilevanti per il proprio territorio dal punto di vista sociale e in particolare in termini di risposta alle politiche sociali locali e pieno allineamento alla pianificazione sociale territoriale ma anche con discrete ricadute di prevenzione del disagio sociale, delle marginalità, della dispersione e dell'impoverimento, lotta al declino socio-economico di aree urbane o rurali, riduzione di problemi sociali presenti nel territorio, promozione di un modello inclusivo e partecipato di welfare, sostegno indiretto allo sviluppo o alla crescita economica di altre organizzazioni ed attività anche profit e commerciali del territorio (es. ricadute su elementi turistici, logistici, culturali, ricreativi...) e promozione della nascita o sostegno alla nascita di nuove azioni (anche promosse da terzi o in rete) o di nuove istituzioni (pubbliche o private) ad obiettivo sociale.

Incontra ha contribuito a migliorare la qualità della vita nella propria comunità attraverso:

- la gestione dei centri diurni e degli interventi domiciliari per disabili e minori, del laboratorio per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi rivolto ai giovani, del servizio diurno e residenziale per adulti con disagio psichico e dipendenze e del servizio Sal - Servizio Integrato per la salute mentale nelle tre macro aree della Socialità, dell'Abitare, e del Lavoro attività che permettono di realizzare un'azione di prevenzione e contenimento del disagio sociale e della marginalità nel breve ma soprattutto nel medio lungo periodo;
- l'attività di sostegno alla famiglia attraverso i servizi offerti dal Centro Mete (orientamento scolastico, supporto individualizzato, formazione ed orientamento per apprendisti e disoccupati, servizi di animazione estiva)
- le attività del ramo B di Incontra, finalizzato a promuovere progetti per l'inserimento lavorativo in particolare di giovani fragili.
- la gestione della Caffetteria Incontra, non solo un locale commerciale ma luogo di animazione di comunità attraverso l'accoglienza di tirocini per persone fragili, il coinvolgimento dei fornitori a km zero, luogo di realizzazione delle proposte culturali e di socializzazione della cooperativa ed infine luogo di realizzazione di progetto di inserimento lavorativo per persone fragili.
- il servizio di accoglienza residenziale per disabili nel centro di Larido che ha permesso soprattutto di potenziare l'offerta per i servizi di sollievo a favore delle famiglie con disabilità delle Giudicarie
- la gestione del servizio sperimentale Etika, finalizzato all'accompagnamento verso l'autonomia abitativa di persone con disabilità.

Sella Giudicarie, 29 marzo 2023

Il Presidente
(Monia Bonenti)